

---

***«Сервисная модель как средство  
диалога между TOP-  
менеджерами и IT-  
специалистами:***

***из опыта построения информационных систем  
в университетах, входящих в Северный  
(Арктический) федеральный университет»***

Гильдебрант Александр Егорович,  
директор Информационно-вычислительного  
центра ПГУ имени М. В. Ломоносова

---

---

# Проблема диалога

- ИТ- специалист: Эти управленцы сами не знаю, чего хотят. И им не хватает компетентности, чтоб суметь с пользой для себя использовать те чудеса, которые мы тут для них творим. И дают нам мало денег на всё.
  - Топ-менеджер(проректор): они там что-то делают у себя в подвале, говорят, что что-то очень важное, никто не пробовал понять, что именно. На всякий случай мы им просто даем немного денег.
-

# Причины внедрения сервис-ориентированного подхода как средства диалога

- Особенность понятия «потребитель» в университете.
- Приоритет эффективности над результативностью в условиях ограниченных ресурсов.
- Внедрение СМК и принципа ориентации на потребителя.

---

# Принципы управления процессами информатизации в ПГУ имени М.В.Ломоносова

- Планирование и распределение ресурсов:
    - Проектный подход
    - +
    - Нормирование обеспечения
  - Организация работы:
    - Сервисно-ориентированный подход
-

---

# Условия применимости сервисного подхода

- Готовность ТОП-менеджеров к партнерским отношениям с ИТ-подразделениями.
  - Наличие механизмов расстановки приоритетов.
  - Готовность архитектуры ИС к разделению на сервисы.
-

# Приложение 2 к Программе информатизации ПГУ 2008-2011 гг. (выдержки)

Направление  
мероприятий

Показатели результативности

Развитие  
автоматизированной системы  
управления  
Университетом

- Количество автоматизированных рабочих мест в АСУ университета.
- Количество формализованных информационных потоков/документов.
- Удовлетворенность пользователей АСУ.
- Резолюции семинаров-совещаний по развитию АСУ.
- Перечень внедренных функциональных модулей информационных систем.
- Наличие данных о показателях СМК в АСУ.

# Приложение 2 к Программе информатизации ПГУ 2008-2011 гг. (выдержки)

Направление  
мероприятий

Показатели результативности

Развитие  
информационной  
инфраструктуры  
университета.

- Количество компьютеров, подключенных к сети университета.
- Из них на скорости 100 мб/сек и выше до центрального телекоммуникационного узла.
- На скорости 100 мб/сек и выше до ближайшего телекоммуникационного узла
- Количество точек доступа в сеть, доступных для студентов
- (в т.ч. в общежитиях)

# Приложение 2 к Программе информатизации ПГУ 2008-2011 гг. (выдержки)

Направление  
мероприятий

Показатели результативности

Совершенствован  
ие учебного  
процесса при  
помощи ИТ.

- Количество компьютеров, задействованных в учебном процессе.
- Из них в составе специализированных учебных комплексов.
- Количество компьютерных классов.
- Из них оборудованных проекторами.
- Количество компьютеро-часов времени, доступного студентам для самостоятельной работы.



# Приложение 2 к Программе информатизации ПГУ 2008-2011 гг. (выдержки)

Направление  
мероприятий

Показатели результативности

Совершенствован  
ие учебного  
процесса при  
помощи ИТ.

- Количество человеко-курсов, прослушанных с использованием информационной поддержки:
  - Мультимедиа-средств.
  - УМКД в электронном виде.
  - Компьютерного тестирования.
  - Дистанционных форм взаимодействия преподавателя и студента.
  - Предметно-ориентированных информационных систем.
  - ИТ-средств обработки данных.
- Количество студентов, постоянно использующих учебные материалы в глобальной сети (в т.ч. на сервере ПГУ.)

# Сегодняшнее представление о показателях

- *Приложение 1 к программе развития САФУ: Целевые показатели (индикаторы) мероприятий программы развития*
- *Приложение 2 к программе развития САФУ: Целевые значения показателей эффективности реализации программы развития*
- 2. Доля учебных модулей, оснащенных учебными материалами, доступными студентам университета через сеть Интернет, в общем количестве учебных модулей.
- 3. Доля студентов, использующих средства дистанционного обучения, в общей численности студентов университета
- 33. Доля территории кампуса, охваченная беспроводной компьютерной сетью, в общей площади территории кампуса.

---

Для оформления сервиса необходимо  
ответить на вопросы:

- На кого «это» рассчитано?
  - Что конкретно получает потребитель?
  - Какая от «этого» польза?
  - Что для «этого» требуется?
  - Сколько «это» стоит?
  - Как «это» связано с другими «этими»?
-



---

# Необходимые условия запуска сервиса:

- Положение о сервисе.
  - Система обеспечения сервиса ресурсами.
  - Система информирования потребителя о сервисе.
  - Система показателей результативности работы сервиса.
  - Система сбора и анализа информации о востребованности и качестве сервиса.
  - Техническая документация о сервисе и его связях с другими сервисами.
-

---

# Что значит «внедрить сервис»?

ИТ-специалист: сделать так, чтоб люди им пользовались.

Проректор: Подготовить приказ о вводе сервиса в эксплуатацию.

---

---

# Примеры сервисов

- Общие
    - Электронная почта
    - Выход в интернет
    - Доступ к электронному каталогу научной библиотеки ПГУ
  - Для подразделений
    - Сетевые папки подразделений и проектов
    - Рассылки эл. почты
    - Поддержка разделов на сайте университета
    - Предоставление технической площадки для размещения автономных ресурсов сайта университета
  - Для студентов
    - Доступ к учебным планам, графикам учебного процесса, расписанию занятий, расписанию сессии
    - Доступ к учебно-методическим комплексам дисциплин
  - Для преподавателей
    - Размещение учебных материалов на сервере дистанционного образования
  - Вспомогательные
    - Активация учетной записи студента через сайт ПГУ
-



- ГЛАВНАЯ
- АБИТУРИЕНТ
- ФАКУЛЬТЕТЫ
- НАУКА
- СТРУКТУРА
- ПУТЕВОДИТЕЛЬ

- ВНЕУЧЕБНАЯ РАБОТА
- МЕЖДУНАРОД. СВЯЗИ
- СИСТЕМА КАЧЕСТВА
- ТРУДОУСТРОЙСТВО
- ИВЦ
- РЕЗУЛЬТАТЫ ЕГЭ
- ИЗДАТЕЛЬСТВО
- БИБЛИОТЕКА
- ЛОМОНОСОВЕЦ
- КОНКУРСЫ
- РЕДАКЦИОННЫЙ СОВЕТ

- ФОРУМ
- ПОЧТА
- ТЕЛЕФОНЫ
- ПОИСК

163002 Архангельск,  
пр. Ломоносова, 4  
тел. (8182) 68-27-80  
факс (8182) 65-70-56  
[psu@pomorsu.ru](mailto:psu@pomorsu.ru)

## АКТИВАЦИЯ УЧЕБНОЙ УЧЕТНОЙ ЗАПИСИ СТУДЕНТА

[«« на главную](#)

[«« назад](#)

### Параметры учетной записи студента:

Фамилия

Имя

Отчество

Паспортные данные:

серия:

номер:

Номер студенческого билета

Пароль

Подтверждение пароля

Введите цифры с картинки 

[«« назад](#)

[«« наверх](#)

Отдел автоматизированных систем управления ИВЦ  
адрес: пр. Ломоносова, 2, каб. 205  
телефон: 68-34-82  
Начальник отдела





- ГЛАВНАЯ
- АБИТУРИЕНТ
- ФАКУЛЬТЕТЫ
- НАУКА
- СТРУКТУРА
- ПУТЕВОДИТЕЛЬ

- ВНЕУЧЕБНАЯ РАБОТА
- МЕЖДУНАРОД. СВЯЗИ
- СИСТЕМА КАЧЕСТВА
- ТРУДОУСТРОЙСТВО
- ИВЦ
- РЕЗУЛЬТАТЫ ЕГЭ
- ИЗДАТЕЛЬСТВО
- БИБЛИОТЕКА
- ЛОМОНОСОВЕЦ
- КОНКУРСЫ
- РЕДАКЦИОННЫЙ СОВЕТ

- ФОРУМ
- ПОЧТА
- ТЕЛЕФОНЫ
- ПОИСК

163002 Архангельск,  
пр. Ломоносова, 4  
тел. (8182) 68-27-80  
факс (8182) 65-70-56  
[psu@pomorsu.ru](mailto:psu@pomorsu.ru)

## ИНФОРМАЦИЯ О СОЦИАЛЬНОЙ СТИПЕНДИИ И МАТЕРИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ

[«« назад](#)

Для студентов появилась новая возможность получить следующую персональную информацию:

- сроки действия справки о статусе члена малоимущей семьи;
- наличие заявления в данном семестре;
- причины исключения из списков на социальную стипендию;
- выплаты материальной помощи.

— [Форма доступа к личным данным по социальной стипендии \(только для бюджетных студентов\)](#) -

1. Для получения информации о социальных выплатах введите свои личные данные:

Фамилия:

Имя:

Отчество:

Паспортные данные:

серия:  №:

2. получите информацию.

[«« назад](#)

Организационный отдел УМУ  
адрес: пр. Ломоносова, 2, каб.217  
телефон: 68-21-70  
Начальник отдела  
Рейнгарт Вероника Валерьевна

## Вопрос-ответ руководству Университета

[«« назад](#)

### Уважаемые посетители сайта!

На этой странице вы можете задать свои вопросы ректору ПГУ имени М. В. Ломоносова и другим должностным лицам. Формат диалога в режиме „вопрос-ответ“ предполагает четкую формулировку проблем, которые вы хотите решить, ваших предложений и вопросов. Просим относиться с уважением к тем, кто готов отвечать на ваши вопросы. Надеемся, что данная форма работы поможет руководству университета, коллективу работников и обучающихся в университете лучше понимать друг друга.

Данная форма предназначена для **публичного** выяснения **позиции администрации университета** по вопросам, имеющим общеуниверситетскую значимость. Просим **не использовать** данный сервис для решения **персональных** проблем, размещения **жалоб** и **анонимных обращений**. Используйте для этого стандартный порядок обращений к должностным лицам университета.

Администрация сайта университета.

[\[2009\]](#) [\[2008\]](#)
[\[Сентябрь\]](#) [\[Август\]](#) [\[Июль\]](#) [\[Июнь\]](#) [\[Май\]](#) [\[Апрель\]](#) [\[Март\]](#) [\[Февраль\]](#) [\[Январь\]](#)
[задать вопрос](#)

Вопрос/ответ	Дата	Отправитель	Адресат
Уважаемая Ирина Робертовна, скажите, пожалуйста, на пленарное заседание конференции Ломоносовский образовательный проект Европейскому сообществу 9 сентября могут прийти все желающие? Спасибо	05.09.2009 21:37	преподаватели	Луговская Ирина Робертовна
Уважаемые преподаватели, все желающие могут прийти. Программа очень интересная. К сожалению, зал вмещает лишь около 200 человек... Поставим дополнительные стулья. Всего доброго.	06.09.2009 19:26		
Уважаемый Александр Егорович! Какова цель установки широкоформатного монитора в вестибюле главного корпуса ПГУ? Спасибо.	01.09.2009 15:25	Наговицын Игорь Александрович, аспирант кафедры общей физики ПГУ	Гильдебрант Александр Егорович
Уважаемый Игорь Александрович, мы очень надеемся, что с помощью этого монитора (подобные экраны должны появиться в будущем и в других корпусах) мы сможем знакомить студентов и преподавателей с мероприятиями, которые уже проведены и особенно те, проведение которых ещё планируется. Сегодня степень информированности студентов и преподавателей о мероприятиях университета	01.09.2009 16:25		

163002 Архангельск,  
пр. Ломоносова, 4  
тел. (8182) 68-27-80  
факс (8182) 65-70-56  
[psu@pomorsu.ru](mailto:psu@pomorsu.ru)



- ГЛАВНАЯ
- АБИТУРИЕНТ
- ФАКУЛЬТЕТЫ
- НАУКА
- СТРУКТУРА
- ПУТЕВОДИТЕЛЬ

- ВНЕУЧЕБНАЯ РАБОТА
- МЕЖДУНАРОД. СВЯЗИ
- СИСТЕМА КАЧЕСТВА
- ТРУДОУСТРОЙСТВО
- ИВЦ
- РЕЗУЛЬТАТЫ ЕГЭ
- ИЗДАТЕЛЬСТВО
- БИБЛИОТЕКА
- ЛОМОНОСВЕЦ
- КОНКУРСЫ
- РЕДАКЦИОННЫЙ СОВЕТ

- ФОРУМ
- ПОЧТА
- ТЕЛЕФОНЫ
- ПОИСК

163002 Архангельск,  
пр. Ломоносова, 4  
тел. (8182) 68-27-80  
факс (8182) 65-70-56  
[psu@pomor.ru](mailto:psu@pomor.ru)

## Факультет управления («Менеджмент организации»)

«« назад

Год поступления:

Выберите семестр: [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10]

Предмет	Лекции	Лабораторные	Практические	Зачет	Экзамен	УМК
<b>2 КУРС 1 СЕМЕСТР</b>						
Иностранный язык	-	66	-	+	-	УМК
Физическая культура	-	-	72	+	-	УМК
Основы социологии	28	-	22	-	+	УМК
Информатика	16	44	-	+	-	УМК
Математика	24	-	26	-	+	УМК
Компьютерная подготовка (Курс по выбору: В1 из цикла ЕН)	24	24	-	+	-	УМК
Финансовая математика (Курс по выбору: В1 из цикла ЕН)	24	-	24	+	-	УМК
Макроэкономика	18	-	16	-	+	УМК
Основы менеджмента	32	-	16	+	-	УМК
История экономических учений	26	-	24	-	+	УМК
Основы менеджмента	32	-	16	+	-	УМК

«« назад

Методический отдел УМУ  
адрес: пр. Ломоносова, 2, каб. 104  
телефон: 65-14-30  
Начальник отдела  
Голованова Ольга Борисовна



факультет управления

СТРУКТУРА,  
СОТРУДНИКИ  
И ДРУГАЯ  
ИНФОРМАЦИЯ

СПЕЦ-ТИ, ГОС.  
СТАНДАРТЫ,  
УЧЕБНЫЕ  
ПЛАНЫ

САЙТ  
ФАКУЛЬТЕТА

ВСТУПИТЕЛЬНЫЕ  
ИСПЫТАНИЯ

КОНТАКТНАЯ  
ИНФОРМАЦИЯ

# Единая площадка для размещения Учебно-методических комплексов дисциплин

Поморский государственный университет имени М.В.Ломоносова - Microsoft Internet Explorer

Файл Правка Вид Избранное Сервис Справка Ссылки >>

Иновационный менеджмент	[+]
Иностранный язык	[+]
Иностранный язык для менеджеров	[+]
Информатика	[+]
Информационные технологии управления	[+]
Исследование операций в экономике	[+]
Исследование систем управления	[+]
История экономики	[+]
История экономических учений	[+]
<a href="#">Учебная программа (Автор: prelovskaya.irina) скачать файл</a>	[V]
<a href="#">Рабочая программа (Автор: prelovskaya.irina) скачать файл</a>	[V]
<a href="#">Дидактические материалы студента (Автор: prelovskaya.irina) скачать файл</a>	[V]
<a href="#">Дидактические материалы преподавателя (Автор: prelovskaya.irina) скачать файл</a>	[V]
Количественные методы принятия решений	[+]
Коммуникационный менеджмент и связи с общественностью (Специализация : Предпринимательство)	[+]
Компьютерная подготовка	[+]
Контроллинг	[+]
Конфликтология	[+]
Концепции современного естествознания	[+]
Корпоративные финансы (Специализация : Международный менеджмент)	[+]

Местная интрасеть

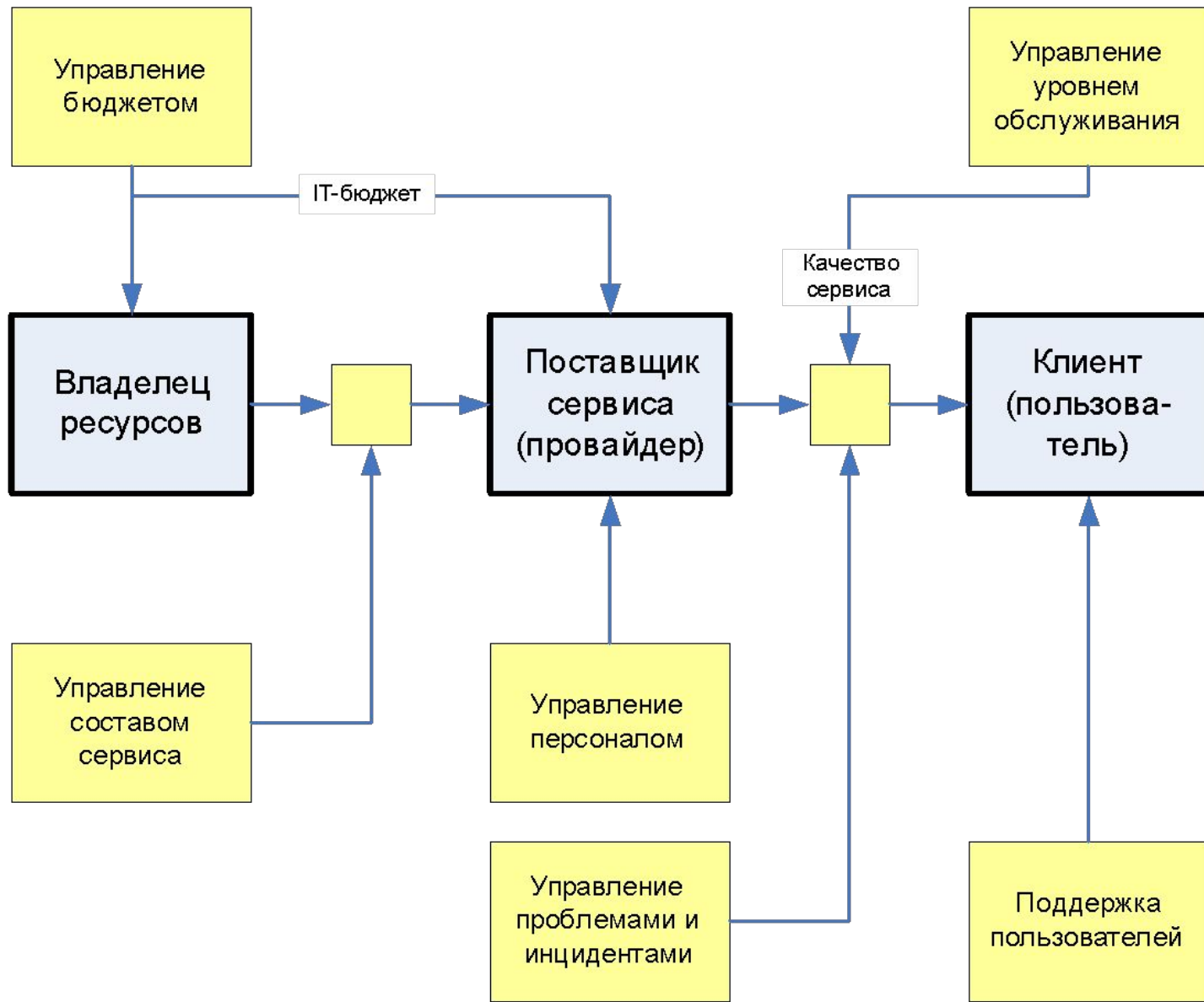
**Корпоративные информационные системы**Вы зашли под именем [Гильдебрант Александр](#): Студент ([Вернуться в нормальный режим](#))[ПГУ](#) ▶ Корпоративные информационные системы 230201 "Информационные системы и технологии" 8 сем.[Вернуться в нормальный режим](#)**Люди** [Участники](#)**Элементы курса** [Ресурсы](#)  
 [Форумы](#)**Поиск по форумам**[Расширенный поиск](#) **Управление** [Оценки](#)  
 [О пользователе](#)**Мои курсы** [Корпоративные информационные системы](#)[Все курсы ...](#)**Заголовки тем** [Новостной форум](#)**1** Семинар № 1 "Выбор уровня интеграции между двумя участками КИС"  [Шаблон презентации для выступления на семинаре](#) [Список ситуаций для докладов на семинаре "Интеграция участков КИС"](#)**2** Семинар № 2 "Выбор архитектуры КИС"  [Задание для подготовки в мини-группе](#) [Теория: таблица сравнений архитектур КИС по признаку уровня интеграции](#)**3** Лабораторная работа "Установка и настройка выделенной линии связи"  [Описание ЛР Выделенные линии](#)**4** Примеры запросов из лекционного материала  [Примеры текстов SQL-запросов](#) [Пример 1 "Соревнования" схема данных](#) [Пример 1 "Соревнования" БД с запросами](#) [Пример 2 "Премии" схема](#) [Пример 2 "Премии" БД с запросами и модулем в форме](#)**5** Лабораторная работа "Синхронизация данных двух участков КИС в  [архитектуре Клиент-Сервер"](#) [...](#)**Новостной форум**

(Пока новостей нет)

**Наступающие события**

Не имеется никаких наступающих событий

[Перейти к календарю...](#)  
[Новое событие...](#)**Последние действия**Элементы курса с  
Понедельник 7 Сентябрь  
2009, 20:51  
[Полный отчет о последних действиях](#)Со времени Вашего  
последнего входа ничего  
нового не произошло



# Целевая модель информатизации «С(А)ФУ»

## ИТ-сервисы и ИТ-ресурсы, версия 2.0

### Образовательные сервисы

- Электронная библиотека (СПА)
- Система дистанционного обучения (СП)
- Система электронного обучения (СПА)
- Библиотека электронных образовательных ресурсов (СП)
- Система оценки уровня знаний (СП)
- Система оценки качества преподавания (СПА)
- Хранилище курсов (П)
- Виртуальные лаборатории по дисциплинам (СПА)

### Научные сервисы

- Высокопроизводительные вычисления (Суперкомпьютер, С)
- Специализированное программное обеспечение (САЭЕ-средства, САО, математические пакеты, Репозитарий, СП)
- Имитационное моделирование (СП)

### Управление

- Управление имуществом (А)
- Система управления университетом (ПА)
- Управление образовательным процессом (ПА)
- Управление айтием (А)
- Управление интеллектуальными рес., кадрами (А)
- Управление проектами (СПА)
- Хранилище данных (+OLAP) (ПА)
- Мониторинг и прогнозирование деятельности
- Управление грантами (ПА)
- Управление эксплуатацией (А)
- Удаленный доступ к системам управления (ПА)

### Web-ресурсы

- Информационный портал (СПА)
- Портал общегигия (СПА)
- Web-сайты Деп. (ПА)
- Web-сайты проектов (СП)
- Информационная web-панель для руководства (ПА)
- Пилот (СПА)
- Система управления контентом (web-publishing) (ПА)
- Сервис рассылки (RSS)

### Совместная работа

- СЭД (ПА)
- Exchange-сервис (ПА)
- Видео-конференции (ПА)
- Форумы (Web) (СПА)
- Web 2.0 (комьюнити) (СПА)
- Wiki (СПА)
- Календарь Университета (ПА)

### Электронная почта

- E-mail (ПА)
- Адресная книга (ПА)
- Списки рассылки (ПА)
- E-mail Web Access (ПА)
- WebMail (IMAP) (СПА)

### Безопасность

- Контроль и управление доступом в помещения (А)
- Видеонаблюдение (А)
- Защита персональных данных (А)
- Персональная карта доступа (СПА)
- Безопасность информации (СПА)
- Управление пользователями (А)

### Сеть

- LAN (СПА)
- УРП (СПА)
- Гостевой доступ
- Высокоскоростной доступ в Интернет (СПА)
- Доменная структура (ПА)
- Удаленный доступ (СПА)
- Беспроводная сеть (СПА)
- Доступ к внеш. сет. рес. по подписке
- Адресация (ПА)

### Телефония

- Единый телефонный план нумерации (СПА)
- Телефонная книга (СПА)
- По деление/поддержка (ПА)
- VoIP-сервис (СПА)
- VoIP web-интерфейс (СПА)

### Резервное хранение (backup)

- Резервное хранение данных для серверного оборудования (ПА)
- Восстановление данных (ПА)

### Поддержка

- Help-desk (СПА)
- Каталог ресурсов и сервисов (СПА)
- База знаний (СПА)

### Центр обработки данных

- Размещение серверов (Co-location) (ПА)
- Хостинг ДМЗ (ПА)
- Виртуальные ресурсы (win) (ПА)
- Виртуальные ресурсы (unix) (ПА)

### Аппаратное обеспечение

- Централизованные закупки (ПА)
- Аренда оборудования (ПА)
- Ремонт, замена (ПА)

### Вычислительные ресурсы

- Вычислительные ресурсы (вычислительные лаборатории, компьютерные классы) (СП)
- Файловые ресурсы (ПА)

### Программное обеспечение

- Лицензионное ПО (ПА)
- Аттестация систем обработки персональных данных на соответствие 152-ФЗ (А)
- Разработка веб-приложений (ПА)
- Разработка прикладного и системного ПО (ПА)
- Консалтинговые услуги (поиск и подбор ПО) (СПА)
- Рекомендованное ПО (ПА)

### Печать

- Сетевая печать (ПА)
- Контрольные услуги (СПА)
- Издательский комитет (ПА)
- Выпуск периодики (+онлайн поддержка редакционного процесса) (СПА)

---

# Главная проблема сервисного подхода

- Противоречие между:
  - Необходимостью подстраиваться под интересы пользователя.
  - и необходимостью «подтягивать» интересы пользователя к новому уровню.

## Ограничение применимости сервисного подхода

Через сервисный подход нельзя управлять всей ИТ-деятельностью

т.к. Сервисный подход не решает задачу развития!

---



---

Повод для профессиональной гордости  
– сервис, который удалось сделать:

- Востребованным !
  - Полезным !
  - Экономичным !
  - Современным !

