
***«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
автоматизированн
ой 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

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

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 с различными событиями университета	01.09.2009 16:25		

163002 Архангельск,
пр. Ломоносова, 4
тел. (8182) 68-27-80
факс (8182) 65-70-56
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

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
2 КУРС 1 СЕМЕСТР						
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



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	[+]
Учебная программа (Автор: prelovskaya.irina) скачать файл	[V]
Рабочая программа (Автор: prelovskaya.irina) скачать файл	[V]
Дидактические материалы студента (Автор: prelovskaya.irina) скачать файл	[V]
Дидактические материалы преподавателя (Автор: prelovskaya.irina) скачать файл	[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"](#)[Варианты заданий](#)

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 активами (А) (интеллектуальными рес., кадрами)
- 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)
- Пилол (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)
- УРМ (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 !

