

УПРАВЛІННЯ ІТ-ПОСЛУГАМИ В СУЧАСНОМУ ВИЩОМУ НАВЧАЛЬНОМУ ЗАКЛАДІ

Івченко Є. І., к. т. н., доцент;

Божко В. І., начальник відділу ННІЦ;

Демус О. В., магістр

ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»

Однією з особливостей створення сучасної електронної системи навчання у ВНЗ є наявність ефективної інформаційно-комунікаційної інфраструктури (ІКІ). Інноваційний розвиток ІКІ – дуже витратний процес, тому необхідно дотримувати баланс між можливостями ІКІ і витратами на її підтримку, особливо це актуально для університетів недержавної форми власності.

В умовах жорсткої конкуренції з ВНЗ державної форми власності ІКІ ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі» потребує постійної модернізації і оптимізації. Ціль оптимізації ІКІ університету – максимізувати віддачу від інвестицій, забезпечити високу якість обслуговування учасників навчального процесу і, як наслідок, конкурентні переваги. Необхідно враховувати також, що в сучасних умовах спостерігається конвергенція інформаційних середовищ, зросла доля спільної роботи та процесів бізнес-аналітики, що пред'являє підвищені вимоги до стабільності і доступності ІТ-послуг.

Сьогодні, як правило, виконується модернізація існуючої ІКІ, а не створення нової. Часто спостерігається ситуаційний підхід до рішення завдань ІТ, плінність кадрів, відсутність спадкоємності і документування. В результаті маємо енергоємні ІТ-системи з надлишковим інформаційним і апаратним забезпеченням. При цьому впровадження чергових інновацій, таких як системи електронного навчання, системи автоматизації управління процесами навчання і діловодства тощо потрапляють на непереборні архітектурні перешкоди в ІКІ.

Основною причиною такого стану справ є відсутність засадничих принципів і методів при переході від централізованої обчислювальної архітектури до розподіленої сервіс-орієнтованої. Крім того, актуальним завданням є створення моделей ІТ-процесів і їх оптимізація для уніфікації процесів планування, обслуговування і експлуатації ІТ-сервісів і ІКІ.

Перспективним підходом до організації роботи ІТ-підрозділу університету і оцінки його діяльності є встановлення стосунків типу «клієнт – постачальник ІТ-послуг» між користувачами і ІТ-службою,

тобто реалізація сервісного підходу до управління ІТ-послугами (IT Service Management – ITSM).

Прагнучи до раціональної інтеграції з бізнес-завданнями, ITSM використовує комплексний або інфраструктурний підхід, який сформульовано в ITIL (Information Technology Infrastructure Library) і будується на інфраструктурних моделях і рішеннях. Освітній процес розглядається як постійно діюча послуга, а створення освітньої інфраструктури здійснюється методами процесного управління включаючи вибір, організацію і правила роботи, управління процесами, послуги і якість.

Освітні сервіси, що використовують інформаційні технології, є особливим видом ІТ-послуг, які розроблені в ITIL/ITSM.

Оскільки бібліотека сервісів будується на базі процесного підходу, то містить типові комплексні рішення і може бути тиражованою.

Провідні університети США, Європи, Росії та України наслідуючи принципи ITIL, переходять на освітні сервіси, сполучаючи ІТ-послуги і процеси навчання з використанням процесних моделей інфраструктурної бібліотеки. Кількість сервісів постійно збільшується, розвиваючи при цьому сучасний інструментарій електронного навчання.

Важливим чинником успішного впровадження сервісного підходу в університеті є ефективне застосування комплексних методологічних моделей, які охоплюють усі дії і процеси управління ІТ-послугами: планування, розробку, використання, обслуговування, виведення із експлуатації тощо (наприклад, Microsoft® Operations Framework або спеціалізованих програмних систем, таких як: OTRS (Open – source Ticket Request System), «ІЗ: ITIL – Управління інформаційними технологіями підприємства», Hardware Inspector Service Desk (www.hwinspector.com/ru/)). ІТ-підрозділи ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі» мають позитивний 3-х літній досвід експлуатації і впровадження рішення Hardware Inspector. Елементи сервісного підходу також реалізуються в процесі створення гібридної хмарної інфраструктури університету на основі рішень віртуалізації від Microsoft®.

Таким чином, реалізація сервісного підходу в модернізованій ІКІ університету дозволить:

- ефективно управління наданням ІТ-послуг споживачам ІКІ університету;
- описувати роботу ІКІ у вигляді набору сервісів, цінність яких зрозуміла користувачам і керівництву університету, робити діяльність ІТ-підрозділів більш прозорою для них;

- організовувати ІКІ відповідно до потреб пріоритетних бізнес-процесів університету;
- забезпечувати облік вартості і споживання ІТ-послуг;
- управляти ІКІ у термінах сервісів (доступність сервісу, безперервність і рівень обслуговування тощо), що надаються;
- забезпечувати економічну оцінку результатів інвестицій в ІКІ;
- забезпечувати придбання практичних навичок для навчених у сфері сучасного ІТ-менеджменту студентам відповідних напрямів підготовки під час виробничих практик.

У доповіді наведено можливий перелік ІТ-сервісів для різних ІТ-каталогів.

Напрямом подальших досліджень автори вважають розробку каталогів ІТ-сервісів і методики підготовки користувачів для роботи за схемою «клієнт – постачальник ІТ-послуг» в університеті.

Список використаних джерел

1. Інформаційні і комунікаційні технології в дистанційній освіті: спеціалізований учбовий курс /пер. з англ./ Майкл Г. Мур, Лінда Блэк та ін. – М. : ИД «Навчання-сервіс», 2006. – с. 632.
2. Э. В. Жариков. Основні напрями оптимізації ІТ-інфраструктури учбових закладів // Науковий журнал «Вісник Східного Південно-українського національного університету імена Володимира Даля» – 2011. – № 3 (157).
3. О. Балашова, Д. Козлів, Р. Смелянский. ІТ-послуги у ВНЗ: облік вартості і споживання // Відкриті системи. – 2006. – № 5.
4. ITIL® and IT Service Management [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.itil.org.uk/>.

ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ СТРАТЕГІЧНОГО РОЗВИТКУ ТОРГІВЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ ШЛЯХОМ ПІДВИЩЕННЯ ПРОДУКТИВНОСТІ ПРАЦІ

Максюта В. В., асистент

ВНЗ Укоопспілки «Голтавський університет економіки і торгівлі»

В ринкових умовах господарювання є потреба у формуванні системи стратегічного розвитку торгівельних підприємств, впровадження якої сприятиме посиленню власних конкурентних позицій на ринку.

Найефективнішим способом формування даної системи вважаємо підвищення продуктивності праці.

Згідно з вільною економічною енциклопедією, стратегія – загальний, не деталізований план певної діяльності, який охоплює тривалий період, спосіб досягнення складної цілі. Стратегію можна розглядати як довгостроковий, послідовний, конструктивний, раціональний, підкріпленій ідеологією, стійкий до невизначеності умов середовища план, який супроводжується постійним аналізом та моніторингом в процесі реалізації та спрямований з певною метою на досягнення успіху в кінцевому результаті [2].

На нашу думку, стратегія торгівельного підприємства є план розвитку на довгострокову перспективу.

Науковець, Куклінова Т. В. визначає розвиток як процес, що розгортається в часі, з переходом з одного стану в інший, який характеризується наявністю якісних перетворень у цілому або появою якісно нових елементів, властивостей, характеристик, які визначають побудову й функціонування системи [4, с. 21].

Нам імпонує підхід до визначення категорії «розвиток на рівні підприємства», запропонований Тимошук М. Р. Так, автор визначає його як процес та результат цілеспрямованої управлінської діяльності, орієнтованої на довгостроковий період в економічному середовищі, що змінюється [1, с. 34].

Аналізуючи зазначені визначення понять «стратегія» і «розвиток», можна прослідкувати тісний взаємозв'язок між ними. З одного боку, вчені, що досліджують проблеми стратегічного управління, розглядають розвиток як результат реалізації стратегії. З іншого боку, вчені, які розробляють теорію організаційного розвитку, визначають стратегію як інструмент забезпечення розвитку підприємства [3].

Запропоновану автором модель системи стратегічного розвитку торгівельних підприємств шляхом підвищення продуктивності праці зображено на рисунку 1.

Отже, автором виявлений взаємозв'язок між зростанням продуктивності праці та стратегічним розвитком підприємств. Вперше запропонована система стратегічного розвитку торгівельних підприємств шляхом підвищення продуктивності праці, впровадження якої сприятиме посиленню конкурентних позицій на ринку.