

Всероссийской научно-практической конференции «Инновационные технологии в медиаобразовании», 4–5 марта 2013 г. Санкт-Петербург, 2013. С. 38–41.

3. *Новгородова Н. Г.* Информационные технологии в профессиональном образовании [Электронный ресурс] / Н. Г. Новгородова, Е. В. Чубаркова // Современные проблемы науки и образования. 2013. № 6. Режим доступа: www.science-education.ru.

4. *Рогожкина О.* Самообразование студентов как фактор повышения профессиональной мобильности [Электронный ресурс] / О. Рогожкина. Режим доступа: http://olga-rogozhkina.ucoz.ru/publ/vystuplenie_na_zasedanii_ciklovoj_komissii_obshheobrazovatelnykh_disciplin_2011_2012/1-1-0-1.

5. *Тришина С. В.* Информационная компетентность как педагогическая категория [Электронный ресурс] / С. В. Тришина // Эйдос: интернет-журнал. 2005. 10 сент. Режим доступа: <http://www.eidos.ru/journal/2005/0910-11.htm>.

УДК 378.016:004

И. В. Почетов

I. V. Pochetov

ITIL в рамках дисциплины «Информационные системы и технологии»

ITIL under the subject of «Information Systems and Technology»

***Аннотация.** Рассматриваются возможности использования библиотеки ITIL в качестве технологии управления информационными системами.*

***Abstract.** The article discusses the possibility of ITIL as an integral management of information systems technology.*

***Ключевые слова:** прикладная информатика, информационные системы и технологии, библиотека практик и стандартов, расширенный жизненный цикл инцидента.*

***Keywords:** applied computer science, information systems and technology, library practices and standards, expanded incident lifecycle.*

Одной из первых задач, с необходимостью решить которую сталкивается молодой специалист на новой работе, является поддержка существ-

вующих в организации информационных систем (ИС). И главным критерием для работодателя здесь выступает прогресс в работе специалиста по минимизации времени от обнаружения сбоя в ИС до его устранения.

Согласно Федеральному государственному образовательному стандарту высшего профессионального образования по направлению подготовки 32070 Прикладная информатика (квалификация (степень) «бакалавр»), бакалавр должен решать следующие профессиональные задачи в соответствии с производственно-технологической деятельностью: информационное обеспечение прикладных процессов; внедрение, адаптация, настройка и интеграция проектных решений по созданию ИС; сопровождение и эксплуатация ИС; автоматизированное решение прикладных задач операционного и аналитического характера.

Перед педагогами стоит задача сформировать у студентов компетенции, позволяющие не только разрабатывать программные продукты, но и оперативно изучать уже существующие в организации (те, с которыми предстоит работать и по необходимости оптимизировать), а также выявлять в информационных процессах критические звенья и тем самым находить пути, позволяющие уменьшить время на решение проблем в ИС.

Сегодня существует большое количество структурированных в виде библиотек практик и стандартов, предназначенных для улучшения качества управления обслуживанием информационных систем и технологий (например, COBIT, ISO 20000), но именно ITIL (Information Technology Infrastructure Library) является на данный момент наиболее активно используемой. В какой-то степени принципы, собранные в данной библиотеке, воспринимаются как эталоны, которых стоит придерживаться при построении работы по сопровождению ИС.

ITIL – библиотека, описывающая лучшие из применяемых на практике способов организации работы подразделений или компаний, занимающихся предоставлением услуг в области информационных технологий [2].

Первая версия ITIL публиковалась в 1989–1995 гг. в Великобритании «Издательством Ее Величества» (Her Majesty's Stationery Office, HMSO) от имени Центрального компьютерного и телекоммуникационного агентства (Central Communications and Telecommunications Agency, ССТА; в настоящее время (с 2001 г.) ССТА входит в Министерство государственной торговли (Office of Government Commerce, OGC) Великобритании). Первоначально ITIL применялась главным образом только в Великобритании и Нидерландах.

В период с 2000 г. по 2004 г. была выпущена вторая версия ITIL, состоящая из семи хорошо структурированных и взаимосвязанных, последовательных в изложении электронных книг.

В 2007 г. свет увидела расширенная и консолидированная третья версия ITIL (ITIL V3). В ITIL V3 упор сделан не на отдельные процессы, а на их создание, поддержку, развитие и усовершенствование, т. е. на весь жизненный цикл.

ITIL V3 является не только сводом правил, аксиом и определений, но еще и сборником примеров математических расчетов для различных процессов, направленных на постоянное улучшение качества услуг в области информационных технологий.

В рамках дисциплины «Информационные системы и технологии» в первую очередь рассматривается «Расширенный жизненный цикл инцидента» (The Expanded Incident Lifecycle). Это раздел в описании процесса управления доступностью (Availability Management), где предлагается разделять каждый инцидент (незапланированный перерыв в работе информационных систем, сбой) на обязательные последовательные этапы [3]:

- 1) Incident («Инцидент») – момент возникновения ошибки;
- 2) Detection time («Время обнаружения») – промежуток времени от возникновения до момента получения отделом, обслуживающим ИС, информации об инциденте;
- 3) Diagnostic time («Время диагностики») – время на поиск причины инцидента;
- 4) Repair time («Время ремонта») – время на исправление информационного или механического сбоя;
- 5) Recovery time («Время восстановления») – время на завершение ремонтных работ в инфраструктуре;
- 6) Restore point («Точка возобновления») – момент закрытия инцидента, начала работы ИС в штатном режиме.

Downtime, Time to Restore («Время простоя») – промежуток между сбоем в ИС и ее исправлением; время, когда пользователь не получал услуги в полном объеме.

Uptime, Time between failures («Время бесперебойной работы») – время до следующего сбоя, метрика для измерения и учета надежности ИС.

Time Between System Insidents («Время между сервисными инцидентами»).

Выстраивание в такой форме хода инцидента дает нам возможность анализировать время, затрачиваемое на каждый из этапов, и позволяет оптимизировать производящуюся на этом этапе деятельность:

$$\text{Downtime, Time to Restore} = \text{Detection time} + \text{Diagnostic time} + \text{Repair time} + \\ + \text{Recovery time} + \text{Restore point.}$$
$$\text{Downtime} \rightarrow 0, \text{Uptime} \rightarrow \dots$$

Время простоя должно стремиться к уменьшению за счет уменьшения слагаемых. Но, с другой стороны, чтобы минимизировать риск повторных сбоев (увеличить Uptime), необходимо тщательно анализировать проблему. Увеличивая время диагностики, мы тем самым увеличиваем общую длительность простоя. Для решения данного противоречия, согласно ITIL, выстраивают «Соглашение об уровне обслуживания» (Service Level Agreement (SLA)) [2].

Имея в виду метод проблемного изложения, ставится задача классифицировать бизнес-процессы, в которых задействованы ИС, по критичности для организации (выстроить SLA). Разбивая проблемы, на решение которых можно, например, позволить себе Downtime больше 24 ч, и на те, где Downtime не должен превысить и 60 мин, мы строим гибкую систему оперативного решения инцидентов.

ITIL - это в некотором роде идеализированный продукт, который по объективным причинам невозможно в реальных рабочих условиях на 100 % применить в том шаблонном виде, в котором он представлен, но этого и не требуется [1].

Многие крупные международные компании при описании своего процесса используют базовые определения, представленные в ITIL. Определять фронт работ с отделом информационных технологий - не важно, является он штатным подразделением организации или управляет процессами удаленно, - начинают с создания SLA.

Умение применять принципы ITIL позволяет управлять ИС вне зависимости от среды разработки, рационально использовать рабочее время и увеличивает эффективность работы за счет оптимизации внутренних процессов. Все это является неотъемлемой частью социально-профессиональной мобильности специалиста.

Список литературы

1. *Преимущества ITIL* [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.inframanager.ru/itsapiens/articles/preimushestva_itil/.

2. *Page History: ITIL, Foundations Exam Study Notes (The Art of Service)* [Electronic resource]. Access mode: [http://thenetworkguru.org/\(S\(yrrbol55tupgfy45ee3asru4\)\)/History.aspx?Page=%20ITIL%2C%20Foundations%20Exam%20Study%20Notes%20\(The%20Art%20of%20Service\)&Revision=6](http://thenetworkguru.org/(S(yrrbol55tupgfy45ee3asru4))/History.aspx?Page=%20ITIL%2C%20Foundations%20Exam%20Study%20Notes%20(The%20Art%20of%20Service)&Revision=6).

3. *REAL ITSM* [Electronic resource]. Access mode: <http://www.realism.ru/2012/05/expand-your-view/>.

УДК 378.1:[316.354:316.723]

А. С. Франц

A. S. Franz

Корпоративная культура университетов как одно из условий самопознания студентов

Corporate culture of universities as a condition for self-knowledge of students

Аннотация. Рассматриваются потенциальные возможности корпоративной культуры образовательных организаций в самопознании студентов в целях их успешной социально-профессиональной мобильности.

Abstract. The article discusses the potential of the corporate culture of educational institutions in self-knowledge of students for their successful social and occupational mobility.

Ключевые слова: корпоративная культура, образовательная организация, самопознание, самореализация.

Keywords: corporate culture, educational organization, self-knowledge, self-realization.

Одним из условий включенности работника в процесс социально-профессиональной мобильности является самопознание. Молодые люди, как известно, с технологиями самопознания в оценке своих личностных задатков и возможностей их развития в тех или иных видах профессиональной деятельности знакомы недостаточно. В современных российских