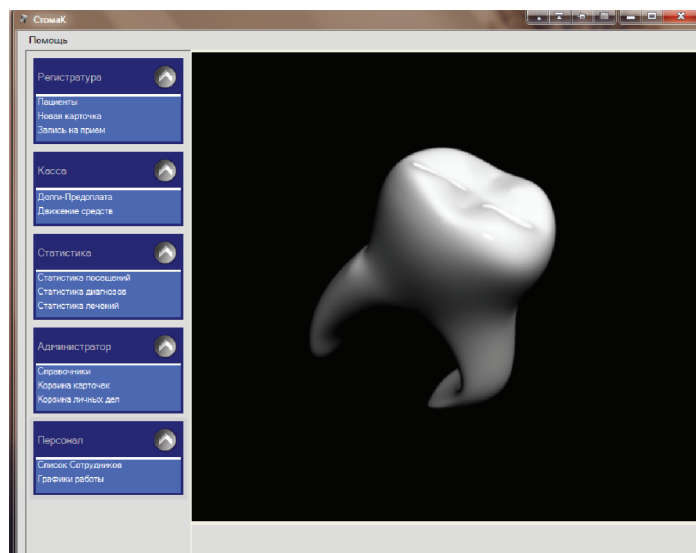


которые доступны в различных языках программирования. При этом сервисы реализуются в виде промежуточного кода, который не зависит от базовой архитектуры. Едва ли не главной целью создания такой платформы было оснащение разработчиков специальными сервисно-ориентированными приложениями, которые могли бы работать на любой платформе, начиная от персонального компьютера и заканчивая мобильным устройством.

Технологическое обеспечение. Широкомасштабное оснащение вычислительной техникой всех отраслей человеческой деятельности остро ставит вопрос о технологическом обеспечении информационных систем. Не являются в этом отношении исключением и информационные системы стоматологии, что обуславливает необходимость рассмотрения основных их элементов.



Главное окно программы «Stomak»

ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ МОДЕЛЬ МЕТОДИКО-БИБЛИОГРАФИЧЕСКОГО ОТДЕЛА БИБЛИОТЕКИ ВУЗА

Кубаев А.А., Киреева О.А.

Белгородский государственный институт искусств
и культуры, Белгород, e-mail: kubaev.tosha@yandex.ru

Общественное развитие на современном этапе характеризуется значительным влиянием на него компьютерных технологий, которые проникают во все сферы и отрасли человеческой жизнедеятельности, обеспечивают трассирование информационных потоков, образующих глобальное информационное пространство. Компьютеризация образования, при этом, является одной из важнейших и фундаментальных частей этих процессов.

В настоящее время в России идет становление новой системы образования, ориентированной на вхождение в мировое информационно-образовательное пространство. Этот процесс сопровождается серьезными изменениями в самом образовательном процессе, которые должны быть адекватны техническим возможностям соответствующим уровнем развития социума, а также должны оказывать содействие процессу гармоничной интеграции личности в информационное общество. Компьютерные технологии, в таком контексте, призваны стать неотъемлемой частью целостного образовательного процесса, значительно повышающей его эффективность.

Возможность использования программного обеспечения для обучения расширяет учебно-информационный кластер и экономит время на обработку результатов тестирования актуальных и остаточных знаний, дает возможность развивать творческие способности личности обучаемого [3; С.75]. Высокий интеллектуально-творческий потенциал, формируемый при грамотной компьютеризации образовательного

процесса, позволяет человеку «стать свободным», так как высокоразвитый человек меньше подвержен манипулированию, больше склонен к творческой работе, что актуально при современной скорости развития общества.

Все это поляризует процессы выработки и реализации единых методов использования информационных технологий в образовании, полученных в результате их экспериментального внедрения.

Исследуемое явление имеет особую значимость в контексте структуризации процессов вузовских библиотек, многие из которых, в силу ряда причин, до сих пор придерживаются традиционных библиотечных систем и процессов, тормозя переход к безбумажной коммуникации с целью сократить время поиска необходимых информационных ресурсов.

Библиотеки, по своей сути, содействуют формированию высокого качества обучения и научных исследований в образовательных организациях путем формирования, систематизации, хранения документного фонда и предоставления доступа к нему всем категориям пользователей и должны, на наш взгляд, стремиться реализовывать свой функционал на основе современных информационных технологий.

Пользователи вузовских библиотек должны иметь полную информацию о составе библиотечных фондов посредством использования электронных каталогов. Кроме этого, им должен быть предоставлен доступ к библиографическим базам по профилю вуза, информационным центрам и другим ресурсам Internet, а также к сводным каталогам периодических изданий и сводным картотекам статей, актуализирующим информационные потоки.

Методико-библиографический отдел вузовской библиотеки является её структурным подразделением и осуществляет методическую и информационно-библиографическую поддержку библиотек му-

ниципального образования. Он представляет собой координационный центр библиотечной деятельности, внедрения инноваций, повышения квалификации библиотечных кадров. В функционал сотрудников методико-библиографических отделов вузов входит справочно-библиографическое, информационное обслуживание пользователей, формирование справочно-библиографического аппарата, подготовка библиографических справок, выпуск методико-библиографических пособий.

Сотрудники методико-библиографических отделов вузов творческой направленности также занимаются формированием фондов тематических сценариев, материалов для проведения мероприятий к различным датам. В методических отделах должна быть реализована программа консультирования по профессиональным вопросам; по оказанию методической помощи в разработке различных программ, планов, отчетов и т.д.

Представляя собой стратегически значимый структурный компонент вузовской библиотеки, методико-библиографический отдел, а именно его деятельность, должна быть, на наш взгляд, тщательно смоделирована.

Моделирование в данном случае облегчит изучение объекта с целью его создания (на уровне формирования самой библиотеки), а также дальнейшего преобразования и развития. При этом применяются математические, физические методы моделирования и их смешанные варианты [3; С.172]. Сам процесс моделирования, в данном случае, представляе собой реализацию традиционного набора функций: постановка задачи; разработка модели; компьютерный эксперимент; анализ результатов моделирования.

На этапе постановки задачи необходимо отразить три основных момента: описание задачи, определение цели моделирования и анализ объекта или процесса. По характеру постановки все задачи можно разделить на две основные группы: первая группа – как изменяются характеристики объекта или процесса, при некотором воздействии на него (задачи типа что будет, если...) и вторая группа – какое воздействие нужно произвести, чтобы получить изменение характеристик объекта или процесса до определенных значений (как сделать, чтобы...). На этапе разработки модели, по соответствующей технологии, разрабатывается один из трех вариантов: модель информационная, знаковая или компьютерная [1; С.48]. Результат анализа моделирования появляется в процессе выявления его составляющих (элементарных объектов и т.п.) и связей между ними. Конечная цель моделирования – решающий этап – принятие решения, которое должно быть выработано на основе всестороннего анализа полученных результатов.

Основой для выработки решения служат результаты тестирования и экспериментов. Если результаты не соответствуют целям моделирования, значит, допущены ошибки на предыдущих этапах. После тестирования, когда есть уверенность в правильности функционирования модели, можно переходить непосредственно к технологии моделирования методико-библиографического отдела вузовской библиотеки, которая представляют собой совокупность целенаправленных действий над компьютерной моделью.

Для удобства специалистов, реализующих процессы моделирования, ускорения их работы и нивелирования критических точек модели были разработаны автоматизированные системы моделирования, которые представляют собой компьютерные системы, предназначенные для того, чтобы помочь представить решаемую задачу в виде определенной матема-

тической схемы, решить задачу (провести моделирование по полученной схеме) и проанализировать результаты.

Автоматизированные системы моделирования состоят из трех основных компонентов: функциональное наполнение (совокупность конструктивных элементов (модулей), из которых составляется схема (модель)), язык заданий и системное наполнение (набор программ, отражающих специфику реализации системы и обеспечивающих собственно функционирование системы: трансляцию и исполнение заданий, поддержку базы знаний о предметной области и т. д.) [5; С.19].

На наш взгляд, для построения модели методико-библиографического отдела вузовской библиотеки целесообразно использовать одну из известных и широко используемых систем проектирования – SADT (Structured Analysis and Design Technique – технология структурного анализа и проектирования) – графические обозначения и подход к описанию систем. В ней можно документировать полученные в процессе моделирования системы данные, представляя их в виде одной или нескольких SADT – диаграмм.

В табличной информационной модели объекты или их свойства представлены в виде списка, а их значения размещаются в ячейках прямоугольной таблицы. Такие таблицы проще всего строить и исследовать на компьютере с помощью электронных таблиц (например, Excel) и базы данных (например, Access).

Наиболее очевидными, с точки зрения применения методов моделирования, несомненно, являются процессы управления, где на основе полученной информации необходимо принимать соответствующие решения. Обычно моделирование используется для тестирования существующей системы, когда реальный эксперимент проводить нецелесообразно из-за значительных финансовых и трудовых затрат, а также при необходимости проведения анализа проектируемой системы, которая еще физически не существует в данной организации. Для специалиста информационная модель служит источником информации, на основе которой он формирует образ реальной системы.

Модельные представления являются умозрительными образами элементов системы (объектов, технических средств, программного обеспечения и др.), которые в совокупности позволяют получить достаточно полное представление о системе в целом. Количество элементарных кластеров информационных моделей определяется степенью детализации описания состояний и условий функционирования объекта управления. Модель данных при этом является способом отображения самих данных и их связей.

Для практической реализации моделируемой системы целесообразно использовать методы интеллектуального анализа данных, позволяющие на основе накопленной информации принимать оригинальные решения и генерировать качественно новые знания, способствующие повышению эффективности решений и деятельности, в нашем случае, методико-библиографического отдела вузовской библиотеки и его сотрудников. Логика интеллектуально решаемых аналитических задач заключается в том, что первичные документы, отчеты и свободные таблицы анализируются с целью выявления полученных показателей. В результате проведенного анализа формируются прогностические (прогнозные) модели, в которых даются варианты развития ситуации [2; С.82].

Способность собрать необходимую информацию, основанная на знании источников информации (экс-

пертов), весьма существенна для построения точной модели. Работа начинается с опроса специалистов заказчика проектируемой системы.

Модель методико-библиографического отдела вузовской библиотеки может быть, при соблюдении описанных выше этапов и методов, создана с помощью программного обеспечения All Fusion Process Modeler. Так как программное обеспечение All Fusion является удобным средством для моделирования административных процессов. Модели данных будут способствовать визуализации структуры данных, обеспечивая эффективный процесс организации, управления и администрирования таких аспектов деятельности отдела, как уровень сложности данных, технологий баз данных и среды развертывания.

Подводя итог вышесказанному, следует ещё раз акцентировать внимание на том, что в настоящее время в России идет становление новой системы образования, ориентированного на вхождение в мировое информационно-образовательное пространство. Этот процесс сопровождается существенными изменениями в педагогической теории и практике образовательного процесса, которые должны быть адекватны современным техническим возможностям, и способствовать гармоничному вхождению личности в информационное общество. Компьютерные технологии призваны стать неотъемлемой частью целостного образовательного процесса, значительно повышающей его эффективность.

Список литературы

1. Алёшин Л.И. Автоматизация в библиотеке: уч. пособие. Ч. 2. / МГУК; Л.И. Алёшин. – М.: Профиздат, 2001. – 144 с.
2. Архипов, Д.А. Еще раз про автоматизацию библиотечных процессов / Д.А. Архипов // Культура & общество: Интернет-журнал МГУКИ / Моск. гос. ун-т культуры и искусств. – Электронный журнал. – М.: МГУКИ, 2007. – Режим доступа: <http://www.e-culture.ru/Articles/2007/Arhipov.pdf>, свободный.
3. Бородина, В.А. Библиотечное обслуживание: учеб.-метод. пособие / В.А. Бородина. – М.: Либерея, 2004. – 168 с.
4. Воройский, Ф.С. Основы проектирования автоматизированных библиотечно-информационных систем / Ф.С. Воройский. – М., 2002. – 384 с.
5. Логинов, Б.Р. Чем сложнее задача, тем интереснее решение // Современная библиотека. – Москва, 2009. – Вып. 2.

МЕХАНИЗМЫ УПРАВЛЕНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ ПРЕДПРИЯТИЯ СФЕРЫ УСЛУГ

Торокова Е.Г.

*Сибирский федеральный университет, Красноярск,
e-mail: zhenyachka_23@bk.ru*

Современный динамично развивающийся мир открывает новые перспективы для роста некоторых сфер экономической деятельности. Одной из таких сфер является сфера услуг. Развитие данной отрасли обусловлено множеством различных факторов. Это и улучшение общего уровня жизни населения и, как следствие, появления средств на оплату различных услуг; и увеличение темпов жизни населения, нехватка времени на самообслуживание; и рост потребности в квалифицированной профессиональной услуге.

Успешная деятельность предприятий сферы услуг, как и любых других организаций в значительной степени определяется эффективностью реализации бизнес-процессов.

Целью исследования является обоснование и разработка теоретических и методических рекомендаций для проведения реинжиниринга бизнес-процессов предприятий сферы услуг.

Сфера услуг – одна из отраслей общественного производства, призванной гибко реагировать на потребности и спрос населения.

В сфере услуг абсолютно преобладают малые и средние предприятия. Менеджеры таких предприятий сталкиваются с отсутствием информации о клиентах и персонале, проблемой неучтенной выручки и существенными потерями в расходных материалах.

Формирующаяся управленческая информация, как правило, не структурирована, не систематизируется, не накапливается в базах данных, следовательно, отсутствует информация для статического и динамического анализа. Отсутствие такой информации не позволяет оптимизировать ценовую и маркетинговую политику в условиях сезонных колебаний спроса, которым подвержена сфера услуг.

Недостаточный контроль материальных потоков является обязательным условием прямых убытков, с одной стороны, а, с другой стороны, делает невозможным формирование оптимальных запасов товарно-материальных ценностей. В результате оборотные активы замораживаются в сверхнормативных излишках, или возникают перебои в снабжении, которые означают ухудшение качества обслуживания клиентов и снижение объемов продаж.

Отсутствие оперативной информации по видам оказанных услуг влечет за собой некорректное отражение в бухгалтерском учете расходных материалов. В этих условиях часто применяется метод списания материалов в процентах от выручки, что является необоснованным при налоговых проверках и сопровождается значительными финансовыми санкциями.

Кроме того, предприятия малого бизнеса не могут позволить себе содержать в штате высококвалифицированный персонал во всех звеньях административно-управленческой структуры, как правило, практикуется многофункциональность и взаимозаменяемость сотрудников. В этих условиях на менеджеров и других лиц зачастую возлагаются обязанности по обслуживанию клиентов: от оформления заказа, выписки счета на оплату до заполнения счета-фактуры, приходного кассового ордера и т.д. Выполнение этих операций ручным способом трудоемко и не способствует поддержанию имиджа предприятия.

Немаловажной проблемой является то, что предприятия сферы услуг, как правило, не эффективно используют современные информационные системы моделирования бизнеса.

К основным задачам управления в исследуемой сфере относятся задачи, обусловленные вышеперечисленными проблемами, а именно: контроль качества, повышение производительности труда и управление человеческими ресурсами. При этом следует отметить, что для комплексного решения задач управления в исследуемой сфере необходимо усовершенствовать механизмы управления бизнес-процессами на предприятиях сферы услуг, в частности, развить информационную поддержку управления на базе современных информационных технологий и систем в области моделирования бизнеса, ликвидируя ручной способ формирования баз данных и вследствие этого неэффективную информационную поддержку управления.

В работе обосновано, что при проведении реинжиниринга на предприятиях сферы услуг в первую очередь следует рассматривать бизнес-процесс обслуживания клиента, как стартовый процесс, непосредственно связанный с генерированием доходов.