

## РЕТРОСПЕКТИВНЫЙ АНАЛИЗ ПРЕДПОСЫЛОК ФОРМИРОВАНИЯ НАУЧНОГО НАПРАВЛЕНИЯ «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ИТ-УСЛУГ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ МАЛЫХ ПРОЕКТОВ»

Амов К. Г.  
Директор по персоналу ООО «Вектор»  
amovKG\_2013@yandex.ru

**Аннотация.** В рамках данной статьи проведен ретроспективный анализ предпосылок формирования научного направления «Управление качеством ИТ-услуг с использованием малых проектов». Данное направление активно развивается в рамках научно-исследовательской работы Санкт-Петербургского государственного университета аэрокосмического приборостроения с 2008 года.

**Ключевые слова:** ретроспективный анализ, управление малыми проектами, информационные технологии, качество ИТ.

## RETROSPECTIVE ANALYSIS OF PREREQUISITES FOR THE FORMATION OF SCIENTIFIC DIRECTION “QUALITY MANAGEMENT OF INTERNET SERVICES USING SMALL PROJECTS

**Amov K. G.**  
Personnel Director of the LLC «Vector»

**Abstract.** In this article conducted a retrospective analysis of prerequisites for the formation of scientific direction “Quality management of Internet services using small projects.” This is actively developed in the framework of the research work of the St. Petersburg State University of Aerospace Instrumentation since 2008.

**Keywords:** retrospective analysis, management of small projects, information technology, quality information technology

Современные тенденции модернизации всех отраслей научной сферы актуализируют проблему изучения хронологии предпосылок и становлений в рамках информационного поля образовательного учреждения отечественных научных школ и направлений, в том числе – и в технических науках.

В настоящее время количественные показатели деятельности научных школ и направлений являются одним из критериев успешности развития научно-исследовательской деятельности как образовательного учреждения в целом, так и его отдельных структурных подразделений.

Динамичное развитие информационных технологий, а в особенности, научного информационного

пространства, требует разработки новых методологических подходов к изучению процесса становления современных научных школ и направлений.

Современная специфика приращения научного познания такова, что в отличие от предыдущих хронологических периодов (примерно до первого десятилетия XXI века), в настоящее время, наблюдается своеобразный «информационный парадокс»: развитие библиотечных систем научного цитирования открытого и ограниченного доступа с одной стороны, позволяет современному исследователю с минимальным количеством временных затрат ознакомиться с ведущими разработками в интересующей области, но с другой стороны, «всплеск» публикационной научной активности спровоцировал формирование

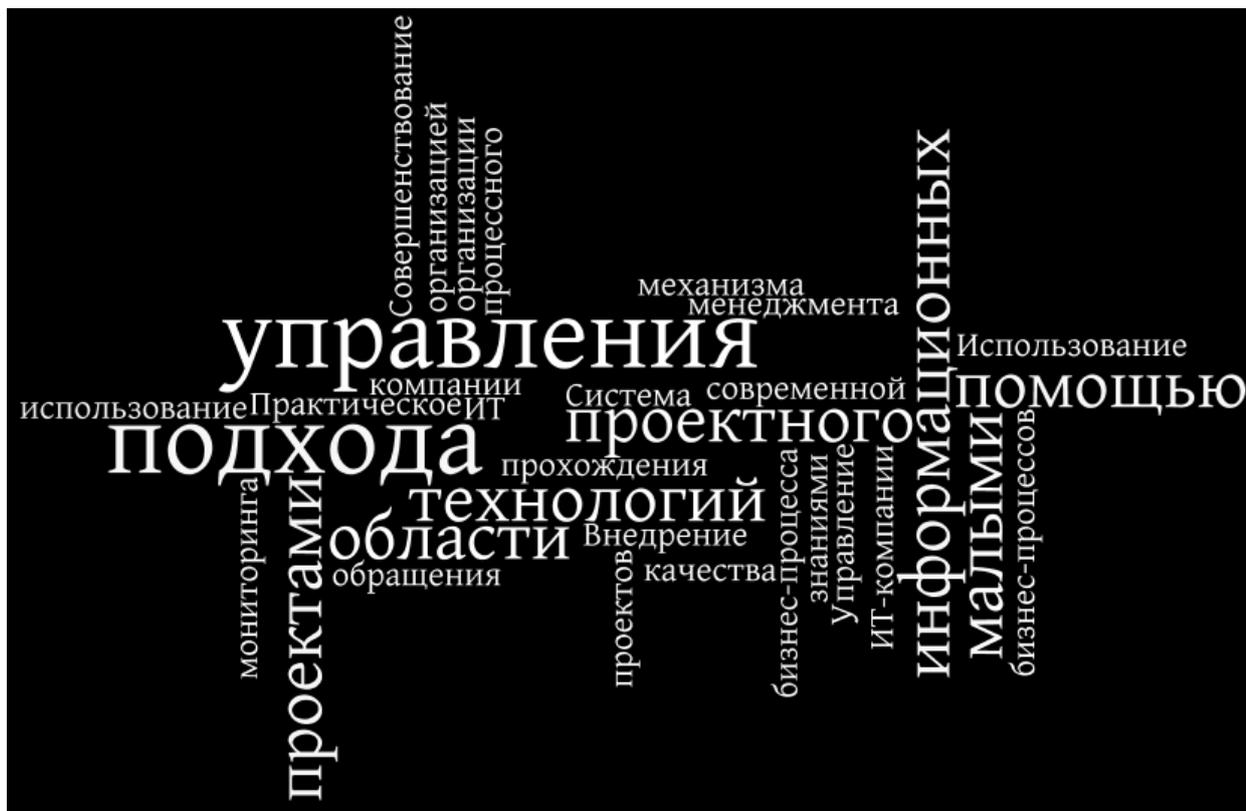


Рис. 1. Результаты публикационной активности научного направления «Управление малыми проектами с использованием информационных технологий» в 2008 году

неструктурированного информационного пространства, в котором достаточно сложно, без использования научного инструментария метабиблиографии, разделить «научную публицистику», не имеющую ценности для исследователя, и профессиональные научные работы.

В теории науки понятие «научная школа» имеет различные смысловые оттенки, она представляет собой один из типов научного сообщества, особый социальный феномен, сопряженный с другими научно-социальными объединениями и структурами науки, такими как научная дисциплина, научное направление, организация (институт, лаборатория, сектор, кафедра) и др. [3]

В отличие от научной школы, где ключевым термином является «научное сообщество», научное направление может разрабатываться одним ученым. Научное направление является системо-

образующим элементом научной деятельности, который трансформирует в различном масштабе организацию науки и влияет динамику научного потенциала.

В рамках данной статьи представлены результаты ретроспективного анализа предпосылок формирования научного направления «Управление качеством ИТ-услуг с использованием малых проектов». Данное научное направление развивается в рамках Перечня приоритетных направлений развития науки, технологий и техники в Российской Федерации и относится к разделу: «Информационно-телекоммуникационные системы».

Первые упоминания в информационном научном пространстве о данном научном направлении датируются 2008 годом. Результаты контент-анализа публикационной активности в данное время представлены на рис. 1.

Для усиления графической визуализации результатов контент-анализа использовалась технология «облако тегов».

На рисунке 1 наглядно представлены ключевые аспекты исследований, проводимы в данном направлении в 2008 году. Необходимо отметить, что анализ виртуального научного пространства показал, что только одна публикация в 2008 году была представлена в печатном издании, имеющим импакт-фактор 0,003 [18]. Динамика работ, представленных в периодических и непериодических печатных изданиях в данный период представлена на рис. 2.

На рисунке 2 наглядно видно, что 67% составляют публикации в научных журналах [13;26;19], и только 33% – в научно-практических конференциях [21;11;]

В 2009 году наблюдается резкий спад научно-публицистической активности, что объясняется последствиями экономического кризиса в стране, требующего разработку новых методологических подходов к управлению малыми проектами в современных условиях.

Поиски новых методологических подходов, адекватных современным экономическим условиям

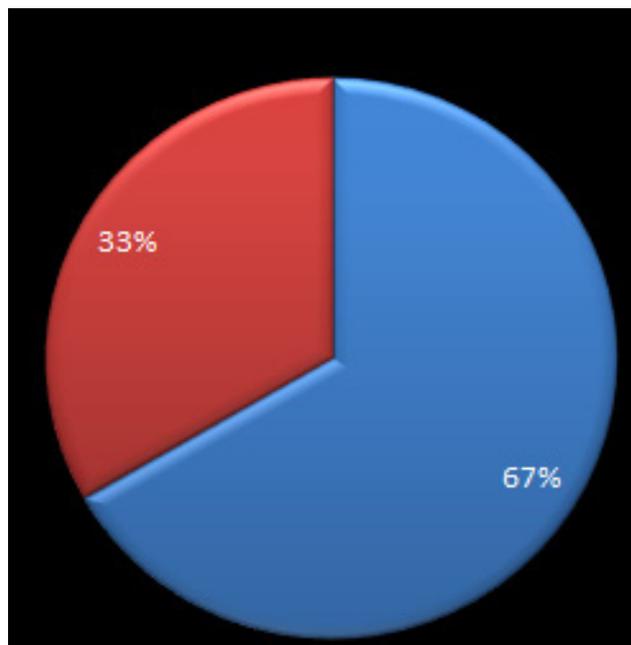


Рис. 2. Виды научных публикаций по исследуемому направлению в 2008 году

«посткризисной экономики» увенчались успехом, и в 2010 году наблюдается «всплеск» научной публикационной активности по данному направлению.

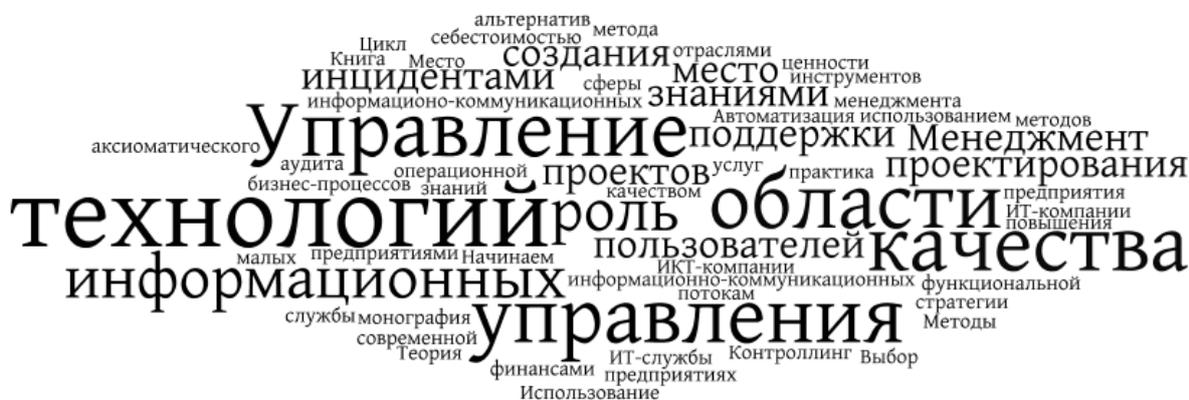


Рис. 3. Результаты публикационной активности научного направления «Управление качеством ИТ-услуг с использованием малых проектов» в 2010 году





*Рис. 5. Количественный анализ публикационной активности по исследуемому направлению в 2008-2013 гг.*

воздействия стандартизации на повышение безопасности и конкурентоспособности услуг в области информационных технологий, совершенствование систем управления качеством продукции, разработку путей повышения результативности [5] (всех ее составляющих – экономичность, прибыльность,

производительность, действенность, условия трудовой деятельности, нововведения) на основе принципа сквозного интегрированного управления качеством и требований международных стандартов ИСО серии 9000, 20000 и положений Всеобщего Управления Качеством (TQM).

### Список литературы

1. Ахметов А.Ф., Вепрева Н.С., Ибатулин У.Г. В.А. Тушавин и др. Теория и практика управления предприятиями и отраслями. Книга 3: монография/Тюмень: Ист Консалтинг, 2010 – 116 с.
2. Жигульский К.В., Кравец О.Я., Соляник А.И. Построение модели системы управления бизнес-процессами санатория на основе проектного подхода// Системы управления и информационные технологии. 2008. №3 (33). С. 55-61.
3. Криворученко В. К. Научные школы [Электронный ресурс] // Информационно-гуманитарный портал «Знание. Понимание. Умение». 2011. №2 (март — апрель). URL: [http://www.zpu-journal.ru/e-zpu/2011/2/Krivoruchenko\\_Scholar\\_Schools/](http://www.zpu-journal.ru/e-zpu/2011/2/Krivoruchenko_Scholar_Schools/) (дата обращения: 06.01.2014).
4. Соляник А.И., Кравец О.Я. Алгоритмизация бизнес-процессов в системе управления качеством санаторно-курортного лечения на основе требований стандартов ISO серии 9000// Информационные технологии моделирования и управления. 2008. №3 (46). С. 264-278.

5. Соляник А.И., Кравец О.Я. Процессный подход к проектированию системы экологического менеджмента в составе интегрированной системы управления санаторно-курортной деятельностью// Информационные технологии моделирования и управления. 2008. №2 (45). С. 151-159.
6. Тушавин В. А. Использование теории ограничений для совершенствования менеджмента инцидентов // Молодой ученый, №6, 2011 – С. 110-112
7. Тушавин В. А. Применимость аксиоматического метода для выявления альтернатив инновационных проектов в области информационных технологий // Научная сессия ГУАП: Сб. докл.: В 4 ч. Ч. III. Гуманитарные науки. СПб.: ГУАП, 2009 – с. 311-313
8. Тушавин В.А. Анализ качества ИТ-услуг с использованием классификационных деревьев// Экономика и менеджмент систем управления №4.1 (10), 2013.-С.211-217
9. Тушавин В.А. Автоматизация бизнес-процессов. Начинаем с аудита // Управление проектами. 2010. №2(19) – С. 34-37
10. Тушавин В.А. Верификация математической модели зависимости среднего числа обращений пользователей ПК от количества обслуживаемых рабочих мест // Аспирант и соискатель, №5, 2012 – С.69-71
11. Тушавин В.А. Внедрение процессного подхода в организации с помощью управления малыми проектами // Развитие России в XXI веке: предпосылки, факторы, перспективы: Материалы Всероссийской научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых. Казань: Познание, 2008 – С. 113-115
12. Тушавин В.А. Инженерная методика количественной оценки удовлетворенности потребителей// Информационно-управляющие системы, №5, 2011 – С. 91-93
13. Тушавин В.А. Использование проектного подхода для менеджмента качества бизнес-процессов// Управление проектами №3(12), 2008 – С.50-55
14. Тушавин В.А. Квалиметрическая оценка качества работы сотрудников ИТ-компании с помощью рандомизированных показателей// Системы управления и информационные технологии, №3.1(53), 2013. – С. 178-182
15. Тушавин В.А. Контроллинг на предприятиях сферы услуг в области информационных технологий // Сборник материалов Всероссийской научно-практической конференции «Инновации в экономике, менеджменте и подготовке кадров», 2010 – С. 104-105
16. Тушавин В.А. Менеджмент качества службы поддержки пользователей в области информационных технологий // Информационно-управляющие системы, 2010 – С.69-71
17. Тушавин В.А. Место малых проектов в функциональной и операционной стратегии предприятия // Актуальные проблемы экономики современной России: сборник научных трудов. СПб: ГУАП, СПб 2010. Вып. 6. – С. 301-303
18. Тушавин В.А. Методы повышения качества управления инцидентами // Методы менеджмента качества №11, 2010 г. – С. 28-32
19. Тушавин В.А. Практическое использование проектного подхода для управления знаниями в современной ИТ-компании // Проблемы Экономики, 2008 - С.109-111
20. Тушавин В.А. Применение теории массового обслуживания для анализа времени разрешения инцидентов // Экономика и управление, №7, 2011 – С. 104-108
21. Тушавин В.А. Применение языка программирования “ R ” в статистическом управлении качеством // Das Management, №3, 2011 – С. 27-38

22. Тушавин В.А. Совершенствование механизма управления организацией с помощью проектов в области информационных технологий // ГУАП: Сб. докл.: В 3 ч. Ч. III. Гуманитарные науки. СПб.: ГУАП, 2008 – С. 216-219
23. Тушавин В.А. Статистическая оценка входных параметров процессов технической поддержки и управления инцидентами // Техника и технология, №4, 2011 – С.44-48
24. Тушавин В.А. Управление качеством ИТ-службы поддержки пользователей // Формирование современного информационного общества – проблемы, перспективы, инновационные подходы: Материалы международного форума, СПб, 6-11 июня 2010/ СПб: ГУАП. СПб, 2010 – С. 116-121
25. Тушавин В.А. Управление малыми проектами в области информационных технологий // Управление проектами №1(10), 2008 – С. 36-39
26. Тушавин В.А. Управление себестоимостью по потокам создания ценности в области информационно-коммуникационных технологий // Казанская наука. №1. 2010г. – Казань: Изд-во Казанский Издательский Дом, 2010.
27. Указ Президента РФ от 07.07.2011 N 899 “Об утверждении приоритетных направлений развития науки, технологий и техники в Российской Федерации и перечня критических технологий Российской Федерации” // “Собрание законодательства РФ”, 11.07.2011, N 28, ст. 4168