

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/179140>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Программирование (другое)

Введение 2

1. Общая часть. 4

1.1. Понятие ИТ-сервисов 4

1.1.1. Жизненный цикл ИТ-сервиса 4

1.1.2. Разработка ИТ-сервиса параллельно работающими группами 56

1.1.3. Календарное планирование: основные понятия 61

1.1.4. Календарное планирование для параллельно работающих проектных групп 73

1.1.5. Оптимизация календарных планов 78

2. Специальная часть 83

2.1. Математическое моделирование в задаче оптимизации календарного плана 83

2.2. Пример построения оптимального календарного плана на модельной задаче 88

2.3. Результаты численного моделирования 101

Заключение 103

Список литературы 105

Человеческие активы. Ценность активов-людей (people assets) состоит в их способности к активному поведению [7] – целеполаганию, творчеству, анализу, восприятию, изучению, суждению, лидерству, коммуникациям, координации, сочувствию, доверию, искажению информации. Такие способности присущи командам, группам и специалистам в пределах организации вследствие обладания ими знаниями, опытом и навыками. Навыки могут быть концептуальными, техническими и социальными. Человеческие активы – самые мощные поглотители и переносчики всех форм знания. Они являются самыми универсальными и мощными из всех типов активов из-за их способности формировать цели, учиться и приспосабливаться. Люди представляют одновременно и возможности организации и ее ресурсы. Если исходить из перспективы возможностей, то активы-люди представляют единственный тип активов, который может создать, объединить и использовать все другие типы активов. Способность активов-людей преодолевать двусмысленности и неопределенности компенсирует ограниченность активов-процессов, приложений и инфраструктуры. Из-за огромного потенциала, человеческие активы являются часто самыми дорогими с точки зрения развития, обслуживания и мотивации. Они также являются активами, которые могут быть наняты на работу, но не могут кому-либо принадлежать. Заказчики чрезвычайно ценят услуги, которые увеличивают производительность или потенциал активов-людей. Последние представляют собой ресурсы с высокой производительной способностью. Люди мобильны, имеют множество целей и очень адаптивны, обладают врожденной способностью учиться.

Информационные активы (information assets) это самые разнообразные данные, образцы и значащие абстракции данных, применяемые в соответствии с контекстом, описывающие клиентов, контракты, услуги, события, проекты, операции и др. Они полезны для различных областей, включая коммуникации, координацию и контроль различных видов деятельности. Информационные активы существуют в различных формах, таких как базы данных, документы, отчеты, сообщения и графики. Все другие типы активов производят и используют информационные активы. Ценность информационных активов может меняться в зависимости от времени, местоположения и форм представления. Данные могут обесцениваться очень быстро. Некоторые сервисы создают ценность, обрабатывая информацию и делая ее доступной, когда необходимо, для активов управления, процессов, людей и приложений. Для оценки качества информационных активов используются критерии эффективности, пригодности, целостности, конфиденциальности, надежности и согласованности.

Активы приложений (applications assets) очень разнообразны и включают средства автоматизации и инструменты, поддерживающие работу активов других типов. Приложения состоят из программного обеспечения, аппаратных средств, документов, методов, процедур, рутинных операций, скриптов и инструкций. Они автоматизируют, шифруют, позволяют, увеличивают, поддерживают, копируют свойства и функции активов управления, организации, процессов, знаний, людей и информационных активов.

Приложения создают ценность посредством других активов. Активы-процессы, как правило, включают приложения. Активы приложений потребляют, производят и поддерживают активы-знания и информационные активы. Активы приложений могут быть общего назначения, многоцелевые и специального назначения. Некоторые приложения подобны промышленным инструментам, машинам и оборудованию, потому что они увеличивают производительность процессов. Другие похожи на офисное оборудование и потребительские приборы, потому что они увеличивают производительность активов-людей. Примерами активов приложений являются: программное обеспечение финансовой бухгалтерии, голосовая почта, системы отображения, устройства шифрования, управление производственным процессом, слежение за инвентарем, автоматизация проектирования, мобильная телефония и штрих-кодовое сканирование. Приложения непосредственно поддерживаются активами инфраструктуры, людей и процессов. Один из наиболее существенных признаков приложений – то, что они могут быть интегрированы с другими типами активов, в особенности с другими приложениями, чтобы создать новые ценные активы. Активы инфраструктуры (infrastructure assets) имеют специфическое свойство существования в форме слоев, определяемых посредством связи с другими активами, которые инфраструктурные активы поддерживают, в особенности, посредством связи с активами-людьми и приложениями. Активы инфраструктуры включают активы информационных технологий, такие, например, как программное обеспечение приложений, компьютеры, системы хранения, устройства сети, телекоммуникационное оборудование, кабели, беспроводная связь, устройства управления доступом и системы мониторинга. Эта категория активов включает здания, электричество, водоснабжение, без которых было бы невозможно функционирование активов-людей, приложений и других. Из активов инфраструктуры непосредственно могут быть построены большинство приложений, а также другие инфраструктурные активы. Активы, рассматриваемые как приложения на одном уровне, могут быть использованы как инфраструктурные активы на другом уровне. Это – важный принцип, который позволяет осуществлять сервисную ориентацию активов.

1. Амосова, В. В. Экономическая теория [Текст] : учеб. пособие / В. В. Амосова, Г. М. Гукасян. – М.: Изд-во Эксмо, 2014. – 736 с.
2. Аньшин В., Ильина О. Управление проектами. Фундаментальный курс. М.: Высшая Школа Экономики (Государственный Университет), ISBN 978-5-7598-0868-8; 2013 г — 624 с.
3. Бухалков, М. И. Внутрифирменное планирование [Текст] : учебник / М. И. Бухалков. – М.: Изд-во ИНФРА-М, 2014. – 400 с.
4. Бехтерев С. Майнд-менеджмент: Решение бизнес-задач с помощью интеллект-карт // С.Бехтерев под ред. Глеба Архангельского. — [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://thelibrary.ru/books/sergey_behterev/maynd_menedzhment_reshenie_biznes_zadach_s_pomoschyu_intellekt_kart-read.html (дата обращения 22.12.16)
5. Бухалков, М. И. Планирование на предприятии [Текст] : учебник / М. И. Бухалков. – М.: Изд-во ИНФРА-М, 2015. – 411 с.
6. Горбачев А.Г. Тайм-менеджмент в два счета //А.Г. Горбачев. — Санкт-Петербург, 2009.– С.21-26
7. Зимин, В. В. Календарное планирование ИТ-сервисов ERP-проекта предприятия / В. В. Зимин, В. В. Митьков, А. В. Зимин // Известия вузов. Черная металлургия. – 2018. – № 4 – С. 319 – 325.
8. Зимин, В. В. Модели и механизмы управления жизненным циклом ИТ-сервисов / В. В. Зимин, И. В. Буркова, А. В. Зимин. – Saarbrücken : LAB LAMBERT Academic Publishing, 2017. – 328 с.
9. Разработка моделей и механизмов управления проектированием и внедрением ERP-системы предприятия : учеб. пособие / А.В. Зимин, В.В. Зимин, В.В. Митьков ; Сиб. гос. индустр. ун-т. – Новокузнецк : Изд. центр СибГИУ, 2019. – 95 стр.
10. Зимин, А. Ф. Экономика предприятия [Текст] : учеб. пособие / А. Ф. Зимин, В. М. Тимирьянова. – М.: Изд-во ИНФРА-М, 2012. – 288 с.
11. Зимин, В. В. Формирование функционального объема и рабочих групп ERP-проекта предприятия / В. В. Зимин, В. В. Митьков, А. В. Зимин // Известия вузов. Черная металлургия. – 2017. – № 12 – С. 998 – 1004.
12. Ильин, А. И. Планирование на предприятии [Текст] : учеб. пособие / А. И. Ильин, Л. М. Сеница. – М: Изд-во Новое знание, 2011. – 634 с. [101] Ковалев С.М., Ковалев В.М. Оптимизация бизнес-процессов / Журнал "Консультант директора", № 8 (235), Апрель 2005 г.
13. Либерман, И. А. Планирование на предприятии [Текст] : учеб. пособие / И. А. Либерман.– М.: Изд-во РИОР, 2011. – 202 с.
14. Литвинова, Т. Н. Планирование на предприятии (в организации) [Текст] : учеб. пособие / Т. Н. Литвинова.

– М.: Изд-во ИНФРА-М, 2016. – 156 с.

15. Поддержка, обновление, внедрение и доработка 1С - 1С аутсорсинг в Москве и МО источник:

<https://1c.programs93.ru/dokumentacija-i-reglamenti-kompanii/porjadok-planirovanija-razrabotok-po/>

16. Руководство к Своду знаний по управлению проектами (Руководство PMBOK). 4-е изд., 2008. Project Management Institute, Four Campus Boulevard, Newtown Square, PA 19073-3299 USA / США ANSI/PMI 99-001-2008.

17. Сервах В.В., Щербинина Т.А. Аппроксимационная схема для одной задачи планирования проектов при ограниченных ресурсах // Труды ИВМиМГ, серия Информатика, 5. - Новосибирск, 2005. - С. 170-178.

18. Сервах В.В., Щербинина Т.А. О задаче календарного планирования проекта с различными критериями и складываемыми ресурсами // III Всероссийская конференция "Проблемы оптимизации и экономические приложения". - Омск, 2006. - С. 125.

19. Сервах В.В., Щербинина Т.А. О сложности одной задачи календарного планирования со складываемыми ресурсами // Вестник НГУ. Серия: Математика, механика, информатика. - 2008. - Т. 8, - вып. 3. -С. 105-111.

20. Сервах В.В., Щербинина Т.А. Гибридные алгоритмы для некоторых задач календарного планирования проектов // XIII Всероссийская конференция "Математическое программирование и приложения". - Екатеринбург, 2007. - С. 213-214.

21. Щербинина Т.А. О задаче календарного планирования с возобновляемыми ресурсами // Всероссийская научная молодежная конференция "Под знаком Е". - Омск, 2007. - С. 50-51.

22. Щербинина Т.А. Приближенное решение задачи календарного планирования с ограниченными ресурсами // Препринт, Издательство ОмГУ, 2006. - 15 с.

23. Филлипс Д., Гарсиа-Диас А. М. Методы анализа сетей: пер. с англ.: Мир, 1984. — 496 с.

24. www.betec.ru

25. OGC-ITIL V3-2 Service Design, TSO 2007. -334p.

26. OGC-ITIL V3- 6 – Service Lifecycle – Introduction ITIL TSO 2007. -173p..

27. <https://infostart.ru/1c/articles/646867/>

28. Брукс П. Метрики для управления ИТ-услугами/ Питер Брукс; пер. с англ.- М.: Альпина Бизнес Букс, 2008. – 283с.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/179140>