

1. Чванин О.Н., Блохина С.В., Адамова Л.Е., Варламов О.О. Моделирование ИТ-компетенций для подготовки специалиста по информационным технологиям [Текст] // Информация и образование: границы коммуникаций INFO'09: Сборник научных трудов.– Горно-Алтайск: РИО ГАГУ, 2009.
2. Стрюков М.Б., Сущенко М.И., Беленький П.П. Компетентностный подход в подготовке специалиста по информационной безопасности в ГОУ СПО РКСИ [Электронный ресурс].– Режим доступа: http://www.rksi.ru/rksi/comp_pod
3. Выбор сертификационных программ Microsoft для различных направлений подготовки ИТ-специалистов [Электронный ресурс].– Режим доступа: <http://www.microsoft.com/Rus/Education/Ita/choice.aspx>
4. Программа Microsoft IT Academy. Глобальное решение Microsoft для образовательных учреждений [Электронный ресурс].– Режим доступа: <http://www.microsoft.com/rus/education/ita/Default.aspx>
5. Авторизованные курсы для подготовки сертифицированных ИТ-специалистов и разработчиков [Электронный ресурс].– Режим доступа: <http://download.microsoft.com/documents>

МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ОРГАНИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ ФОРМИРОВАНИЯ ИТ-УСЛУГ В БАНКОВСКИХ СИСТЕМАХ В ПОСТКРИЗИСНЫЙ ПЕРИОД

Организация процессов формирования ИТ-услуг в посткризисный период характеризуется прежде всего новыми производственными, коммерческими, экономическими процессами, построенными на основе информационных технологий, что приводит к все охватывающим изменениям функций и структур банка, способных функционировать в условиях финансовой глобализации мировой экономики.

В этих условиях совершенствование системы управления банком должно базироваться на внедрении эффективных процессов и технологий, связи с глобальными информационными рынками, синхронизации банковских процессов на основе использования современных информационных технологий и, как следствие, устранения бизнес-процессов, не создающих добавленной стоимости, достижении динамичного управления банковскими системами в условиях непрерывно изменяющейся конкурентной среды.

Нарастающая финансовая глобализация, проявляющаяся в формировании глобальной инвестиционной сферы, позволяющая размещать капитал в финансовые активы на любых финансовых рынках мира вне зависимости от географического пространства, существующих национальных границ, является следствием дальнейшего развития информационной экономики и определяет развитие новых и высоких технологий с преимущественным развитием их информационно-коммуникационной составляющей. Информационные технологии реорганизуют процесс управления банковской системой, обеспечивая мощные новые возможности помощи менеджерам в стратегии, планировании, организации, принятии управленческих решений и контроле над их выполнением.

Основные направления реорганизации банковских структур управления в условиях информационной экономики сводятся к их децентрализации с целью достижения гибкости, адаптации (приспособления) к меняющимся условиям внешней среды, выравнивания. Критериями оптимизации банковских организационных структур на основе информационных технологий являются такие характеристики, как скорость принятия решений, гибкость, сложность, надежность, способность к быстрой интеграции, решительность. В целом процесс совершенствования системы управления банковскими системами на основе информационных технологий сводится к обеспечению трансформации корпоративных структур в сетевые структу-

ры. Сетевые структуры должны легко встраиваться в виртуальную цепочку «клиент-банк», входить в деловые альянсы и выходить из них.

Основные тенденции развития банковских систем в посткризисный период: *возрастание конкуренции; дерегулирование деятельности; компьютерная революция; глобализация и интернационализация; рост числа банковских услуг; рост операционных расчетов; рост применения автоматических систем и электронных средств передачи финансовой информации.*

Информационные технологии также используются ведущими банками, чтобы обеспечить значительные преимущества в трех других важных для банка областях: управление рисками; стратегическое управление; управленческие информационные системы. Применяя более сложные методы сбора, накопления данных и моделирования, банк может автоматизировать многие функции и процессы документооборота. Эти усилия помогают достичь значительных преимуществ в ряде ключевых областей банковской деятельности.

Методологический подход – это способ видения реальной действительности через призму научной категории, он может быть представлен совокупностью научных методов. В современной науке широко используются следующие подходы: *системный*, базирующийся на общенаучной категории «система»; *информационный* – «информация»; *стратегический* – «стратегия»; *деятельностный* – «деятельность»; *вероятностно-статистический* – «возможность»; *кибернетический* – «обратная связь»; *дескриптивно-нормативный* – «норматив» и другие. Эти подходы достаточно хорошо описаны в исследованиях как зарубежных, так и отечественных ученых. Исследования организации информационных процессов банковских услуг в посткризисных условиях в большей степени опираются на *процессный, интерактивно-сетевой и информационно-экономический* подходы.

Определяющее достоинство процессного подхода заключается, прежде всего, в управлении на стыках деятельности подразделений и должностных лиц и позволяет рассматривать их деятельность не в статике, а в динамике⁵⁷.

Идеологическая парадигма процессного управления основана на следующих ключевых понятиях: *бизнес-система* или *объект управления* (объект или субъект хозяйственной деятельности); *миссия и целеполагание* (определяют стратегию развития системы); *управление* (информационный механизм достижения цели); *процесс* (продуктивный инструмент достижения цели – двигатель всей системы в целом). Объект хозяйственной деятельности характеризуется количественными и качественными показате-

⁵⁷ Свиткин М. Процессный подход при внедрении систем менеджмента качества в организации // Стандарты и качество.– 2002.– № 3.– С. 74.

телями, которые могут быть объединены в следующие группы⁵⁸: *организационная структура* (тип, состав подразделений, подчиненность, ответственность, порядок взаимодействия, затраты по содержанию и т. п.); *процессы* (входы, выходы, управляющие воздействия, исполнители, периодичность, расход материалов, затраты и т. п.); *технологии* (новизна, эффективность, потребность в ресурсах, экологичность и т. п.); *персонал* (численность, уровень подготовки, зарплата, моральный климат, нормы обеспечения, уровень менеджмента и т. п.); *оборудование* (тип, состав, технические параметры, новизна, исправность и т. п.); *инфраструктура* (здания, сооружения, помещения, сети, коммуникации и т. п.).

Процесс (лат. *processum* – продвижение)⁵⁹: 1) последовательная смена явлений, согласований в развитии чего-либо; 2) совокупность последовательности действий для достижения какого-либо результата.

Бизнес-процессы – это процессы, необходимые для получения конечных результатов деятельности организации и приносящие ей доход⁶⁰. Совокупность всех бизнес-процессов организации обеспечивает ее бизнес, т. е. деятельность, приносящая доход.

По степени влияния на получение добавленной стоимости бизнес-процессы делятся на классы: *основные* (базовые) процессы (результат – выпуск продукции или оказание услуг); *обеспечивающие* процессы (результат – создание необходимых условий для осуществления основных процессов); процессы *менеджмента* (результат – повышение результативности и эффективности основных и обеспечивающих процессов).

Основное внимание менеджмента при процессном подходе концентрируется на межфункциональных процессах, объединяющих остальные функции в общие потоки и нацеленных на конечные результаты деятельности организации, и горизонтальных связях, являющихся наиболее слабыми и поэтому представляющих реальную опасность для прочности организации.

Процессный подход возможен только при наличии среды интеграции ресурсов (человеческих, информационных и технологических) и стандартизированных технологий, базирующихся на интегрированном описании бизнес-систем.

Процессное управление требует значительной *синхронизации* бизнес-процессов по времени исполнения, по требуемым ресурсам и т. д.

При применении процессного управления функции контроля, синхронизации и дистрибуции перестают носить персонифицированный характер и, будучи автоматизированными, становятся незаметными для со-

⁵⁸ Козлов А. Эффективные инструменты организационных преобразований // Банковские технологии.– 2002.– № 1.

⁵⁹ Советский энциклопедический словарь.– М., 1980.

⁶⁰ Карлофф Б. Деловая стратегия: Пер. с англ.– М.: Экономика, 1992.

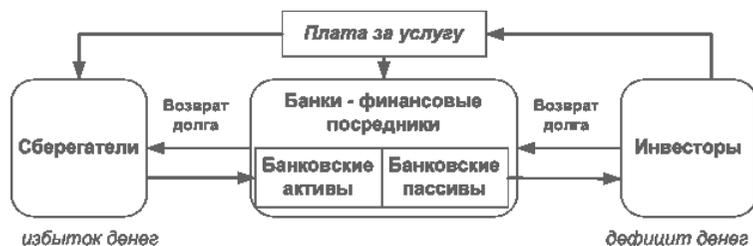
трудников. Межфункциональные связи перестают носить ограничительный характер, и для исполнителей весь процесс становится прозрачным, цели системы приобретают стимулирующий характер, количество циклов управления резко снижается, повышается качество управления. В процессном управлении исполнитель начинает понимать весь процесс и становится претендентом на прибыль, т. е. лицом, заинтересованным в успешном результате исполнения процесса, обладающим правами на контроль деятельности и действующим исключительно в собственных интересах, стремясь максимизировать собственные доходы. Такое положение исполнителя вынуждает его принимать эффективные решения и обучаться (адаптироваться) для самовыживания. Наличие подобного контура в управлении системой является характерным признаком саморегуляции деятельности. Возникает реальное снижение себестоимости процесса или накладных расходов, при этом качество процесса начинает расти, так как качество функционирования всей системы становится контролируемым претендентом на прибыль.

Процессное управление опирается на концепцию *электронного документооборота* и централизует ответственность за контроль протекания процессов и интегрирование приложений и иных систем в единый процесс наравне с персоналом.

Примером применения процессного подхода может служить описание деятельности банка как посредника.

Банк как финансовый посредник. В соответствии с этой концепцией банк рассматривается как фирма, предоставляющая услуги в особой сфере – финансовой. Ее задача заключается в перемещении (трансферте) денежных средств от сберегателей (хозяйственных агентов, имеющих избыток денег) к инвесторам (заемщикам – хозяйственным агентам, испытывающим дефицит средств).

Общая схема бизнес-процесса посредничества представлена на рисунке, где отражены два необходимых условия выживания банка: (1) форма пассивов должна быть привлекательной для сберегателей; (2) форма активов должна быть привлекательной для инвесторов.



Общая схема бизнес-процесса посредничества

Дальнейшая детализация описания данного бизнес-процесса может быть проведена в стандарте SADT (IDEF0, IDEF1X и т. д.) с помощью программных продуктов All Fusion (BPWin), ARIS и др.

Интерактивно-сетевой подход. Чтобы следовать требованиям, вытекающим из явления комплексности, необходимо учитывать при организации процессов ИТ-услуг многочисленные взаимосвязи (сети) и эффективно управлять ими. Партнерство является наиболее подходящей формой взаимодействия при построении цепочек создания стоимости (сообществ добавленной стоимости).

Таким образом, компания может передать внешним сетям ряд своих внутренних управленческих функций, например, финансовый учет, кадровую службу, техническое обслуживание, ремонт, материально-техническое снабжение. Подобные сети могут представлять собой внутрифирменную структуру, которая оказывает услуги своей компании, или, что более вероятно, могут иметь вид более крупного «многопользовательского провайдера», который предлагает целому ряду бренд-компаний высокое качество услуг и экономию, обусловленную масштабом производства. Некоторые, возможно, предпочтут переложить соответствующие функции на внешние структуры, специализирующиеся на информационных технологиях, юридической поддержке, маркетинге, если руководство сочтет их вспомогательными по отношению к функции управления взаимоотношениями с потребителями или факторам, определяющим стратегическое развитие.

Широко распространенным и наиболее сложным является *информационно-экономический подход*. Он отличается от других общенаучных подходов тем, что ему сопутствуют многочисленные и разнообразные теории, учения, научные дисциплины, науки, предметом изучения которых провозглашаются информация, информационные процессы, информационная деятельность, т. е. по существу – проблематика информационного подхода. Эти концептуальные образования обладают разной степенью развитости и разным статусом, относятся к разным научным комплексам (общественным, техническим, математическим) и имеют тенденцию к образованию многоуровневой системы инфокоммуникационных наук.

Система ИТ-услуг преобразует информационные ресурсы в информационные продукты, и ее описание основывается на концепциях информатизации, информатизации, информатики.

По областям применения термин «информатика» используется в области *практического* сознания (совокупность общественных реалий) и области *научного* сознания (научная дисциплина). Первая область использует информационный подход для осмысления явлений общественного производства и социальной жизни в целом и оперирует такими понятиями, как «информация», «информатизация», «информатика» и т. п. Вторая об-

ласть использует информационный подход, во-первых, как один из научно-исследовательских инструментов в методологическом арсенале какой-либо конкретной науки, например экономики; во-вторых, как способ конституирования научных дисциплин, использующих в качестве предмета своего исследования информацию⁶¹.

Специальная информация – это коммуникационные сообщения о знаниях и управляющих воздействиях, направленные целевым социальным группам (менеджерам), сформированным в результате разделения труда для решения общественных задач. В этих группах вырабатывается формальная структура, функциональная специализация членов группы, иерархия социальных ролей и аппарата управления. Видов специальной информации существует столько, сколько существует целевых групп. Виды информации по целевому назначению и уровню осмысления приведены в таблице.

Классификация целевой информации

Признак	Виды информации	
Целевое назначение	Познавательная	сообщение другим об известном
	Эмоциональная	поделиться чувствами и переживаниями
	Побуждающая (управляющая)	стимулировать адресата выполнить определенные действия
Уровень осмысления (познания) объективной реальности	<i>Эмпирический</i>	описательный
		фактографический
	<i>Теоретический</i> (концептографический). Различают концепции:	предположения
		теории
		оценки
		регулятивные
проблемные		

Информационная деятельность – неотъемлемая часть умственного труда, которая заключается в восприятии, хранении, переработке и выдаче информации. Информационная деятельность *целесообразна*. В качестве ее целей выступают: получение нового знания; сообщение другим о познании; управление поведением других людей. Достижение этих целей осуществляется тогда, когда субъект занимается либо познавательной, либо коммуникационной деятельностью. Таким образом, информационная деятельность включает понятия познавательной и коммуникационной деятельности и является результатом информационного подхода к умственному труду.

⁶¹ Блюменау Д. Информация и информационный сервис.– Л.: Наука, 1989.

Информационное обслуживание (сервис) – это область профессиональной информационной деятельности, нацеленная на удовлетворение общественных и индивидуальных потребностей. Она включает следующие операции над сообщениями: оформление; сбор; переработку; хранение; поиск; распространение. Все эти операции являются коммуникационными, отсюда можно сделать вывод, что информационное обслуживание и коммуникационное обслуживание суть одно и то же.

В результате развития возникли три рода коммуникационного обслуживания: документальное, фактографическое и концептографическое.

Таким образом, информационный подход является не универсальным, а специализированным познавательным средством. Поэтому он должен сочетаться с другими, «неинформационными» методами.

В настоящее время автоматизация банковских процессов идет по следующим направлениям:

- электронная обработка бумажных финансовых документов;
- компьютеризация расчетных и платежных операций;
- внедрение систем связи между отдельными рабочими местами и между банками.

Наиболее продвинутыми областями являются компьютеризация расчетов и платежных операций, системы электронных платежей, а наименее автоматизированными – системы документооборота. Поэтому проектирование и внедрение системы электронного документооборота является основой системы Internet-banking, позволяет банкам интегрироваться в мировую финансовую систему и выжить в динамично развивающихся, сложных условиях современного бизнеса.

Несмотря на значительное расширение в последнее время рынка информационных услуг и продуктов, информационное обеспечение аналитиков и менеджеров высшего звена банковских корпораций остается на недостаточном уровне. Возможность своевременного доступа к полной и достоверной информации, представленной в удобном для руководства и аналитиков виде, как правило, ограничивается.

Эти ограничения обусловлены следующими факторами:

- территориальной удаленностью учреждений банковской корпорации;
- отсутствием или наличием функционально неполноценной автоматизированной системы сбора, обработки и анализа информации;
- разнородностью программного обеспечения (в том числе с различной технологической архитектурой), лежащего в основе автоматизации бизнес-процессов, т. е. формирования исходных данных;
- отсутствием организационных структур, обеспечивающих функционирование и развитие информационных систем, включая системы поддержки принятия решений (ситуационные центры и т. п.).

Указанные проблемы можно решить только путем *формирования единого информационного пространства*.

Единое информационное пространство представляет собой совокупность баз и банков данных, баз знаний, технологий их ведения и использования, информационно-телекоммуникационных систем и сетей, функционирующих на основе единых принципов и по общим правилам, обеспечивающим информационное взаимодействие учреждений корпораций, а также удовлетворение их информационных потребностей.

Иными словами, единое информационное пространство складывается из следующих главных компонентов:

- информационные ресурсы, содержащие данные, сведения и знания, зафиксированные на соответствующих носителях информации;
- организационные структуры, обеспечивающие функционирование и развитие единого информационного пространства, в частности, сбор, обработку, хранение, распространение, поиск и передачу информации;
- средства информационного взаимодействия организаций, в том числе программно-технические средства и организационно-нормативные документы, обеспечивающие доступ к информационным ресурсам на основе соответствующих информационных технологий.

Для существования единого информационного пространства, периодической актуализации значений первичных параметров, на основе которых строятся системы управления, необходим сформированный корпоративный информационный ресурс, удовлетворяющий потребности аналитиков и высшего руководства в качественном информационном обеспечении, своевременной, достоверной доставке полной информации для реализации задач стратегического и оперативного управления банковской системой в целом.