

ПРАКТИЧЕСКОЕ ПРИМЕНЕНИЕ КОНЦЕПЦИЙ ИННОВАЦИОННОГО МЕНЕДЖМЕНТА В СФЕРЕ IT

Подстречный Александр Владимирович

e-mail: apodstrechnyy-21@edu.ranepa.ru, 1 курс

ФГБОУ ВО «РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ»

Московский областной филиал, г. Красногорск

Перельман Михаил Александрович

e-mail: fabarm82@gmail.com

ФГБОУ ВО «РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ»

Московский областной филиал, г. Красногорск

доктор философских наук, заведующий кафедрой менеджмента

CONCEPTS OF INNOVATION MANAGEMENT IN THE FIELD OF IT

Podstrechnyy Alexander Vladimirovich

e-mail: apodstrechnyy-21@edu.ranepa.ru, course 1

THE RUSSIAN PRESIDENTAL ACADEMY OF NATIONAL
ECONOMY AND PUBLIC ADMINISTRATION

Moscow regional branch, Krasnogorsk

Perelman Mikhail Alexanderovich

e-mail: fabarm82@gmail.com

THE RUSSIAN PRESIDENTAL ACADEMY OF NATIONAL ECONOMY
AND PUBLIC ADMINISTRATION

Moscow regional branch, Krasnogorsk

Doctor of Philosophy, Head of the Department of Management

АННОТАЦИЯ

В данной работе рассматриваются некоторые основные концепции инновационного менеджмента (ITIL, ITSM, CobiT и DevOps) и приводятся примеры их практического применения как драйвера роста современной российской экономики и социальной сферы.

ABSTRACT

This article reviews some basic concepts of innovation management (ITIL, ITSM, CobiT and DevOps) and gives examples of their practical application as a growth driver of modern Russian economy and social sphere.

Ключевые слова: инновационный менеджмент, сфера IT, современные концепции менеджмента в сфере IT, ITSM, ITIL, CobiT, DevOps, Российская Федерация, экономика, социальная сфера.

Keywords: innovation management, IT sphere, management concepts, ITSM, ITIL, CobiT, DevOps, Russian Federation, economy, social sphere.

На сегодняшний день в жизни людей все более актуальной, востребованной и популярной становится сфера IT. В первую очередь это заметно по новостным лентам, которые сообщают нам о новых указах и поручениях Правительства Российской Федерации в области информационных технологий, упоминают известных личностей, прямо или косвенно связанных с IT, или рассказывают о новинках в мире устройств и технологий. Движение информационных технологий вперед оказывает достаточно серьезное воздействие не только на мировую экономику, но и экономику РФ, а также на социальную сферу общества в целом.

Сегодня существуют различные управленческие концепции инновационного менеджмента в сфере IT, которые позволяют эффективно развивать не только отрасль информационных технологий в рамках конкретных организаций и их продуктов, но и другие сферы общества, что вполне закономерно, ведь почти каждый день человек так или иначе потребляет продукцию информационной сферы: информация из бесконечных, в том числе и «приватных» «лент» популярных социальных сетей ВКонтакте или Telegram, мобильные приложения для взаимодействия с различными сервисами, компьютерные программы для работы с данными и многое другое.

Чтобы контролировать, стимулировать, поддерживать и направлять развитие IT технологий в инновационном менеджменте в «правильном русле» на основе опыта множества успешных предпринимателей и предприятий были созданы несколько основных концепций, которые управленцы любого уровня могут применять на практике.

Сегодня концепции инновационного менеджмента в IT собраны в большие и единые структуры, которые практически каждый день дополняются чем-то новым. Самыми основными и популярными на

сегодняшний день являются ITIL, ITSM, CobiT и DevOps. Кратко охарактеризуем каждую из них.

ITIL (IT Infrastructure Library)¹ — это набор публикаций, содержащий лучшие практики в области инновационного менеджмента в области оказания IT-услуг. Кроме того, в данной концепции приведен жизненный цикл услуги, состоящий из пяти стадий: стратегия, проектирование, преобразование, эксплуатация и постоянное совершенствование. На сегодняшний день данная управленческая концепция представляет собой крупнейшее в мире руководство по управлению IT услугами, которое используют крупнейшие предприятия по всему миру.

ITSM (IT Service Management)² — это концепция организации работы IT подразделения и его взаимодействия с заказчиком и внешними контрагентами. ITSM концепция делает IT-отдел настоящим сервис-провайдером для других подразделений организации. Она подразумевает работу и управленческую деятельность по тринадцати направлениям:

1. **Knowledge Management** (управление знаниями) — распределение человеческих ресурсов. Подробнее управление знаниями будет изложено немного позднее.
2. **Service Request** (запрос услуги) — возможность для пользователя подать заявку на получение услуги.
3. **Asset Lifecycle Manager** (менеджер жизненного цикла активов) — должность для приобретения, наблюдения и реализацией активов.

¹ ITIL. Service Strategy - Стратегия услуг. — Текст: электронный // smlogic.ru: [сайт]. — URL: <https://www.smlogic.ru/1864/strategiya-uslug/> (дата обращения: 12.04.2022).

² ITSM — что это такое и с чего начать внедрение / Хабр. — Текст: электронный // habr.com: [сайт]. — URL: <https://habr.com/ru/company/it-guild/blog/453526/> (дата обращения: 12.04.2022).

4. **Self Service Portal** (портал самообслуживания) – возможность для пользователя самостоятельно решить свои задачи без помощь оператора или сотрудника техподдержки.
5. **Policy and Compliance** (политика и соответствие) – инструменты и процессы для поддержания соблюдения правил внутри компании.
6. **Service Level Management** (управление уровнем обслуживания) – контроль качества на всех этапах производства и реализации IT услуг или товаров.
7. **Reporting & Dashboards** (отчетность и информационные панели) – представление различных бизнес-данных в визуальной и интерактивной форме.
8. **Project Manager** (менеджер проектов) – реализация бизнес-идей.
9. **Change & Release** (изменение и релиз) – регулирование процессов разработки, тестирования, реализации и изменения программного продукта или IT-услуги с целью удовлетворения всё новых потребностей пользователя.
10. **Incident & Problem** (инцидент и проблема) – своевременное решение проблем с целью недопущения инцидентов.
11. **Service Catalog** (каталог услуг) – реализация каталога товаров или услуг поможет привлечь новых покупателей.
12. **Configuration Management** (управление конфигурациями) - управление наборами рабочих продуктов и их версиями.
13. **Event Management** (управление событиями) – организация различных мероприятий и рекламных кампаний.

Кратко рассмотрим суть управления знаниями. Термин впервые появился в 1986 году, однако окончательный вид принял только в 1992 году. Свой вклад в становление менеджмента знаний внесли Питер Сенге, Икуджиро Нонака, Борис Захарович Мильнер, Эдуард Михайлович

Коротков, Тамара Михайловна Орлова, Александр Лукич Гапоненко и другие. Вообще управление знаниями – это организационная система и деятельность, связанная с созданием, хранением, распределением, применением интеллектуального капитала. Согласно такому подходу знания подразделяются на некоторые ключевые категории и подкатегории, которые во многом помогают организовать эффективное управление в сфере ИТ:

- **Ясность**

- **Явные знания** – могут быть кодифицированы и переданы в таком виде (теория, методы, системы и т.д.);
- **Неявные знания** – не могут быть кодифицированы и переданы в таком виде (навыки, умения, убеждения и т.д.);

- **Доступность**

- **Индивидуальные знания** – принадлежат конкретному индивиду. Также такие знания не могут быть изменены другим человеком (управление велосипедом или автомобилем);
- **Коллективные знания** – существуют сами по себе, независимо от того или иного человека (законы Ньютона, теория вероятности в математике и т.д.);

- **Пропозициональность**

- **Декларативные знания** – определяют явления, свойства, зависимости (определение природного явления «ураган», «снегопад» и т.д.);
- **Процедурные знания** – определяют действия для достижения цели (алгоритмы, последовательные действия и т.д.);
- и другие подкатегории.

- **Уровень абстракции**

- **Конкретные (специфические) знания** – относятся к конкретной отрасли или сфере деятельности.

- **Общие знания** – знания, носящие общий характер и являющиеся основными для других отраслей деятельности.

На основании этого можно сделать вывод, что данная концепция инновационного менеджмента в сфере ИТ рассматривает основные направления деятельности не только бизнеса в области информационных технологий, но и в целом затрагивает процессы управления на любом предприятии.

CobiT (Control Objectives for Information and Related Technologies, задачи управления для информационных и смежных технологий)³ – сбор стандартов и руководств в области ИТ-аудита и безопасности. С точки зрения управления и менеджмента концепция предназначена для создания и поддержания взаимоотношений между руководством компании, ИТ-специалистами и аудиторами. Говоря конкретнее, CobiT – это методология корпоративного управления ИТ. Она способна контролировать круговорот ресурсов компании, позволяет оценивать её эффективность. Концепция поддерживает процессный подход к управлению ИТ-инфраструктурой.

Финальная концепция, которая предложена в данной статье - DevOps (от английского – development & operations)⁴ – методология автоматизации разработки, тестирования и эксплуатации программного обеспечения. К разработке (development) можно отнести программирование программного продукта и его тестирование, к оперированию (operations) можно отнести администрирование и поддержку продукта. Данная концепция удачно функционирует преимущественно в сфере ИТ ввиду своего специфичного направления для применения.

³ Применение COBIT при разработке ИТ-стратегии / Хабр. — Текст: электронный // habr.com: [сайт]. — URL: <https://habr.com/ru/post/501222/> (дата обращения: 12.04.2022).

⁴ Зачем вам лучшие практики управления ИТ-инфраструктурой? / Хабр. — Текст: электронный // habr.com: [сайт]. — URL: https://habr.com/ru/company/alloy_software/blog/274167/ (дата обращения: 12.04.2022).

На сегодняшний день руководство РФ осознает важность и значимость информационных технологий в развитии социальной и экономической сфер современного общества. И указ Президента Российской Федерации от 2 марта 2022 года⁵ является подтверждением данного тезиса. В этом документе предусматриваются различные преференции для аккредитованных IT организаций: налоговые льготы, отсрочка от воинской службы, упрощение процедур трудоустройства иностранных граждан и т.д. Развитие нашего государства может значительно ускориться, если данные концепции будут применяться в отечественных IT компаниях.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. ITIL. Service Strategy - Стратегия услуг. — Текст: электронный // smlogic.ru: [сайт]. — URL: <https://www.smlogic.ru/1864/strategiya-uslug/> (дата обращения: 12.04.2022).
2. ITSM — что это такое и с чего начать внедрение / Хабр. — Текст: электронный // habr.com: [сайт]. — URL: <https://habr.com/ru/company/it-guild/blog/453526/> (дата обращения: 12.04.2022).
3. Зачем вам лучшие практики управления ИТ-инфраструктурой? / Хабр. — Текст: электронный // habr.com: [сайт]. — URL: https://habr.com/ru/company/alloy_software/blog/274167/ (дата обращения: 12.04.2022).
4. Применение COBIT при разработке ИТ-стратегии / Хабр. — Текст: электронный // habr.com: [сайт]. — URL: <https://habr.com/ru/post/501222/> (дата обращения: 12.04.2022).

⁵ Указ Президента Российской Федерации от 02.03.2022 г. № 83 • Президент России. — Текст: электронный // kremlin.ru: [сайт]. — URL: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/47593> (дата обращения: 12.04.2022).

5. Указ Президента Российской Федерации от 02.03.2022 г. № 83 • Президент России — Текст: электронный // kremlin.ru: [сайт]. — URL: <http://www.kremlin.ru/acts/bank/47593> (дата обращения: 12.04.2022).
6. Гапоненко А.Л., Орлова Т.М. Управление знаниями. – М.: Эксмо, 2008. – 400 с.
7. История управленческой мысли: Учебник / О.Ю. Артёмов, А.В. Кожанова, И.Н. Макашов и др.: под ред. Н.В. Овчинниковой, С. 454 – 455
8. Alavi M., Leidner D.F., Knowledge Management and Knowledge Management Systems and Processes: Conceptual Foundations and Research Issues // MIS Quarterly (Management Information Systems Research Center. University Of Minnesota). Vol. 25, No. 2. Pp. 107 – 136 / <https://www.istor.org/stable/3250961>