



Российский университет дружбы народов
Институт гостиничного бизнеса и туризма

В. Дихтяр

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

(для бакалавров)

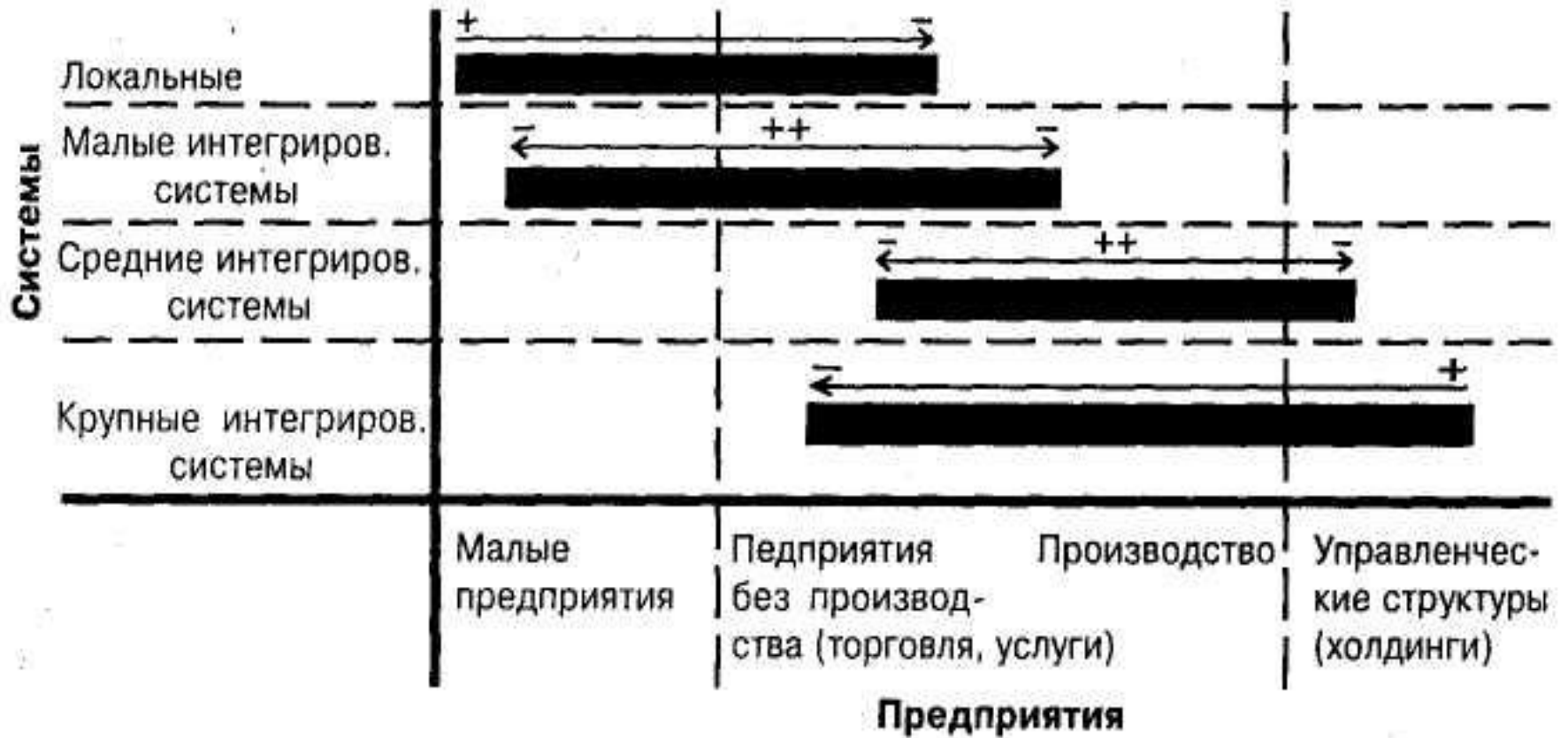
Раздел 2. *Информационные технологии и системы в
индустрии гостеприимства*

Тема 2-1. *Качество и эффективность использования
информационных ресурсов*

Эффективность IS $E(IS)$

- q -оценка $E(IS)$ возможна ТОЛЬКО в плоскости «затраты — результат»
- Оценить q - результат удастся редко
- \exists пороговые значения применимости для разного рода \check{S} с точки зрения E

Цена - качество P/Q



Оценка $Q(IS)$

⇒ оценка $Q(\dot{h}_r)$ с учетом \dot{E}

⇒ \dot{y} : вовремя + \dot{E} адекватны

Оценка $Q(\dot{h}_r)$

- удобство, надежность, простота использования
- удобство эксплуатации, понятность
- модифицируемость, структурированность
- качество документации
- точность результатов расчета, завершенность

Планирование IS

- планы IS , поддерживающие \mathcal{B} -направление Φ
- ориентация на конечный \mathcal{B} -результат, не на окончание $D(IS)$
- более эффективное использование $\dot{R}(IS)$
- \uparrow управляемости и лучшая интеграция \check{S}
- уверенность: соответствие IS развитию Φ
- учет мнений конечных ξ
- правильное реагирование на Δ ситуации

Ї-архитектура

Управленческая:

- роль t и \check{M}
- связывающий механизм B -плана
- механизмы p и контроля

Техническая:

- инфраструктура
- расположение
- рабочие станции
- \check{D} (владение и деление, защита ..)
- операции

Развитие видения

- обзор текущей ситуации
- анализ \mathcal{S} -направления в бизнесе
- рассмотрение основных трендов τ
- идентификация видения роли \dot{i}
- определение архитектуры
- связь видения и архитектуры
- \dot{p} изменений

$G(IS-\dot{p})$: осознание потребности Φ в \dot{i}

Варианты стратегии \mathcal{S}

- **Центральное \dot{P}** : центральный отдел координирует IS и \mathcal{S}
- **Первенство**: $\uparrow \dot{E}$; поддержка руководства
- **Свободный μ** : избегается бюрократия центр. \dot{P}
- **Монополия**: отдел IS = монопольный распространитель IT
- **Скудные \dot{K}** : IT как скудный \dot{K} , \downarrow использования
- **«Необходимое зло»**: IT как необходимое зло, которое нужно для достижения \mathcal{G} ; осуществляется, когда абсолютно необходим для \mathcal{G}

§-матрица влияния ИТ

§-класс

- Φ ежедневно зависят от ИТ
- §: центр. \dot{P} или первенство

Оборотни

- Φ не сильно зависят от ИТ, но могут \dot{P} их применение
- §: центр. \dot{P} , первенство, свободный μ

Фабричный класс

- Φ работают в отраслях, где ИТ не источник γ -преимущества
- §: монополия и скудности \dot{K}

Класс поддержки

- Φ используют ИТ для поддержки, например, системы пароля
- §: скудности \dot{K} , возможны монополия и свободного μ

Разработка \mathcal{S} -плана

1. Постановка \mathcal{G} + численные оценки
2. Проведение V - и U -анализа $\square U$, оценка τ , SWOT \square
3. Выделение \mathcal{S} -инициатив (при операционном планировании станут \mathcal{D})

Стоимость IS : исходные положения

- \check{R}_i исходя из эк. целесообразности: π, ρ, \acute{E}
- $\uparrow \acute{E} \Rightarrow \uparrow$ эффективности работы ν и гибкости
- чрезмерная экономия $\Rightarrow \uparrow t$ простоев и q обращений за технической поддержкой
- обычно оцениваются средние $\acute{E}(\Phi)$ для конкретной среды по сравнению со среднеотраслевыми на одного ξ

Θ (ω владения *ИС*)

- анализируются $\hat{S}(\acute{E})$ для каждого типа оборудования (серверов, клиентов, принтеров ..)
- классификация оборудования (*ПК*, сервер файлы, приложения, операционные системы)
- учитываются все особенности оборудования
- общие \acute{E} на *ИС* разделяются на прямые и косвенные

Прямые \acute{E} *

- аппаратно-программные средства
- администрирование
- разработка и поддержка
- оплата коммуникационных средств

Косвенные \acute{E}

- связанные с конечными ξ (самопомощь, обращение к коллегам, нерегулярное изучение каких-либо материалов)
- вызванные простоями (потери из-за плановых и внеплановых перерывов)

Проблемы $Q(ИС)$ *

- $Q(ИС) \equiv$ оценка $Q(\dot{h}_r)$ с учетом \dot{E}
- \dot{h}_r $ИС(\Phi)$ и IT являются \dot{h} производственно-технического назначения

Оценки:

- Удобство использования
- Удобство эксплуатации
- Модифицируемость (простота внесения изменений)
- Структурированность
- Качество документации
- Точность
- Завершенность

Список требований к *IS*

1. *f*-полнота $\check{S} \equiv q$ учитываемых параметров $A(\Phi)$
2. Локализация *IS*
3. Надежность защиты \check{I}
4. Удаленный доступ и работа в сетях
5. Инструментальные средства адаптации и сопровождения \check{S}
6. Обеспечение обмена \check{D}
7. Возможность консолидации \check{I}

Минимальные требования к корпоративной IS

1. *f*-полнота \check{S} :

- выполнение международных стандартов
 - автоматизация в рамках $\check{S}(\check{R})$: *планирования, бюджетирования..*
 - формирование отчетов и ведение учета по российским и международным стандартам
 - *q* однократно учитываемых параметров $A(\Phi)$
- *q* параметров 2000 — 10000 , *q* таблиц БД 800 — 3000 □

2. Локализация IS

- функциональная (учет особенностей российского законодательства и \mathcal{S} расчетов)
- лингвистическая (интерфейс, \mathcal{S} помощи и документация на русском языке)

3. Надежная защита $\dot{\text{I}}$

- парольная $\dot{\text{S}}$ разграничения доступа
- многоуровневая $\dot{\text{S}}$ защиты $\dot{\text{D}}$: средства авторизации вводимой и корректируемой $\dot{\text{I}}$, регистрация времени ввода и модификации $\dot{\text{D}}$, протокол удалений;
- программно-аппаратные средства шифровки $\dot{\text{D}}$

4. Наличие инструментальных средств адаптации и сопровождения \check{S}

- $\Delta \hat{S}$ и $f(P)$
- $\Delta \check{i}$ -пространства (добавление или удаление **БД**, модификация полей лиц, связей, индексов ..)
- Δ интерфейсов ввода, просмотра и корректировки \check{i}
- Δ организационного и f -наполнения \check{w} -места

5. Обеспечение обмена \mathcal{D}

- Обмен между ранее разработанными IS и другими программными продуктами на Φ

6. Возможность консолидации \mathcal{I}

- на уровне Φ : объединение \mathcal{I} филиалов, дочерних Φ на уровне отдельных ζ
- на уровне временных периодов: для выполнения анализа изменения показателей за период, превышающий отчетный

7. Наличие специальных средств анализа состояния \check{S} в P эксплуатации

- анализ архитектуры БД
- анализ $@$
- анализ $\$$ обработанной \check{i} (q записей, документов..)
- журнал выполненных операций
- список работающих станций, внутри \check{S} почта