

**Управление знаниями с помощью Intranet-портала знаний для ВГУЭС-Сити**  
**Ефремова Надежда Яковлевна**  
*студентка 5 курс, кафедра информационных систем и прикладной информатики,*  
*институт информатики, инноваций и бизнес-систем,*  
**Бедрина Светлана Львовна,**  
*научный руководитель, Институт информатики, инноваций и бизнес-систем,*  
*доцент кафедры Информационных систем и прикладной информатики*  
*Владивостокский университет экономики и сервиса,*  
*Владивосток, Россия*  
*E-mail: Nadezhda.Efremova@vvsu.ru*

Проект ВГУЭС-Сити – это проект, организованный Владивостокским государственным университетом экономики и сервиса (ВГУЭС). Данный проект входит в программы стратегического развития ВГУЭС и рассчитан на реализацию в 2012-2016 годах.

Согласно концепции проекта университет стремится создать учебную среду, объединяющую в себе реальные предприятия бизнеса, соответствующие направлениям подготовки специалистов в ВУЗе. Другими словами, ВГУЭС-Сити – бизнес-симулятор.

В эту среду входит ряд институциональных единиц (бизнес-единиц), таких например, как кадровое агентство, бюро переводов, учебный банк, предназначение которых практическое обучение и в первую очередь, разумеется, студентов ВУЗа.

При этом список бизнес-единиц, приведённых выше шире (всего девять единиц), а также есть те площадки, условно говоря – верхнего уровня, предназначение которых управлять и координировать деятельность бизнес-единиц.

Работа «Разработка Intranet-портала знаний «ВГУЭС-Сити»» посвящена проблеме формирования структуры и управления бизнес-средой «ВГУЭС-Сити».

При организации проекта ВГУЭС-Сити, в организации его бизнес-единиц, возникла проблема: каким образом осуществлять управление бизнес-единицами учебной среды – без должного знания о происходящих внутри бизнес-единиц бизнес-процессах, в частности, о распределении зон ответственности и определения выполняемых задач персонала, а также характера выполнения этих задач – кто, чем, на основе чего занимается – невозможно выстроить действия участников в рамках общего бизнес-процесса ВГУЭС-Сити для эффективного достижения целей, обозначенных в рамках проекта.

Для решения проблемы было проведено моделирование бизнес-процессов для бизнес-единиц ВГУЭС-Сити – на данный момент построено пять бизнес-моделей пяти бизнес-единиц: Event-агентства, бюро переводов, кадрового агентства, лаборатории экспертизы продовольственных товаров, охранного агентства.

В ходе построения бизнес-моделей было выявлено несоответствие спроектированным и задокументированным в соответствующей документации принципам и необходимость их доработки. Некоторые процессы были выделены, но без проработки их содержания.

Общей проблемой, выявленной в результате построения моделей, стало отсутствие регламентирующих документов и документов участвующих в передаче между процессами.

Также выявлена необходимость обобщения и построения ряда процессов на самом верхнем уровне с регламентацией, для использования их всеми бизнес-единицами ВГУЭС-Сити.

Построенные модели лягут в основу процессного управления ВГУЭС-Сити.

Процессное управление в настоящее время используется совместно с управлением знаниями. Процессное управление требует построения бизнес-модели, но эта модель сама по себе уже является знанием, так как независимо от нотации, в которой она составлена, мы получаем такие сведения как документы, необходимые для того или иного процесса,

ресурсы, люди-участники (как минимум, мы узнаём должность специалиста, задействованного в процессе).

Таким образом, рассматривая знания о процессе, как четыре вида знания [1]:

- знание механизма – кто/что, в какой мере осуществляет выполнение процесса – «умения и навыки» исполнителя;
  - знание управления – регламенты – «знания документов»;
  - знание процесса – «уникальный вид знания, которое представляет собой набор диаграмм (схем), для отражения задач (действий) из которых состоит бизнес-процесс»;
  - знание входа/выхода – «выводы, полученные из статистических наблюдений, и информация, поступающая от людей вне организации» (от клиентов, партнёров, т. п.);
- предлагается объединить два подхода, организовав для проекта ВГУЭС-Сити Интранет-портал знаний.

Такой портал объединяет в себе информационный портал, портал для совместной работы, порталы экспертизы, которые объединяют людей на основе таких критериев, как опыт, область экспертизы и интересы. Подобный портал обеспечит средства доступа к информации и позволит своим пользователям взаимодействовать друг с другом, для дальнейшего связывания информации с коллективным пониманием, системой ценностей и опытом, т. е. будет способствовать сбору, структурированию и передаче информации из различных источников и систем, обеспечивать поддержку командной работы, способствовать появлению новых знаний в процессе взаимодействия людей, что, в конечном счёте, в полной мере отвечает концепции управления знаниями.

На текущий момент существуют специальные средства для описания и моделирования бизнес-процессов, автоматизированные справочники организации, системы хранения документов, но все они концентрируют внимание только на каком-то одном виде знаний.

Портал, предлагаемый к созданию, должен быть лишён этого недостатка – в этом его уникальность. Если же и организуются подобные задумки как Интранет-портал знаний «ВГУЭС-Сити», то только в качестве именно Интранет-порталов – своеобразные «know how» организаций, поэтому в каждом случае это всегда индивидуальная и адаптированная под конкретную организацию разработка.

При выборе программных средств, с помощью которых можно организовать подобный портал, были рассмотрены коммерческие и свободно-распространяемые решения.

Коммерческие решения были отвергнуты по причине своей дороговизны и необходимости их доработки для получения именно того портала, который будет отражать все четыре вида знания.

При рассмотрении открытых решений были выделены продукты MediaWiki, DokuWiki, TikiWiki CMS Groupware – продукты написаны на PHP, для их работы требуется база данных MySQL или PostgreSQL или SQLite, сервер с поддержкой PHP, каждый из них поддерживает совместную работу по типу Википедии. Исходя из функциональных особенностей, было выбрано TikiWiki CMS GroupWare. Из необходимых доработок отмечается реализация механизма построения диаграмм, реализация механизма хранения построенных диаграмм в базе данных и конвертации в XML.

Таким образом, будет получено решение, объединяющее в себе два подхода – процессный и управление знаниями, отражающее четыре вида знаний, позволяющее накапливать знания и поддерживать бизнес-процессы, что будет способствовать совершенствованию и развитию бизнес-единиц и всего проекта в целом.

## Литература

1. Бурцев А.Ю., Бедрина С.Л. Виды знаний в управлении бизнес-процессами // Современные проблемы науки и образования. – 2014. – № 3.