**ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ИНСТИТУТ БИЗНЕСА И МЕНЕДЖМЕНТА ТЕХНОЛОГИЙ»**

**БЕЛОРУССКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА**

**Центр «Высшая школа бизнеса»**

**Аннотация к магистерской диссертации**

**DEVELOPMENT OF AN OPTIMAL STRUCTURE**

**FOR IT DEPARTMENT**

АЛЕХНО Виктор Викторович

Руководитель

Меметов Георгий Рустемович

2014

Ключевые слова: ЛУЧШИЕ ОБЫЧАЯХ, КАСКАДНЫЕ, COBIT, ОСНОВА, IТ-ОТДЕЛ, IT SERVICE, ITIL, ПРОЦЕСС УРОВЕНЬ ЗРЕЛОСТИ, ОПЕРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ, ПРОЦЕСС.

В настоящее время разработка схемы процессов для ИТ-отдела в компании базируется на предыдущем опыте. It `ы необходимо иметь метод, который помогает принимать во внимание цели предприятия и рассчитать оптимальную список процессов с мишенью уровня зрелости. Эта область процессов должно быть достаточно, чтобы обеспечить требуемый уровень ИТ-услуг к клиенту.

Цель исследования: Разработать схему оптимального процесса для ИТ-отдела с помощью рамки ITIL, которая поддерживает достижение целей предприятия.

Предмет исследования: процессный подход в организации ИТ-отдела.

Метод исследования: Научный и практико-ориентированного литературоведения, углубленные интервью с генеральным директором компании, анализ целей предприятия и моделей карт.

Структура исследования:

1) В первой главе содержится обзор компании и основных подходов в развитии ИТ-отдела.

2) Во второй главе описание лучших рамок практики в ИТ-службу ИТ-отдела.

3) Третья глава суммирует все методы, определенные в предыдущих главах разработать схему оптимального процесса для ИТ-отдела.

4) Заключение предоставляет основные выводы всего исследования.

Результат исследования: Использование ITIL и COBIT рамки, схема процесса для ИТ-отдела разрабатывается. Определено объем процессов является оптимальным для обеспечения требуемого уровня ИТ-услуг. Целевой уровень зрелости показывает критичность для предприятия такого процесса. It `ы очень важно отметить, что эти результаты расчета актуальны только для периода времени, определенного в рейтинге целей предприятия.

Магистерская диссертация содержит: 71 страницу текста, 7 таблиц, 29 рисунков, 4 приложения.

Key words: BEST PRATICES, CASCADING, COBIT, FRAMEWORK, IT DEPARTMENT, IT SERVICE, ITIL, PROCESS MATURITY LEVEL, OPERATIONAL MANAGEMENT, PROCESS.

Problem of research: Nowadays the development of a processes scheme for the IT department in the company is based on the previous experience. It`s necessary to have a method that helps to take into consideration the enterprise goals and to calculate the optimal list of processes with the maturity level target. This scope of processes should be enough to provide the required level of IT service to a customer.

Purpose of research: To develop an optimal process scheme for the IT department using ITIL framework that supports the achieving of the enterprise goals.

Subject of research: process approach in organization of IT department.

Method of research: Scientific and practice-oriented literature study, in-depth interview with CEO of the company, the analysis of the enterprise goals and mapping models.

The structure of the research:

1. The first chapter contains the overview of the company and the main approaches in the development of the IT department.
2. The second chapter provides the description of the best practices frameworks in the IT service for the IT department.
3. The third chapter summarizes all methods defined in previous chapters to develop an optimal process scheme for the IT department.
4. Conclusion provides the main findings of the whole study.

Result of the research: Using ITIL and COBIT frameworks, the process scheme for the IT department is developed. Defined scope of processes is optimal to provide the required level of IT service. The target maturity level shows the criticality for the enterprise of such process. It`s very important to mention that these results of the calculation are actual only for period of time defined during the ranking of the enterprise goals.

Master thesis: 71 pages, 7 tables, 29 figures, 4 appendixes.