

Министерство образования Республики Беларусь
БЕЛОРУССКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ Строительный
КАФЕДРА «Экономика строительства»

ДОПУЩЕН К ЗАЩИТЕ
Заведующая кафедрой
Голубова Голубова О.С.
«08» июне 2018 г.

**РАСЧЕТНО-ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА
ДИПЛОМНОГО ПРОЕКТА**

**«Эффективность внедрения систем CRM и HR-управление в
строительстве с использованием программы Bitrix 24»**

специальность 1-27 01 01 «Экономика и организация производства»,
направление 1-27 01 01-17 «Экономика и организация производства
(строительство)»

Обучающийся
группы 112031-13

Мирошниченко В.П. Мирошниченко

Руководитель

Голубова О.С. Голубова, к.э.н., доцент

Консультанты:

по разделу «Экономика»

Голубова О.С. Голубова, к.э.н., доцент

по разделу «Технология
строительного производства»

Пелюшкевич А.И. Пелюшкевич

по разделу «Охрана труда и
техника безопасности»

Ушакова И.Н. Ушакова, к.т.н., доцент

Ответственный за нормоконтроль Гусева Л.П. Гусева

Объем проекта:

Расчетно-пояснительная записка - 135 страниц

Графическая часть – 19 листов

Магнитные носители - 1 единица

МИНСК 2018

РЕФЕРАТ

Дипломный проект: 135 с., 6 рис., 16 табл., 35 источников, 6 прил.

ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ, ЭФФЕКТИВНОСТЬ ВНЕДРЕНИЯ, СИСТЕМЫ CRM И HR-УПРАВЛЕНИЯ, СИСТЕМА BITRIX 24, ЭФФЕКТИВНОСТЬ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ BITRIX 24

Цель проекта: определение эффективности внедрения системы CRM и HR-управления в строительстве на примере Bitrix 24 (корпоративной системы управления) в строительной организации ООО «АльфаБэта». Предмет исследования: определение эффективности внедрения систем автоматизации управленческих решений строительной организации. Объект исследования: внедрение системы CRM и HR-управления на примере Bitrix 24.

В процессе исследования были изучены различные системы управления и их виды, рассмотрены методы оценки эффективности внедрения, основные мероприятия по внедрению системы CRM и HR – управления Bitrix 24. Научная новизна и значимость полученных результатов заключается в теоретическом и практическом обосновании необходимости автоматизации управленческих решений, которые направлены на развитие корпоративной системы управления. Практическая значимость связана с оперативным получением аналитической информации о состоянии бизнес-процессов организации и их внутренних изменениях, о проектах и основных контрагентах организации и ее структурных подразделениях. Автоматизация позволяет расширить сферу реализации профессиональных возможностей специалистов и позволяет осуществлять деятельность хозяйствующего субъекта более рационально, целенаправленно и экономно, а, следовательно, более эффективно.

Студент-дипломник подтверждает, что приведенный в дипломном проекте расчетно-аналитический материал объективно отражает состояние исследуемого процесса (разрабатываемого объекта), все заимствованные из литературных и других источников теоретические и методологические положения и концепции сопровождаются ссылками на их авторов.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Терский, А.А. Экономическая эффективность CRM-систем / А.А. Терский // Новая наука: Проблемы и перспективы. - 2015. - №1 - С.1.
2. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь: ГОСТ Р ИСО 9000:2015. – Введ. 01.11.2015 – Москва: Открытое акционерное общество «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС»), 2015.
3. Самуэльсон, П. Экономика / П. Самуэльсон, У. Нордхаус – Вильямс: 2014. — С. 55.
4. Studopedia [Электронный ресурс] – Электронные данные. – Режим доступа: <https://studopedia.org/8-106532.html>. - Дата доступа: 02.05.2018г.
5. Studbooks [Электронный ресурс] – Электронные данные. – Режим доступа: http://studbooks.net/783800/ekonomika/suschnost_vidy_effektivnosti_deyatelnosti_firmy. - Дата доступа: 02.05.2018г.
6. Центр управления финансами [Электронный ресурс] – Электронные данные. – Режим доступа: <http://center-yf.ru/data/economy/Ekonomicheskaya-effektivnost.php> - Дата доступа: 02.05.2018г.
7. Система электронного документооборота Foss Doc [Электронный ресурс] – Электронные данные. – Режим доступа: <https://fosdoc.com/ru/klassifikacija-informacionnyh-sistem> - Дата доступа: 02.05.2018г.
8. Garther [Электронный ресурс]: Datasheet/ Gartner - Электронные данные. – Режим доступа: The Gartner Glossary of Information Technology Acronyms and Terms.pdf. – Дата доступа: 15.03.2018 г. - Дата доступа: 02.05.2018г.

9. 1С: Предприятие 8 [Электронный ресурс] – Электронные данные. – Режим доступа: <http://v8.1c.ru/erp/appointment.html>. Дата доступа: 02.05.2018г.
10. Журнал «Умное производство» [Электронный ресурс] – Электронные данные. – Режим доступа: <http://www.umpro.ru/> Дата доступа: 02.05.2018г.
11. Бабенчук, С.П. Методология внедрения ERP-систем и управление проектами. Подходы к оценке эффективности внедрения ERP/ С.П. Бабенчук // Открытое образование – 2011. - №6 – С.51-58.
12. Репин, В. В., Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов / В.В. Репин, В.Г. Елиферов – Москва: Стандарты и качество, 2005 - 1136 с.
13. Питеркин, С. В. Практика применения ERP-систем. / С.В. Питеркин, Н.А. Оладов, Д.В. Исаев // «Точно вовремя» для России – Москва: Альпина Паблишер, 2003. – 368 с
14. 1С: Предприятие 8 [Электронный ресурс] – Электронные данные. – Режим доступа: http://v8.1c.ru/erp/economic_effect.htm - Дата доступа: 02.05.2018г.
15. Агентство инноваций и развития экономических и социальных проектов [Электронный ресурс] – Электронные данные. – Режим доступа: <https://www.innoros.ru/innovaciivkadrah/funktsii-pokazateli-effektivnosti-i-otvetstvennost-hr-sluzhby> - Дата доступа: 02.05.2018г.
16. КРМС [Электронный ресурс] – Электронные данные. – Режим доступа: http://www.kpms.ru/Automatization/EDMS_system.htm
17. Википедия [Электронный ресурс] – Электронные данные. – Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/wiki> - Дата доступа: 02.05.2018г.
18. Habr [Электронный ресурс] – Электронные данные. – Режим доступа: <https://habrahabr.ru/company/bitrix/blog/274165/> - Дата доступа: 02.05.2018г.

19. Информационная безопасность [Электронный ресурс] – Электронные данные. – Режим доступа: <http://www.itsec.ru/articles2/Oborandteh/> - Дата доступа: 02.05.2018г.

20. Atlassian [Электронный ресурс] – Электронные данные. – Режим доступа: <https://www.atlassian.com/> - Дата доступа: 02.05.2018г.

21. Wrike [Электронный ресурс] – Электронные данные. – Режим доступа: <https://www.wrike.com/ru/customers/> Дата доступа: 02.05.2018г.

22. Независимый CRM-портал [Электронный ресурс] – Электронные данные. – Режим доступа: <http://www.crmonline.ru/software/native/terrasoft/> - Дата доступа: 02.05.2018г.

23. Милованов, М.М. Современные подходы к моделированию и анализу бизнес-процессов предприятия / М.М. Милованов// «Управление экономическими системами. Электронный научный журнал» - 2011. - №11.

24. Habr [Электронный ресурс] – Электронные данные. – Режим доступа: <https://habrahabr.ru/company/bitrix/blog/274165/> Дата доступа: 02.05.2018г.

25. Строительна газета [Электронный ресурс] – Электронные данные. – Режим доступа: <http://cnb.by/servisy/mneniya/specificheskie-problemy-stroitelnoj-otrasli-belarusi.html> - Дата доступа: 02.05.2018г.

26. Bitrix 24 [Электронный ресурс] – Электронные данные. – Режим доступа: <https://www.bitrix24.ru/> Дата доступа: 02.05.2018г.

27. 1С-Битрикс [Электронные ресурс] - Электронные данные. – Режим доступа: <https://dev.1c-bitrix.ru/learning/course/> Дата доступа: 02.05.2018г.

28. Технологическая карта на устройство кровель из металлочерепицы: ТК□100289293.723□2014 – Введ 12.02.2015 - Минск: ОАО «Стройкомплекс», 2015

29. Безопасность труда в строительстве. Строительное производство. Глава 11 Кровельные работы : ТКП 45-1.03-44-2006. – Введ. 27.11.2006 – Минск: Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации, 2007.

30. Безопасность труда в строительстве. Общие требования: ТКП 45-1.03-40-2006. – Введ. 27.11.2006 - Минск: Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации, 2007.

31. Санитарные нормы и правила Республики Беларусь. Работа с асбестом и асбестосодержащими материалами: СанПиН 2.2.3-1-31-2002. – Введ.31.12.2002 – Минск: Министерство здравоохранения Республики Беларусь, 2002.

32. Безопасность труда в строительстве. Общие требования. Приложением Б: ТКП 45-1.03-40-2006. – Введ. 27.11.2006 - Минск: Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации, 2007.

33. Межотраслевые правила по охране труда при эксплуатации подъемников. Утверждены постановлением Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь от 25 июня 2004 г. № 78.// Консультант Плюс: Версия Проф. Технология 3000 [Электронный ресурс] : ООО «ЮрСпектр», Нац. Центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2018.

34. Кровли. Строительные нормы проектирования и правила устройства: ТКП 45-5.08-277-2013. – Введ. 10.04.2013– Минск: Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации, 2013.

35. Правила пожарной безопасности Республики Беларусь 01-2014. Утверждены Постановлением Министерства по чрезвычайным ситуациям Республики Беларусь от 14 марта 2014 г. №3 [Электронный ресурс]: Datasheet/ Университет гражданской обороны - Электронные данные. – Режим доступа: <http://ucp.by/images/file/PravilaPB.pdf>. - Дата доступа: 02.05.2018г.