

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет цифровых технологий

Кафедра информационных систем

Методические указания
по выполнению и защите курсового проекта по дисциплине
«Проектирование бизнес-процессов» для студентов очной и
заочной форм обучения направления подготовки
38.04.05 «Бизнес-информатика»
(программа «Цифровые технологии в бизнесе»)

Методические указания

для выполнения курсового проекта по дисциплине «Проектирование бизнес-процессов»

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Курсовой проект выполняется обучающимся на заключительном этапе изучения дисциплины «Проектирование бизнес-процессов» с целью углубления теоретических знаний по отдельным темам и овладения практическими умениями и исследовательскими навыками проектирования бизнес-процессов.

Целью работы являются:

- систематизация теоретических знаний в области проектирования бизнес-процессов;
- совершенствование практических навыков оформления документов средствами текстового процессора MS Word и подготовки презентаций MS PowerPoint;
- овладение практическими навыками работы со средой «Битрикс24»;
- применение принципов оформления научно-технической документации.

Каждый студент выполняет работу в соответствии с индивидуальными заданиями, которые выбирают самостоятельно из предложенного списка под одинаковыми номерами из Раздела 1 «Теоретические аспекты проектирования бизнес-процессов» (страница 8) и Раздела 2 «Практические аспекты анализа данных в среде “Битрикс24”» (страница 10).

В соответствии с заданным вариантом работы необходимо:

- изучить теоретическую тему исследования, опираясь на научные источники, провести анализ нескольких точек зрения, сформировать свое представление об идее изучаемой темы;
- в среде «Битрикс24» разработать проект бизнес-процесса, охватив основные показатели, описав конкретные шаги и выявить основные проблемные моменты темы;
- создать презентацию в MS PowerPoint отразив в ней основные моменты курсового проекта;
- оформить курсовой проект в MS Word.

Основными требованиями к содержанию курсовых проектов являются:

- актуальность исследования;
- самостоятельный анализ основных понятий, категорий, концепций положений по изучаемой теме;

- аргументированность выводов, обоснованность предложений и рекомендаций;
- творческое выполнение работы, наличие обоснованных предложений по решению поставленных задач;
- применение информационных технологий, базирующихся на использовании современной вычислительной техники, средств глобальной информационной сети для сбора и анализа данных при выполнении курсового проекта.

При выполнении и защиты курсового проекта обучающийся должен продемонстрировать:

- владение соответствующим понятийным и терминологическим аппаратом;
- знакомство с основной литературой;
- умение выделить проблему и определить методы её решения;
- умение последовательно изложить существо рассматриваемых вопросов.

Аттестация по курсовому проекту производится в виде его защиты.

ЭТАПЫ ВЫПОЛНЕНИЯ КУРСОВОГО ПРОЕКТА

Курсовой проект представляет собой результат выполнения следующих взаимосвязанных этапов:

1. Выбор темы.
2. Разработка рабочего плана.
3. Сбор, анализ и обобщение материалов исследования, формулирование основных теоретических положений.
4. Разработка проекта бизнес-процесса в среде «Битрикс24».
5. Документирование процесса создания проекта бизнес-процесса и оформление курсового проекта.
6. Защита.

Проект выполняется самостоятельно в свободное время и сдается в строго оговоренные сроки.

ПОРЯДОК И ПРОЦЕДУРА ЗАЩИТЫ КУРСОВОГО ПРОЕКТА

Выполненный и оформленный курсовой проект сдается преподавателю на окончательную проверку, после чего она допускается к защите или возвращается для исправления ошибок.

Защита курсового проекта проводится в утвержденные учебным планом дисциплины сроки перед комиссией, в состав которой входят руководитель и преподаватели кафедры.

Для допуска к защите студенту необходимо иметь электронный вариант курсового проекта в формате MS Word.

Студенту предоставляется слово для доклада (время доклада – 5 мин). Приветствуется научный стиль изложения, лаконизм и содержательность выводов по работе.

В докладе должны быть отражены следующие основные моменты:

- цель и задачи проекта;
- изложение основных результатов проекта;
- краткие выводы по тем результатам проекта, которые определяют его практическую значимость, степень и характер новизны элементов.

Доклад должен сопровождаться презентацией (MS PowerPoint).

После доклада студенту-автору работы задаются вопросы.

Докладчику может быть задан любой вопрос по содержанию проекта.

Общая длительность защиты одного проекта – не более 15 минут.

Оценка за курсовой проект ставится с учетом:

- соответствия заданию;
- новизны результатов проекта;
- практической значимости результатов проекта;
- качества оформления;
- качества защиты проекта студентом.

Оценками курсового проекта могут быть: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». В последнем случае студенту выдается новая тема для написания курсового проекта.

МЕТОДИКА ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОЕКТА

Тема курсового проекта для всех исполнителей называется «Проектирование бизнес-процессов. Вариант №__».

Общий объем проекта, как правило, составляет 50-60 стр. машинописного текста, набранного в редакторе MS Word.

Курсовой проект имеет следующую структуру:

- титульный лист (образец оформления приведен в Приложение 2);
- лист задания на выполнение курсового проекта (образец оформления приведен в Приложение 3);
- содержание (образец оформления приведен в Приложении 4);
- введение;
- основная часть (Разделы 1, 2);
- заключение;
- список использованных источников (образец оформления приведен в Приложении 5);
- приложения.

Титульный лист является первым листом курсового проекта, **лист задания на выполнение курсового проекта** является вторым листом курсового проекта.

Содержание включает наименование всех разделов, подразделов и пунктов (если они имеют наименование) с указанием номеров страниц, на которых размещается начало материала разделов (подразделов, пунктов).

Содержание должно включать все заголовки, имеющиеся в проекте.

В содержании перечисляют все приложения с их заголовками.

Введение является вступительной частью курсового проекта, с которой начинается изложение материала. Его объем, как правило, не должен превышать двух страниц. Во введении следует раскрыть основное содержание и значение темы курсового проекта, необходимо показать актуальность и практическую значимость проблемы, объект, цель и задачи; описать совокупность технических и программных средств, используемых при разработке курсового проекта. Также во введении показывается структура проекта, т.е. краткое содержание всех разделов курсового проекта, а также содержит сведения об объеме проекта.

Введение целесообразно писать после завершения работы над основной частью.

Основная часть курсового проекта должна быть представлена несколькими самостоятельными разделами, которые являются своеобразным «ядром» исследования, его «экспериментальной площадкой». Именно в основной части работы всесторонне и глубоко анализируются все подлежащие изучению проблемы, последовательно и с исчерпывающей полнотой раскрывается заявленная тема. Главы курсового проекта целесообразно разделить на более мелкие по своему объему структурные части – разделы, подразделы, пункты, подпункты – четко обозначив тем самым вопросы, исследуемые в рамках каждой главы. Все разделы курсового проекта должны быть сопоставимы друг с другом и по своему объему быть равными примерно. Основная часть курсового проекта состоит из теоретического исследования конкретной темы и практической задачи. Основная часть курсового проекта состоит из двух разделов.

Первый раздел курсового проекта представляет собой творческое обобщение студентом научного материала по проблемам проектирования бизнес-процессов, а также предлагает направления совершенствования основных компонентов темы исследования. Рекомендуемый объем первого раздела 10-15 страниц.

Во **втором разделе** студент в соответствии с индивидуальным заданием должен разработать проект бизнес-процесса для решения предложенных условий задач в среде «Битрикс24». Примеры выполнения заданий раздела 2 рассмотрены на лабораторных работах. Задания второго раздела необходимо оформить по образцу выполненных заданий в лабораторных работах скриншотами и ссылками.

Заключение отражает основные результаты проведенного исследования, а также краткие выводы, сделанные автором по результатам исследования, основные рекомендации и предложения. Основные результаты и выводы, подводящие итог выполненного проекта, следует формулировать сжато, лаконично и аргументировано; они должны быть изложены таким образом, чтобы их содержание было понятно без чтения текста проекта. Выводы могут быть сформулированы по пунктам в такой последовательности, как они будут оглашены в конце доклада на защите курсового проекта. Заключение, как правило, не должны превышать 2 страниц.

Список использованных источников следует после выводов и предложений. Источники (книги, журналы, брошюры, практические материалы (реестры, отчёты, балансы) и т.д.) указываются в алфавитном порядке с соответствующим порядковым номером.

Рекомендуется указывать не менее 10-15 источников (ГОСТ 7.1.84 «Библиографическое описание документа»).

Примеры оформления использованных источников приведены в Приложении 5.

В **приложении** приводится материал вспомогательного характера таблицы (объёмом более одной страницы), скриншоты, схемы, рисунки, таблицы, фотографии и т.д. Приложения оформляют как продолжение проекта.

ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ РАБОТЫ

Существует ряд требований и правил, предъявляемых к оформлению таблиц, формул, графического материала и библиографии (ГОСТ 32-91).

При выполнении курсовой работы должны выполняться требования:

- оформление материала на печатных листах формата А4, отступ сверху – 2 см, снизу – 2 см, слева – 3 см, справа – 1 см;
- использование печатного шрифта Times New Roman, размер 14;
- абзацный отступ равен 1,25 см;
- междустрочный интервал – полуторный;
- расстояние между текстом и заголовками, между заголовками разного вида – одна пропущенная строка;
- каждый новый раздел начинается с новой страницы, текст названия раздела записывается шрифтом размера 14 (первая буква прописная), параграфы (подпараграфы) записываются шрифтом размера 14 (первая буква прописная), выравнивание данных заголовков – по центру страницы;
- нумерация страниц курсового проекта и приложений – сквозная, начиная с титульного листа; номера страниц проставляются арабскими цифрами внизу страницы по центру. На титульном листе номер страницы не проставляется.

- выравнивание текста проекта – по ширине.

Рекомендуется не выставлять автоматические переносы слов.

Таблицы и рисунки приводятся по ходу текста или выносятся в приложение, на все таблицы и рисунки в тексте необходимы ссылки, например, (см. Таблица 1) или «...данная взаимосвязь отражена в таблице 1».

Нумерация таблиц – сквозная.

Все таблицы нумеруются арабскими цифрами в пределах всего текста проекта.

Каждая таблица должна иметь заголовок, который располагают в центре строки непосредственно над самой таблицей и пишут с прописной буквы без точки в конце.

При переносе таблицы на следующую страницу в правом верхнем углу необходимо сделать надпись: «Продолжение таблицы 1».

Пример табличного заголовка:

Таблица 1 – Характеристики процессоров

Приведённые в курсовом проекте таблицы должны являться результатом обработки и анализа цифровых показателей.

Как правило, после таких таблиц делается обобщение (текстовый вывод), которое вводится в текст словами: «из таблицы видно, что» или «таблица позволяет сделать вывод, что» и т.п.

Все иллюстрации (схемы, графики) в работе должны быть пронумерованы.

Их нумерация обычно бывает сквозной, т.е. через всю работу.

Ссылки на иллюстрацию в тексте помещают либо в виде заключённого в круглые скобки выражения «(рисунок 1)», либо в виде оборота типа: «...как это видно из рисунка 1» или «как это видно на рисунке 1».

Каждая иллюстрация снабжается подрисуночной надписью, состоящей, как правило, из четырёх основных элементов:

- наименования, обозначаемого словом «Рисунок»;
- порядкового номера иллюстрации, который указывается без знака № арабскими цифрами;
- тематического заголовка иллюстрации;
- разъяснения, которое строится следующим образом: детали сюжета обозначают цифрами, а, затем, эти цифры выносят в подпись, сопровождая их текстом.

Пример названия рисунка:

Рисунок 1 – Структурная схема ПК

Формулы располагают на отдельных строках. Нумеровать следует лишь наиболее важные из них, на которые имеются ссылки в последующем тексте.

Порядковые номера формул обозначают арабскими цифрами в круглых скобках у правого края страницы. Сквозная нумерация формул применяется в том случае, если нумеруется ограниченное число формул, либо если пронумерованных формул не слишком много и в одних главах содержится мало ссылок на формулы из других глав. При ссылках на какую-либо формулу её номер ставят точно в той же графической форме, что и после формулы в тексте. Например: «в формуле 2.5, из уравнения (7.3) вытекает...». Формула включается в предложение как его равноправный элемент. Поэтому в конце формул и в тексте перед ними знаки препинания ставят в соответствии с правилами пунктуации. При этом знаки препинания помещают непосредственно за формулами до их номера.

Каждое приложение следует начинать с нового листа, с указанием по центру слова «Приложение», напечатанного прописными буквами и имеющего содержательный заголовок. Если в работе более одного приложения, их нумеруют последовательно буквами русского алфавита: «А, Б, В ...» и т.д., кроме Ё, З, Й, О, Ч, Ь, Ъ, Ы. Допускается применение букв латинского алфавита.

На каждое приложение должна быть ссылка по ходу текста, например, (Приложение А) или «...данная взаимосвязь отражена в Приложении А».

При использовании материала из литературных источников в квадратных скобках необходимо указать порядковый номер источника (например: [12]), соответствующий списку использованной литературы (используйте средства текстового процессора – перекрестную ссылку на абзац). При цитировании следует упомянуть фамилию и инициалы автора, вместе с номером источника указать номер страницы, с которой взята цитата. Нельзя отрывать основную мысль автора от его целостной концепции. Примечания и комментарии можно привести в виде сносок в конце страницы.

Список использованных источников должен быть оформлен с применением формата нумерованного списка. В процессе работы источники можно располагать в порядке использования, но после завершения, их необходимо упорядочить в алфавитном порядке (отсортировать средствами текстового процессора и обновить поля с перекрестными ссылками).

Завершенный курсовой проект в электронном виде должен быть файлом в формате MS Word с правильно оформленным курсовым проектом. Электронный вариант завершённого курсового проекта, презентацию к его защите необходимо прикрепить в личный кабинет студента.

К защите не допускаются и должны быть переработаны проекты, в которых содержание и оформление, как в целом, так и разделов, не соответствуют выданному варианту, требованиям, описанным в данных методических указаниях и предъявляемым преподавателем.

Курсовой проект студента проходит обязательную проверку на наличие заимствований (плагиата) из общедоступных сетевых источников в соответствии с Порядком обеспечения самостоятельности выполнения письменных работ в СтГАУ с помощью программы «Антиплагиат» в личном кабинете студента.

ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ К КУРСОВОМУ ПРОЕКТУ

Вариант	Раздел 1. Теоретические аспекты проектирования бизнес-процессов	Раздел 2. Практические аспекты проектирования бизнес-процессов в среде «Битрикс24»
1.	Процессный подход к управлению организацией и классификация бизнес-процессов.	Разработка и описание сквозного бизнес-процесса «Продажа продукции клиенту» в среде «Битрикс24».
2.	Жизненный цикл бизнес-процесса: анализ «как есть» и проектирование модели «как должно быть».	Моделирование жизненного цикла бизнес-процесса «Обработка рекламации клиента» в «Битрикс24» (от модели «как есть» до автоматизированной схемы «как должно быть»).
3.	Нотации моделирования бизнес-процессов (BPMN, EPC, блок-схемы и др.).	Построение диаграммы бизнес-процесса «Регистрация и первичная обработка лида» в конструкторе бизнес-процессов «Битрикс24».
4.	Роли, участники и ответственность в бизнес-процессах.	Настройка ролей, маршрута согласования и ответственности в бизнес-процессе «Согласование договора поставки» в «Битрикс24».
5.	Методы анализа действующих бизнес-процессов (наблюдение, интервью, анализ документов, метрики).	Анализ текущего бизнес-процесса «Обработка обращения клиента в службу поддержки» на основе данных CRM, задач и отчётов в «Битрикс24».
6.	Реинжиниринг и оптимизация бизнес-процессов: принципы и этапы.	Реинжиниринг и оптимизация бизнес-процесса «Обработка лида» в CRM «Битрикс24» с использованием роботов, триггеров и бизнес-процессов.
7.	Показатели эффективности и качества бизнес-процессов (KPI, SLA, метрики).	Разработка системы показателей эффективности бизнес-процесса «Продажа услуги клиенту» с применением отчётов и аналитики CRM «Битрикс24».
8.	Клиентоориентированные бизнес-процессы и путь клиента (Customer Journey).	Проектирование клиентского бизнес-процесса «Онлайн-заявка на консультацию и сопровождение клиента» в CRM «Битрикс24» (Customer Journey в системе).

Вариант	Раздел 1. Теоретические аспекты проектирования бизнес-процессов	Раздел 2. Практические аспекты проектирования бизнес-процессов в среде «Битрикс24»
9.	Бизнес-процессы электронного документооборота и согласования документов.	Автоматизация бизнес-процесса «Согласование внутреннего приказа» средствами Диска, списков и живой ленты «Битрикс24».
10.	Бизнес-процессы управления персоналом (подбор, адаптация, отсутствие, оценка).	Проектирование HR-бизнес-процесса «Заявка на отпуск и её согласование» в среде «Битрикс24».
11.	Коммуникации и коллаборация в рамках бизнес-процессов.	Организация групповой работы в бизнес-процессе «Подготовка коммерческого предложения клиенту» с использованием рабочих групп, задач и чатов «Битрикс24».
12.	Регламентация и стандартизация бизнес-процессов, документация и шаблоны.	Создание регламентов, шаблонов документов и форм ввода данных для бизнес-процесса «Выставление счёта на оплату» в «Битрикс24».
13.	Управление рисками и контролем в бизнес-процессах.	Реализация механизмов контроля и снижения рисков в бизнес-процессе «Контроль просроченных счетов клиентов» в CRM и бизнес-процессах «Битрикс24».
14.	Управление изменениями и сопротивлением при внедрении бизнес-процессов.	Внедрение и поэтапное тиражирование нового бизнес-процесса «Заявка на закупку материальных ресурсов» в «Битрикс24» (работа с пользователями и сопротивлением изменениям).
15.	Интеграция бизнес-процессов с информационными системами организации.	Интеграция бизнес-процесса «Обработка входящего звонка клиента» с облачной АТС и CRM в «Битрикс24».
16.	Непрерывное улучшение бизнес-процессов (цикл PDCA, Kaizen и др.).	Непрерывное совершенствование бизнес-процесса «Обработка заявок в техническую поддержку» в «Битрикс24» на основе журналов процессов и обратной связи пользователей.
17.	Сквозные (end-to-end) бизнес-процессы и их моделирование в организации.	Проектирование сквозного бизнес-процесса «От маркетингового лида до повторной продажи» с использованием

Вариант	Раздел 1. Теоретические аспекты проектирования бизнес-процессов	Раздел 2. Практические аспекты проектирования бизнес-процессов в среде «Битрикс24»
		модулей CRM, задач и рабочих групп в «Битрикс24».
18.	Управление архитектурой бизнес-процессов и владением процессами (process ownership).	Организация владения и администрирования бизнес-процессов «Продажа» и «Обслуживание клиента» в структуре портала «Битрикс24» (назначение владельцев процессов и администраторов).
19.	Роль бизнес-процессов в цифровой трансформации организации.	Цифровая трансформация бизнес-процесса «Ведение клиентской базы и коммуникаций» на платформе «Битрикс24».
20.	Проектный подход к внедрению и сопровождению бизнес-процессов.	Разработка и реализация проекта по внедрению бизнес-процесса «Управление заявками на сервисное обслуживание оборудования» в среде «Битрикс24».

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра информационных систем

КУРСОВОЙ ПРОЕКТ

по дисциплине «Проектирование бизнес-процессов»

Вариант № 1

Выполнил(а):
студент(ка) группы БИ_маг_ИБА-3-24/1
заочной формы обучения
Петрова Ирина Сергеевна,

Проверила: к.э.н., доцент
Ермаковой Анны Николаевны

Дата выдачи _____

Дата сдачи _____

Дата защиты _____

Оценка _____

Ставрополь, 2025

ФЕДЕРАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Кафедра информационных систем

Задание на выполнение курсового проекта
по дисциплине «Проектирование бизнес-процессов»

Студенту 2 курса группы БИ_маг_ИБА-3-24/1 заочной формы обучения
направления подготовки 38.04.05 – «Бизнес-информатика»

Петрова Ирина Сергеевна

(фамилия, имя, отчество)

Вариант № ____.

Содержание задания:

Вариант 1

Раздел 1. Процессный подход к управлению организацией и классификация бизнес-процессов

- 1.1 Сущность процессного подхода к управлению организацией
 - 1.1.1 Переход от функционального к процессному управлению.
 - 1.1.2 Понятие бизнес-процесса, его границы, входы/выходы, участники.
 - 1.1.3 Принципы процессного подхода (ориентация на клиента, сквозной характер, измеримость и др.).
- 1.2 Структура системы бизнес-процессов организации
 - 1.2.1 Карта бизнес-процессов: верхнеуровневое представление деятельности организации.
 - 1.2.2 Взаимосвязь процессов, подпроцессов и процедур.
 - 1.2.3 Роли и ответственность в системе процессов (владелец процесса, участники, стейкхолдеры).
- 1.3 Классификация бизнес-процессов и её практическое значение
 - 1.3.1 Основные, вспомогательные и управленческие процессы, примеры.
 - 1.3.2 Дополнительные критерии классификации (по участию клиента, по степени формализации, по функциональным областям и т.п.).
 - 1.3.3 Использование классификации при выборе процессов для анализа, оптимизации и автоматизации.

Раздел 2. Разработка и описание сквозного бизнес-процесса “Продажа продукции клиенту” в среде «Битрикс24»

- 2.1 Анализ текущего процесса продаж и постановка цели автоматизации
 - 2.1.1 Описание существующего («как есть») процесса продажи продукции: участники, используемые инструменты, проблемы.

- 2.1.2 Выделение границ сквозного процесса в «Битрикс24» (от лида до отгрузки/оплаты).
- 2.1.3 Определение целей автоматизации и ожидаемых результатов (сроки, качество, прозрачность).
- 2.2 Проектирование модели сквозного процесса «Продажа продукции клиенту» в «Битрикс24»
 - 2.2.1 Построение карты процесса в терминах сущностей портала (CRM: лид, контакт, компания, сделка; задачи; документы).
 - 2.2.2 Настройка воронки продаж, стадий сделки и основных полей, необходимых для процесса.
 - 2.2.3 Описание ролей и распределение ответственности между сотрудниками (менеджер по продажам, руководитель, бухгалтер, логист и т.п.).
- 2.3 Реализация и документирование сквозного процесса продажи в «Битрикс24»
 - 2.3.1 Настройка автоматизации: роботы, триггеры и (при необходимости) бизнес-процессы для ключевых этапов продаж.
 - 2.3.2 Проверка работоспособности процесса на тестовых данных, корректировка настроек.
 - 2.3.3 Подготовка текстового описания и схемы сквозного процесса, рекомендации по эксплуатации и дальнейшему улучшению.

Срок выполнения: с _____ по _____ 2025 г.

Срок защиты: _____ 2025 г.

Дата выдачи задания: _____ 2025 г.

Дата сдачи работы: _____ 2025 г.

Руководитель: доцент кафедры ИС, к.э.н. Ермакова А.Н.

(подпись) (дата) Ермакова А.Н.
(ФИО руководителя)

Задание принял к исполнению 4 курса группы

(подпись) (дата) Петрова И.С.
(ФИО исполнителя)

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
Раздел 1. Процессный подход к управлению организацией и классификация бизнес-процессов.....	6
1.1 Сущность процессного подхода к управлению организацией.....	6
1.2 Структура системы бизнес-процессов организации.....	11
1.3 Классификация бизнес-процессов и её практическое значение.....	15
Раздел 2. Разработка и описание сквозного бизнес-процесса «Продажа продукции клиенту» в среде «Битрикс24».....	21
2.1 Анализ текущего процесса продаж и постановка цели автоматизации.....	21
2.2 Проектирование модели сквозного процесса «Продажа продукции клиенту».....	26
2.3 Реализация и документирование сквозного процесса продажи	31
Заключение.....	35
Список использованных источников.....	37
Приложения.....	39

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Алмазов, А. А. Основы управления информационными технологиями в организации + еПриложение : учебник; ВО - Бакалавриат, Магистратура/А.А. Алмазов, Е.В. Васильева, В.П. Кирпичев, В.В. Кутейников; под ред. Е.В. Васильева. // Москва:КноРус, 2025. - 226 с. - URL: <https://book.ru/book/956844>. - book_ru.
2. Баланов, А. Н. IT-консалтинг : учеб. пособие; ВО - Бакалавриат, Магистратура/Баланов А. Н.. - Санкт-Петербург:Лань, 2024. - 588 с. - URL: <https://e.lanbook.com/book/430127>. - Издательство Лань.
3. Баланов, А. Н. Управление IT-проектами : учеб. пособие; ВО - Бакалавриат, Магистратура/Баланов А. Н.. -Санкт-Петербург:Лань, 2024. - 616 с. - URL: <https://e.lanbook.com/book/428081>. - Издательство Лань.
4. Балдин, К. В. Информационные системы в экономике : учеб. пособие ; ВО - акалавриат/К. В. Балдин. -Москва:ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-", 2024. - 218 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/document?id=435544>.
5. Богомолова, М. А. Бизнес-анализ в IT-проектах : учеб. пособие; ВО - Бакалавриат : Ч. 1/Богомолова М. А.. -Самара:ПГУТИ, 2022. - 169 с. - URL: <https://e.lanbook.com/book/320831>. - Издательство Лань.
6. Богомолова, М. А. Бизнес-анализ в IT-проектах : учеб. пособие; ВО - Бакалавриат : Ч. 2/Богомолова М. А.. -Самара:ПГУТИ, 2022. - 177 с. - URL: <https://e.lanbook.com/book/329921>. - Издательство Лань.
7. Варфоломеева, А. О. Информационные системы предприятия : учеб. пособие; ВО - Бакалавриат, Магистратура, Аспирантура/А. О. Варфоломеева, А. В. Коряковский, В. П. Романов. -Москва:ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 330 с. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=446764>.
8. Ехлаков, Ю. П. Управление программными проектами. Стандарты, модели : учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат, Магистратура/Ехлаков Ю. П.. -Санкт-Петербург:Лань, 2021. - 244 с. - URL: <https://e.lanbook.com/book/175498>. - Издательство Лань.
9. Лукьянова, А. В. Управление проектами в области информационных технологий : учеб. пособие ; ВО - Магистратура/А. В. Лукьянова, И. В.

Трифонов, Н. Н. Трифонова [и др.]; под. ред. А. В. Лукьянова. -Москва:КноРус, 2024. - 235 с. - URL: <https://book.ru/book/950307>. - book_ru.

10. Мамонтов, С. А. Сетевые модели в управлении проектами : учеб. пособие ; ВО - Бакалавриат, Магистратура/С. А. Мамонтов. -Москва:КноРус, 2020. - 111 с. - URL: <https://book.ru/book/938691>. - book_ru.

11. Романов, А. Н. Советующие информационные системы в экономике : учеб. пособие; ВО - Бакалавриат, Магистратура, Аспирантура/А.Н. Романов, Б.Е. Одинцов. -Москва:ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 485 с. - URL: <http://znanium.com/catalog/document?id=398146>.

12. Сысоева, Л. А. Управление проектами информационных систем : учеб. пособие; ВО - Бакалавриат/Л.А. Сысоева, А.Е. Сатунина. - Москва:ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023. - 345 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/document?id=424242>.

13. Царьков, И. Н. Математические модели управления проектами : учебник; ВО - Магистратура, Аспирантура/И.Н. Царьков ; предисл. В.М. Аньшина. - Москва:ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 514 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/document?id=430386>.

14. Черников, Б. В. Информационные технологии управления : учебник ; ВО - Бакалавриат/Б. В. Черников. -Москва:Издательский Дом "ФОРУМ", 2024. - 368 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/document?id=438483>.

.....

21. [http: // www.inform.status.ru](http://www.inform.status.ru)

22. [http: // www.stav.mobil.ru](http://www.stav.mobil.ru)