


БЕЛОРУССКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ МАРКЕТИНГА, МЕНЕДЖМЕНТА,
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

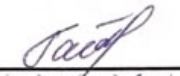
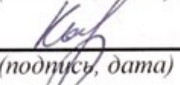
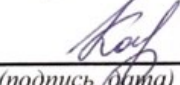
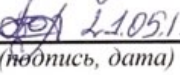
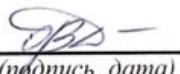
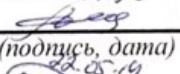
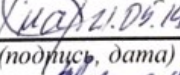
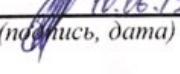
КАФЕДРА «БИЗНЕС-АДМИНИСТРИРОВАНИЕ»

ДОПУЩЕНА К ЗАЩИТЕ
Заведующий кафедрой

Е.В. Бертош
« 10 » ~~мая~~ 2019 г.

РАСЧЕТНО-ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА
ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ

«Разработка и бизнес-администрирование проекта по внедрению CRM-
системы (на примере ООО «ПринтЛюкс»)»

Специальность 1 – 26 02 01 «Бизнес-администрирование»
Специализация 1 – 26 02 01 01 «Бизнес-администрирование в сфере
производства и услуг»

Обучающаяся группы 10503115	 (подпись, дата)	Г.С. Жук
Руководитель	 (подпись, дата)	Т.Р. Косовская, к.э.н., доцент
Консультанты:		
по организационно- экономическим вопросам	 (подпись, дата)	Т.Р. Косовская, к.э.н., доцент
по организации внешнеэкономической деятельности	 21.05.19 (подпись, дата)	И.А. Поварехо
по конструкторско- технологическим вопросам	 (подпись, дата) 20.05.19	О.В. Дьяченко, канд. техн. наук, доцент
по применению экономико- математических методов и ЭВМ	 (подпись, дата) 22.05.19	А.Е. Филиченок
по охране труда	 (подпись, дата) 21.05.19	А.А. Снарский
Ответственный за нормоконтроль	 (подпись, дата) 10.06.19	Н.А. Киселева
Объем работы:		
расчетно-пояснительная записка – 146 страниц		
графическая часть – 15 листов		
магнитные (цифровые) носители – 1 единиц		

Минск 2019

РЕФЕРАТ

Дипломный проект: 176 страниц, 27 рисунков, 51 таблиц, 31 источников, 7 приложений, 15 листов графической части.

CRM–СИСТЕМА, ДИСТРИБУЦИЯ, КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ,
ОБЪЕМ ПРОДАЖ, БИЗНЕС-АДМИНИСТРИРОВАНИЕ,
ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ

Объектом исследования является ООО «ПринтЛюкс».

Предметом дипломной работы является увеличение объема продаж, клиентской базы и совершенствование качества обслуживания за счет внедрения CRM-системы.

Целью дипломной работы является разработка бизнес-проекта по внедрению CRM-системы для ООО «ПринтЛюкс».

В процессе работы выполнены следующие исследования: изучение понятия CRM–системы, факторов, влияющих на применение того или иного бизнес-проекта, а также формирование и использование прибыли на предприятии для внедрения бизнес-проекта, анализ технико-экономических показателей деятельности ООО «ПринтЛюкс» на основании годовой отчетности предприятия, выявление стратегий его развития.

Элементами практической значимости полученных результатов является прежде всего создание бизнес-проекта по внедрению CRM–системы: совершенствование системы менеджмента и использование новых технологий в управлении предприятием, совершенствование планирования затрат на предприятии, совершенствование структуры управления и увеличения объемом продаж.

Результатами внедрения явились увеличение прибыли за счет изменения объема продаж, укрепление клиентской базы, также совершенствование качества обслуживания.

Автор работы подтверждает, что приведённый в ней расчётно-аналитический материал правильно и объективно отражает состояние исследуемого процесса, а все заимствованные из литературных и других источников теоретические, методологические положения и концепции сопровождаются ссылками на их авторов.



(подпись студента)

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Дзюба, М.В. Необходимость и перспективы применения современных информационных технологий в сфере оптовой торговли /М.В. Дзюба// Креативная экономика. - 2008. - № 6 (18). - с. 29-32.
2. CRM (Customer Relationship Management) [Электронный ресурс]. – Электронные данные. – Режим доступа: <https://www.cfin.ru/>.
3. Что такое CRM-системы и как их правильно выбирать? [Электронный ресурс]. – Электронные данные. – Режим доступа: <https://habr.com/>.
4. Что нужно знать белорусским компаниям, которые задумались о внедрении CRM [Электронный ресурс]. – Электронные данные. – Режим доступа: <https://probusiness.io/>.
5. Анализ мирового рынка crm-систем, перспективы его развития. [Электронный ресурс]. – Электронные данные. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/>.
6. CRM (мировой рынок) [Электронный ресурс]. – Электронные данные. – Режим доступа: <http://www.tadviser.ru/>.
7. Рейтинг CRM-систем: от первого обращения до cross-sell [Электронный ресурс]. – Электронные данные. – Режим доступа: <https://gusarov-group.by/>.
8. Экономика и финансы: CRM в Беларуси. [Электронный ресурс]. – Электронные данные. – Режим доступа: <https://www.kv.by/>.
9. Для чего нужна CRM. [Электронный ресурс]. – Электронные данные. – Режим доступа: <https://megaplan.ru/>.
10. Организация и проведение преддипломной практики: методическое пособие для студентов специальности 1-26 02 01 «Бизнес-администрирование» / В.В. Самойлюкович, Т.В. Широкова, А.Л. Ивашутин, А.М. Темичев, О.С. Руто. – Минск: БНТУ, 2012
11. Ивашутин, А.Л. Бизнес-администрирование: пособие по дипломному проектированию для студентов специальности 1-26 02 01 «Бизнес-администрирование» / А.Л. Ивашутин, А.М. Темичев. – Минск: БНТУ, 2014.
12. Круглова, Н.Ю. Основы бизнеса (предпринимательства): учеб. Пособие / Н.Ю. Круглова. – М. Кнорус, 2013. – 544 с.
13. Горбовцов, Г.Я. Управление проектом: Учебно-практическое пособие. / Г.Я. Горбовцов– М.: ЕАОИ, 2013. – 58 с.

14. Грашина, М.Н. Основы управления проектами / М.Н. Грашина, В.Р. Дункан. – 2-е изд. – М.: БИНОМ. Лаборатория знаний, 2015. – 114 с.
15. Романова, М.В. Управление проектами: учебное пособие / М.В. Романова. – М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2017. – 256 с.
16. Общегосударственный классификатор Республики Беларусь «Виды экономической деятельности»: ОКРБ 005–2011. – Введ. пост. Госстанд. РБ 05.12.2011, № 85 [Электронный ресурс]. – Электронные данные. – Режим доступа: http://www.belstat.gov.by//klassifikator/005_2011sizmeneniem1/.
17. Указ Президента Республики Беларусь № 379 от 20 октября 2016 г. «О лицензировании отдельных видов деятельности» [Электронный ресурс]. – Электронные данные. – Режим доступа: <http://www.pravo.by/document/?guid=3871&p0=P31000450>.
18. Репин, В.М. Процессный подход к управлению / В.М. Репин, В.С. Елиферов – РИА Стандарты и качество, 2013. — 398 с.
19. Альбом бизнес-процессов: пособие по дисциплинам «Бизнес-администрирование на малых и средних предприятиях», «Предпринимательская деятельность», «Проектирование бизнес-процессов» для студентов специальности 1-26 02 01 «Бизнес-администрирование» / А.Л. Ивашутин. – Минск: БНТУ, 2010. – 7 с.
20. Об утверждении инструкции о порядке начисления амортизации основных средств и нематериальных активов: Министерства архитектуры и строительства Республики Беларусь, 27 февраля 2009 г. № 37/18/6 [Электронный ресурс]. – Электронные данные – Режим доступа: http://etalonline.by/type=text®num=w20921041#load_text_none.
21. Трудовой кодекс Республики Беларусь : Кодекс Респ. Беларусь, 26 июля 1999 г., № 296-З : принят Палатой представителей 8 июня 1999 г. : одобр. Советом Респ. 30 июня 1999 г.: текст Кодекса по состоянию на 5 янв. 2013 г. // Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2013.
22. Инструкция о порядке применения единой тарифной сетки работников Республики Беларусь: Постановление Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь 20.09.2002 N 123 [Электронный ресурс]. – Электронные данные – Режим доступа: <http://pravo.by>. – Дата доступа: 14.04.2019 г.

23. Налоговый Кодекс Республики Беларусь (Особенная часть, от 9 января 2017 г. № 15-з) [Электронный ресурс]. – Электронные данные. – Режим доступа: <http://www.etalonline.by/>.
24. Об утверждении Основных положений по составу затрат, включаемых в себестоимость продукции (работ, услуг): Постановление Министерства экономики Республики Беларусь от 30 октября 2008 г. № 210 [Электронный ресурс]. – Электронные данные – Режим доступа: <http://pravo.by>.
25. Ивашутин, А.Л. Финансовый менеджмент: учебно-методический комплекс для экономических специальностей вузов / А.Л. Ивашутин. – Минск: БНТУ, 2011. – 208 с.
26. Маляренко, А.Д. Конструкторско-технологическое обеспечение производства / А.Д. Маляренко, Л.М. Кожуро, А.М. Темичев. - Минск, 2005. - 214 с.
27. Звонцов, И.Ф. Проектирование и изготовление заготовок деталей общего и специального машиностроения: учебное пособие./ И.Ф. Звонцов, К.М. Иванов, П.П. Серебrenицкий. - СПб. : БГТУ «Военмех» им. Д.Ф. Устинова, 2015. — 179 с.
28. Иванов, И.С. Расчет и проектирование технологической оснастки в машиностроении / И.С. Иванов. - Москва: ИНФРА-М, 2015. - 198 с.
29. Санитарные нормы и правила «Требования к микроклимату рабочих мест в производственных и офисных помещениях» утвержденный постановлением Министерства здравоохранения РБ от 30.04.2013 г. № 33. [Электронный ресурс]. – Электронные данные. – Режим доступа: <http://minzdrav.gov.by/>.
30. Об утверждении санитарных норм, правил и гигиенических нормативов «Шум на рабочих местах»: постановление Министерства здравоохранения Республики Беларусь, 16 ноября 2011 г., № 115. [Электронный ресурс]. – Электронные данные. – Режим доступа: <http://minzdrav.gov.by>.
31. Об охране окружающей среды: Закон Респ. Беларусь, 26 нояб. 1992 г., № 1982-ХП: в ред. Закона от 17 июля 2002 г. № 126-З. [Электронный ресурс]. – Электронные данные. – Режим доступа: <http://pravo.by/>.