

Міністерство освіти і науки України
Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна
Кафедра маркетингу, менеджменту та підприємництва



“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Проректор з науково-педагогічної роботи

Антон Пантелеймонов

” червня 2021 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ
У ПІДПРИЄМНИЦТВІ**

рівень вищої освіти	<u>другий (магістерський) рівень вищої освіти</u>
галузь знань	<u>07 Управління та адміністрування</u>
спеціальність	<u>076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність</u>
освітня програма	<u>Підприємництво, торгівля та біржова діяльність</u>
спеціалізація	<u>Підприємництво, торгівля та біржова діяльність</u>
вид дисципліни	<u>обов'язкова</u>
факультет	<u>економічний</u>

2021 / 2022 навчальний рік

Програму рекомендовано до затвердження вченою радою економічного факультету ХНУ імені В. Н. Каразіна «24» червня 2021 року, протокол № 8

РОЗРОБНИКИ ПРОГРАМИ: Мозгова Г. В. – кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри маркетингу, менеджменту та підприємництва ХНУ імені В. Н. Каразіна

Програму схвалено на засіданні кафедри маркетингу, менеджменту та підприємництва ХНУ імені В. Н. Каразіна

Протокол від «22» червня 2021 року №16

Завідувач кафедри маркетингу, менеджменту та підприємництва ХНУ імені В. Н. Каразіна


_____ (підпис)

Вікторія ЄВТУШЕНКО
(прізвище та ініціали)

Програму погоджено з гарантом освітньо-професійної програми **Підприємництво, торгівля та біржова діяльність**

Гарант освітньо-професійної програми



Ірина ГОНТАРЕВА
(прізвище та ініціали)

Програму погоджено науково-методичною комісією економічного факультету ХНУ імені В. Н. Каразіна

Протокол від «23» червня 2021 року № 9

Голова науково-методичної комісії економічного факультету ХНУ імені В. Н. Каразіна


_____ (підпис)

Вікторія ЄВТУШЕНКО
(прізвище та ініціали)

ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «Програмне забезпечення управлінських рішень у підприємстві» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки другого рівня вищої освіти, магістра спеціальності – 076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність, ОП Підприємництво, торгівля та біржова діяльність.

1. Опис навчальної дисципліни

1.1. Метою викладання навчальної дисципліни є отримання студентами знань щодо пропозиції програмного забезпечення, яке дозволяє автоматизувати підприємницьку діяльність і формування практичних навичок роботи з формування інформаційної системи бізнесу та використання інформаційних технологій з метою підготовки та прийняття оперативних, тактичних та стратегічних рішень.

1.2. Основними завданнями вивчення дисципліни є надання системи знань щодо можливостей сучасного програмного забезпечення управлінських рішень у підприємстві, дослідження ринку програмних продуктів; набуття вмінь застосування інформаційних технологій для накопичення, обробки, аналізу та представлення бізнес-інформації в процесі обґрунтування та прийняття управлінських рішень.

1.3. Кількість кредитів – 4.

1.4. Загальна кількість годин – 120.

1.5. Характеристика навчальної дисципліни	
Нормативна	
Денна форма навчання	Заочна (дистанційна) форма навчання
Рік підготовки	
1-й	1-й
Семестр	
1-й	1-й
Лекції	
16 год.	6 год.
Практичні, семінарські заняття	
16 год.	2 год.
Лабораторні заняття	
-	-
Самостійна робота	
88 год.	112 год.
у тому числі індивідуальні завдання	
10 год.	10 год.

1.6. Заплановані результати навчання:

1. Розробляти і приймати рішення, спрямовані на забезпечення ефективності діяльності суб'єктів господарювання у сфері підприємницької, торговельної та/або біржової діяльності.

2. Вміти вирішувати проблемні питання, що виникають в діяльності підприємницьких, торговельних та/або біржових структур за умов невизначеності та ризиків.

Основні компетентності, якими повинен оволодіти здобувач згідно з ОПП:

СК 3. Здатність до ефективного управління діяльністю суб'єктів господарювання в сфері підприємництва, торгівлі та/або біржової діяльності.

СК 4. Здатність до вирішення проблемних питань і прийняття управлінських рішень у професійній діяльності.

2. Тематичний план навчальної дисципліни

РОЗДІЛ 1. ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ В ПРОЦЕСІ ПІДГОТОВКИ ТА ПРИЙНЯТТЯ РІШЕНЬ

Тема 1. Теоретичні засади прийняття рішень

Сутність процесу прийняття рішень. Типологія підприємницьких рішень. Внутрішня структура проблеми, що потребує вирішення. Умови прийняття рішень: впевненість, ризик, невизначеність. Основні напрямки теорії прийняття рішень: теорія прийняття раціональних рішень, психологічна теорія прийняття рішень. Процес прийняття рішень. Роль інформації в процесі прийняття підприємницьких рішень. Автоматизація прийняття управлінських рішень як необхідна складова ведення бізнесу.

Використання програмного забезпечення MindMeister для візуалізації інформації в процесі прийняття рішень.

Тема 2. Ринок програмного забезпечення управлінських рішень в підприємстві

Функціональне програмного забезпечення: управління облікової та планово-фінансової діяльності, управління ЗЕД, управління маркетинговою діяльністю та збутом, управління персоналом (облік та розвиток персоналу), управління постачанням, управління логістичними процесами, управління комунікаціями, стратегічне та операційне управління. Програмне забезпечення «повного циклу».

Програмне забезпечення автоматизації торговельної діяльності. Програми підтримки біржової діяльності.

Тема 3. Технології CRM в процесі прийняття управлінських рішень (на прикладі Бітрікс24)

Офіс: ділове спілкування між співробітниками, облік і контроль робочого часу, корпоративний чат, загальний диск, зручний календар, регулярна звітність перед керівником, автоматизація бізнес-процесів, структура компанії зі збудованою ієрархією.

Завдання та проекти: постановка завдань, методика списків, «Мій план», канбан, діаграма Ганта, розподіл на ролі.

CRM – система управління продажами і комунікаціями з клієнтами. Робота з клієнтом відповідно із воронкою продажів. Автоматизація розсилки клієнтам листів та sms, автоматизація продажів.

Контакт-центр: створення інформаційного середовища спілкування з клієнтами через телефонію, Facebook, електронну пошту, сайт.

Роботизація бізнесу (RPA).

РОЗДІЛ 2. АНАЛІТИЧНЕ ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРИЙНЯТТЯ РІШЕНЬ

Тема 4. Дашборд як інструмент бізнес-аналітики

Поняття дашборду, вимоги та правила побудови.

Програмне забезпечення побудови дашбордів управлінської інформації.

Порядок формування на використання дашбордів в Excel.

Тема 5. Програмний комплекс Marketing Analytic як аналітичний інструмент особи, яка приймає рішення

Концепція програмного комплексу Marketing Analytic як програмного забезпечення підтримки та реалізації інформаційної системи бізнесу. Схема взаємодій модулів системи. Призначення та структура модулів.

Портфельний аналіз в Модулі Portfolio. Концепція програми Portfolio. Початок роботи з модулем Portfolio. Загальне описання проекту: параметри, об'єкти, критерії, формування дерев підкритеріїв. Проведення експертних оцінок та їх обробка. Попереджуючий перегляд результатів. Формування та використання матричної моделі. Використання шаблонів для швидкого формування проекту Portfolio.

Вирішення практичних кейсів побудови матриці DPM та розподілу фінансових ресурсів підприємства

Виконання Conjoint-аналізу в програмному комплексі Marketing Analytic. Визначення відносної важливості критерійних показників, за якими оцінюються об'єкти. Оцінка поведінки споживачів: визначення рівня важливості характеристик товару (послуги) для споживачів; встановлення рівня бажаності характеристик товару (послуги) для споживачів; встановлення компромісу між оцінками; підготовка варіантів для порівняння;

обробка експертних оцінок. Формування звіту, що містить опис всіх етапів дослідження, що проводиться, і його результати.

Побудова прогнозів з використанням модуля Predictor.

Тема 6. Використання low-code для розробки застосунків підтримки прийняття рішень (на прикладі Studio Creatio від Terrasoft)

Теоретичні основи low-code технології.

Візуальна робота з БД, проектування інтерфейсів додатків.

Автоматизація бізнес процесів в low-code системах.

Аналітика в low-code. Блоки підсумків: графік, показник, список, зведена таблиця, віджет, шкала, Web-сторінка, воронка продажів, наскрізна воронка. Панель підсумків: настройка, правила наповнення. Вирішення практичного кейсу на демостенді Studio Creatio.

Тема 7. Штучний інтелект і машинне навчання. Інтеграція зі зовнішніми ресурсами (на прикладі Studio Creatio від Terrasoft)

Сутність та цілі впровадження штучного інтелекту (AI) та машинного навчання в підприємницькій діяльності. Переваги використання AI. Впровадження та використання штучного інтелекту. Методологія дослідження даних CRISP-DM (Cross-Industry Standard Process for Data Mining).

Переваги використання інструментів low-code на платформі Creatio для створення моделей машинного навчання. Приклади створення моделей.

Сутність веб-сервісу. Можливості інтеграції веб-сервісів в застосунках за допомогою low-code. Інструменти інтеграцій в системах low-code. Приклади практичного застосування.

3. Структура навчальної дисципліни

Назви розділів і тем	Кількість годин											
	Денна форма						Заочна форма					
	Усього	у тому числі					Усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	ср		л	п	лаб	інд	ср
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Розділ 1. Інформаційні системи в процесі підготовки та прийняття рішень												
Тема 1. Теоретичні засади прийняття рішень	8	2	0	0	0	6	8	2	0	0	0	6
Тема 2. Ринок програмного забезпечення управлінських рішень в підприємстві	12	2	0	0	0	10	12	0	0	0	0	12
Тема 3. Технології CRM в процесі	18	4	4	0	0	10	18	2	0	0	0	16

прийняття управлінських рішень (на прикладі Бітрікс24)												
Контрольна робота	7	0	2	0	0	5	7	0	0	0	0	7
Разом за розділом 1	45	8	6	0	0	31	45	4	0	0	0	41
Розділ 2. Аналітичне програмне забезпечення прийняття рішень												
Тема 4. Дашборд як інструмент бізнес-аналітики	14	2	2	0	0	10	14	0	2	0	0	12
Тема 5. Програмний комплекс Marketing Analytic як аналітичний інструмент особи, яка приймає рішення	18	2	2	0	0	14	18	0	0	0	0	18
Тема 6. Використання low-code для розробки застосунків підтримки прийняття рішень (на прикладі Studio Creatio від Terrasoft)	18	2	2	0	0	14	18	1	0	0	0	17
Тема 8. Штучний інтелект і машинне навчання. Інтеграція зі зовнішніми ресурсами (на прикладі Studio Creatio від Terrasoft)	18	2	2	0	0	14	18	1	0	0	0	17
Контрольна робота	7	0	2	0	0	5	7	0	0	0	0	7
Разом за розділом 2	75	8	10	0	0	57	75	2	2	0	0	71
Усього годин	120	16	16	0	0	88	120	6	2	0	0	112

4. Темы практичних занять

Назва теми	Кількість годин
Тема 3. Технології CRM в процесі прийняття управлінських рішень (на прикладі Бітрікс24)	4
Тема 4. Дашборд як інструмент бізнес-аналітики	2
Тема 5. Програмний комплекс Marketing Analytic як аналітичний інструмент особи, яка приймає рішення	2
Тема 6. Використання low-code для розробки застосунків підтримки прийняття рішень (на прикладі Studio Creatio від Terrasoft)	2
Тема 7. Штучний інтелект і машинне навчання. Інтеграція зі зовнішніми ресурсами (на прикладі Studio Creatio від Terrasoft)	2
Контрольні роботи	4
Разом	16

5. Самостійна робота

Види, зміст самостійної роботи	Кількість годин
Підготовка до аудиторних занять	
Тема 1. Теоретичні засади прийняття рішень	1
Тема 2. Ринок програмного забезпечення управлінських рішень в підприємстві	1
Тема 3. Технології CRM в процесі прийняття управлінських рішень (на прикладі Бітрікс24)	6
Тема 4. Дашборд як інструмент бізнес-аналітики	3
Тема 5. Програмний комплекс Marketing Analytic як аналітичний інструмент особи, яка приймає рішення	3
Тема 6. Використання low-code для розробки застосунків підтримки прийняття рішень (на прикладі Studio Creatio від Terrasoft)	3
Тема 7. Штучний інтелект і машинне навчання. Інтеграція зі зовнішніми ресурсами (на прикладі Studio Creatio від Terrasoft)	3
Підготовка до контрольних робіт	10
Разом	30
Опрацювання окремих питань та практичних завдань, які не виносяться на лекції	
Тема 1. Теоретичні засади прийняття рішень Використання програмного забезпечення MindMeister для візуалізації інформації в процесі прийняття рішень.	5
Тема 2. Ринок програмного забезпечення управлінських рішень Дослідження пропозиції програмного забезпечення, яке дозволяє автоматизувати: <ul style="list-style-type: none"> — управління обліковою та планово-фінансовою діяльністю; — управління ЗЕД; — управління маркетинговою діяльністю та збутом; — управління персоналом (облік та розвиток персоналу); — управління постачанням, управління логістичними процесами. 	9
Тема 3. Технології CRM в процесі прийняття управлінських рішень (на прикладі Бітрікс24) Автоматизація внутрішніх комунікацій за рахунок створення єдиного простору для спілкування всієї компанії. Планування особистого розкладу та зустрічей з колегами. Пошук потрібної інформації в базі даних.	4
Тема 4. Дашборд як інструмент бізнес-аналітики Досвід використання дашбрдів в бізнес-аналітиці	7
Тема 5. Програмний комплекс Marketing Analytic як аналітичний інструмент особи, яка приймає рішення Вирішення практичних кейсів: <ul style="list-style-type: none"> — з розподілу фінансових ресурсів підприємства — побудови матриць — побудови прогнозів 	11
Тема 6. Використання low-code для розробки застосунків підтримки прийняття рішень (на прикладі Studio Creatio від Terrasoft) <ul style="list-style-type: none"> — Створення нового розділу та відповідних довідників. — Внесення змін в існуючий розділ — Додавання нових кнопок 	11

— Створення дашборду, який відображає основні аналітичні показники.	
Тема 7. Штучний інтелект і машинне навчання. Інтеграція зі зовнішніми ресурсами: — Сутність та цілі впровадження штучного інтелекту (AI) та машинного навчання в підприємницькій діяльності. — Переваги використання AI. — Впровадження та використання штучного інтелекту. Методологія дослідження даних CRISP-DM (Cross-Industry Standard Process for Data Mining). — Переваги використання інструментів low-code на платформі Creatio для створення моделей машинного навчання. Приклади створення моделей.	11
Разом	58
Усього годин	88

Норми часу на виконання самостійної роботи студентом

№	Вид самостійної роботи студента	Рекомендована норма часу, акад. годин
1	Підготовка до аудиторних занять (до однієї пари) - лекцій	1,0
	- практичних занять	2,0
2	Підготовка до контрольних заходів (до одного заходу)	5,0
3	Робота з навчальною літературою (за стандартом – одна сторінка формату А4, TNR 14, інтервал 1,5)	0,32

6. Індивідуальні завдання

Не передбачено начальним планом

7. Методи навчання

Лекції, опитування, відеоконференції, практичні заняття, дискусії, тестування, підготовка презентацій, групові та індивідуальні, консультації, самостійна робота студентів, технології дистанційного та електронного навчання, залікова робота

8. Методи контролю

8.1. Поточний контроль

Контролю підлягають теоретичні знання та практичні навички, що отримує студент в процесі виконання практичних завдань та завдань з самостійної роботи. Завдання виконується з використанням спеціалізованого програмного забезпечення та має результат у електронному вигляді. Студент отримує оцінку за виконання кожного із завдань. Форма контролю – перевірка викладачем виконаного завдання в

електронній формі. Форма контролю рівня отримання теоретичних знань – опитування та тестові завдання.

8.2. Підсумковий контроль:

здійснюється як письмова залікова робота за матеріалам всього курсу, яка включає:

- тестове завдання;
- теоретичні запитання.
- практичне завдання.

Практичне завдання виконується індивідуально з використанням спеціалізованого програмного забезпечення та перевіряється у електронному вигляді.

9. Схема нарахування балів

Поточний контроль та самостійна робота							Контрольні роботи		Залік	Сума
Розділ 1			Розділ 2				КР 1	КР 2		
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7				
2	2	6	4	4	6	4	15	15	40	100

Додаткові бали:

- опублікування наукової статті у фаховому виданні – 15 балів;
- опублікування тез доповідей – 10 балів;
- підготовка роботи на конкурс студентських наукових робіт – 20 балів;

Критерії оцінок

Форма контролю	Максимальна кількість балів	Мінімальна кількість балів
1		
Робота в аудиторії на лекціях, самостійна робота: 7 тем, за кожен тему студент може отримати по 2 бали	2 x 7 = 14	
2 бали – студент глибоко та міцно засвоїв програму дисципліни.		
1 бал – студент має знання тільки основного матеріалу, але не засвоїв деталей, допускає неточності, недостатньо правильні формулювання в викладенні програмного матеріалу		
Робота в аудиторії на практичних заняттях: 6 практичних, за кожен студент може отримати по 2 бали	3 x 6 = 18	
2 бали – завдання виконано повністю, чітко дотримано усі вимоги		
1 бал – завдання виконано не повністю, допущені неточності		
Виконання контрольних завдань за розділом 1 та 2 11-14 бали – завдання виконано повністю, без помилок, швидко; 5-10 бали – зроблено практичні завдання з окремими значними помилками, студент впевнено виправляє окремі помилки після додаткових питань; 1-5 бали – студент не вміє застосовувати знання на практиці, невпевнено, з великими ускладненнями вирішує окремі завдання після додаткових, навідних питань	2 x 14 = 28	
Усього за семестр	60	10
Залікова робота, всього	40	
тестове завдання: 20 завдань (за кожне завдання 1 б.)	20	
теоретичні запитання: 3 питання по 5 балів	15	

формулювання в викладенні програмного матеріалу		
Робота в аудиторії на практичних заняттях: 6 практичних, за кожному студент може отримати по 2 бали	3 x 6 = 18	
2 бали – завдання виконано повністю, чітко дотримано усі вимоги		
1 бал – завдання виконано не повністю, допущені неточності		
Виконання контрольного завдання за розділом 1 та 2	2 x 14 = 28	
11-14 бали – завдання виконано повністю, без помилок, швидко;		
5-10 бали – зроблено практичні завдання з окремими значними помилками, студент впевнено виправляє окремі помилки після додаткових питань;		
1-5 бали – студент не уміє застосовувати знання на практиці, невпевнено, з великими ускладненнями вирішує окремі завдання після додаткових, навідних питань		
Усього за семестр	60	10
Залікова робота, всього	40	
<u>тестове завдання:</u> 20 завдань (за кожне завдання 1 б.)	20	
<u>теоретичні запитання:</u> 3 питання по 5 балів	15	
4-5 бали – студент правильно обґрунтовує рішення, надає практичні приклади, питання розкрито повністю, без помилок;		
2-3 бали – питання розкрито з помилками, студент впевнено виправляє окремі помилки після додаткових питань;		
1 бал – студент не володіє питанням у повній мірі, але може частково відповісти на запитання.		
<u>практичне завдання:</u> 1 завдання 5 балів	5	
4-5 бали – завдання виконано повністю, без помилок, швидко;		
2-3 бали – практичне зроблено завдання з окремими значними помилками, студент впевнено виправляє окремі помилки після додаткових питань;		
1 бал – студент не уміє застосовувати знання на практиці, невпевнено, з великими ускладненнями вирішує окремі завдання після додаткових, навідних питань		
Сума	100	50

Шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності протягом семестру	Оцінка
90 – 100	зараховано
70-89	
50-69	
1-49	не зараховано

9. Рекомендована література

Основна література

1. Мозгова Г.В. Програмне забезпечення управлінських рішень у підприємстві: дистанційний курс. URL:
<https://moodle.karazin.ua/course/view.php?id=4948>

2. Гушко С. В., Шайкан А. В. Управлінські інформаційні системи: навчальний посібник. Львів, 2013. 320 с.

3. Кравець Р. Б., Серов Ю. О., Марковець О. В. Інформаційні технології організації бізнесу : навчальний посібник. Львів, 2013. 228 с.

4. Мозгова Г. В., Заїка О. В., Коваленко А. С. Застосування програмного забезпечення SAP ERP в інформаційно-аналітичному забезпеченні управління підприємством. Економіка та суспільство. 2021. № 26. URL:

<https://www.economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/386>

5. Мозгова Г. В., Петряєв О. О., Книш А. С. Використання програмного забезпечення Sitniks CRM у дрібному товарному бізнесі. Бізнес Інформ. 2021. № 5. URL: https://www.business-inform.net/export_pdf/business-inform-2021-5_0-pages-146_152.pdf

6. Мозгова Г. В., Петряєв О. О., Штих Є. А. Використання програмного забезпечення «ASOFT CRM» для оптимізації бізнес процесів. Східна Європа: економіка, бізнес та управління. № 2(29). 2021. С. 87-91. URL: http://easterneurope-ebm.in.ua/journal/29_2021/15.pdf

7. Мозгова Г.В., Сквіра І. О. Формування системи протидії загрозам втрати інформації. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. 2017. № 2(07). С. 105–110. URL: http://www.easterneurope-ebm.in.ua/journal/7_2017/21.pdf

8. Мозгова Г. В. Формування професійної компетентності менеджерів з маркетингу в галузі інформаційних технологій. *Вісник Харківського національного університету ім. В.Н. Каразіна. Серія економічна*. 2013. № 1068. С. 72–76.

9. Мозгова Г. В., Морозов А. О., Фомін О. Д. Використання CRM-систем на українському ринку: особливості та перспективи. *Проблеми системного підходу в економіці*. 2017. № 2 (58). 89–94. URL: <http://www.psaejrnl.nau.in.ua/authors/release-dates>

10. Мозгова Г. В., Свіржевська А.І. Формування інформаційної системи менеджменту зовнішньоекономічної діяльності на базі сучасних інформаційних технологій. *Вісник Херсонського державного університету. Серія «Економічні науки»*. 2014. № 6. С. 248–251. URL: http://www.ej.kherson.ua/journal/economic_06/318.pdf

Допоміжна література

11. Мозгова Г. В., Мозгова А. Д., Белякова К.С. Електронні майданчики державних закупівель як джерело маркетингової інформації в Інтернеті. *Бізнес-навігатор*. № 6.1-1 (56). 2019. С. 208-215. URL: http://business-navigator.ks.ua/journals/2019/56_1_2019/37.pdf

12. Мозгова Г. В., Косенко М.Д. Сучасний стан, проблеми та тенденції розвитку ІТ-ринку України. *Приазовський економічний вісник*. 2018. №3(08). С. 179–182. URL: http://rev.kpu.zp.ua/journals/2018/3_08_uk/35.pdf

13. Мозгова Г.В. Інформаційне забезпечення функціонування територіальних громад. *Державна економічна політика регіонального розвитку : навчальний посібник* [М.А. Латинін, О.Ю. Бобровська, Г.О.

Дорошенко та ін.]; за заг. ред. д.держ.упр., проф. М. А. Латиніна, д.е.н, проф. В. Б. Родченка. Харків, 2015 С. 204-216

14. Оксанич А. П. Інформаційні системи і технології маркетингу. Київ, 2008. 318 с.

15. Петренко В. Р. Інформаційні системи і технології маркетингу. Київ: Професіонал, 2008. 455 с.

16. Сазонець О. М. Інформаційні системи і технології в управлінні зовнішньоекономічною діяльністю : навчальний посібник. Київ, 2014. 256 с.

17. Томашевский О. М. Інформаційні технології та моделювання бізнес-процесів : навчальний посібник. Київ, 2012. 296 с.

18. Шаховська Н. Б., Литвин В. В. Проектування інформаційних систем : навчальний посібник. Львів, 2011. 380 с.

10. Посилання на інформаційні ресурси в Інтернеті, відео-лекції, інше методичне забезпечення

Назва	Посилання
Обзор інтерфейсу Creatio	https://academy.terrasoft.ua/online-courses/bazovye-vozmozhnosti-creatio
Об'єктна модель даних Creatio	https://academy.terrasoft.ua/online-courses/obektnaya-model-dannyh-creatio
Майстер розділів	https://academy.terrasoft.ru/online-courses/master-razdelov
Майстер деталей	https://academy.terrasoft.ua/online-courses/master-detaley
Довідники	https://academy.terrasoft.ua/online-courses/spravochniki-i-sistemnye-nastroyki
Моделюємо перший процес	https://academy.terrasoft.ua/online-courses/s-chego-nachat-modelirovanie-processa-luchshie-praktiki-i-instrumenty-creatio
виконання процесів	https://academy.terrasoft.ua/online-courses/ispolnenie-processov
Події і потоки в дизайнера процесів	https://academy.terrasoft.ua/online-courses/sobytiya-i-potoki-v-dizaynere-processov
Робота з даними в бізнес-процесах і параметри процесу	https://academy.terrasoft.ua/online-courses/rabota-s-dannymi-v-biznes-processah
Дії користувача	https://academy.terrasoft.ua/online-courses/dizayner-processov-deystviya-polzovatelya
Дії системи	https://academy.terrasoft.ua/online-courses/upravlenie-biznes-processami-v-creatio
Налаштування кейсів	https://academy.terrasoft.ua/online-courses/nastroyka-keysov-v-creatio
Налаштування панелі підсумків	https://academy.terrasoft.ru/documents/base/7-16/paneli-itogov
Налаштування блоків підсумків	https://academy.terrasoft.ru/documents/base/7-16/bloki-itogov
Завдання та проекти	https://helpdesk.bitrix24.ua/section/106631/

Назва	Посилання
CRM	https://helpdesk.bitrix24.ua/section/106201/
CRM-маркетинг	https://helpdesk.bitrix24.ua/section/97399/
CRM-аналітика	https://helpdesk.bitrix24.ua/open/9675791/
Бізнес-процеси	https://helpdesk.bitrix24.ua/section/88151/
Як налаштувати бізнес-процеси в RPA	https://helpdesk.bitrix24.ua/open/11441321
Контакт-центр	https://helpdesk.bitrix24.ua/section/106859/
База знань	https://helpdesk.bitrix24.ua/section/127049/
Чат і дзвінки	https://helpdesk.bitrix24.ua/section/87965/
MindMeister	https://www.mindmeister.com/
Coggle	https://coggle.it/
XMind	https://www.xmind.net/
Bubbl.us	https://bubbl.us/
Introducing Miro Mind Map	https://miro.com/