


**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ТАВРІЙСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРОТЕХНОЛОГІЧНИЙ  
УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ДМИТРА МОТОРНОГО**

**Кафедра економіки і бізнесу**

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

В.о. завідувача кафедри

к.е.н., доцент

 Лариса БОЛТЯНСЬКА  
«31» серпня 2022р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**«CRM та ERP системи в бізнесі»**

для здобувачів ступеня вищої освіти «Бакалавр»

зі спеціальності **076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»**

за ОПП «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»


(на основі повної загальної середньої освіти та ОКР «Молодший спеціаліст»)

Факультет економіки та бізнесу


2022 - 2023 н.р.

Робоча програма навчальної дисципліни «CRM та ERP системи в бізнесі» для здобувачів ступеня вищої освіти «Бакалавр» зі спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» за ОПП «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» (на основі повної загальної середньої освіти та ОКР «Молодший спеціаліст») – Запоріжжя, ТДАТУ, 2022р. - 12 с.

Розробник: Денис Єременко, д.е.н., професор

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри «Економіка і бізнес»  
Протокол від «31» серпня 2022 року № 1  
В.о.завідувача кафедри економіки і бізнесу  
 Лариса БОЛТЯНСЬКА  
«31» серпня 2022р.

Схвалено методичною комісією факультету економіки та бізнесу зі спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» за ОПП «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» (на основі повної загальної середньої освіти та ОКР «Молодший спеціаліст»)

Протокол від «02» вересня 2022 року № 1  
Голова, доц.  Анна КОСТЯКОВА  
«02» вересня 2022 року

## 1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, ступінь вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
		<b>денна форма навчання</b>	
Кількість кредитів <b>6</b>	Галузь знань: <b><u>07 «Управління та адміністрування»</u></b> (шифр і назва)	<b>Обов'язкова</b>	
Загальна кількість годин – <b>180</b>	Спеціальність: <b><u>076</u></b> <b><u>«Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»</u></b>	Курс/рік підготовки	Семестр
Змістових модулів - <b>2</b>		<b>2с</b>	<b>3</b>
Тижневе навантаження: аудиторних занять - <b>4 год.</b> самостійна робота студента – <b>14 год.</b>	Ступінь вищої освіти: <b>«Бакалавр»</b>	<b>Вид занять</b>	<b>Кількість годин</b>
		Лекції	<b>20</b>
		Лабораторні заняття	-
		Практичні заняття	<b>20</b>
		Семінарські заняття	-
		Самостійна робота	<b>140</b>
		Форма контролю: <b>екзамен</b>	

## **2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**Мета:** формування у студентів теоретичних знань і практичних навичок з використання CRM та ERP системи в бізнесі.

**Завданням курсу** «CRM та ERP системи в бізнесі» полягають у вивченні методів раціональної організації сучасного відділу продажів. Вивчення способів автоматизації сучасного відділу продажів. Набуття навичок опрацювання і використання облікової інформації в управлінні підприємством.

Засвоївши дисципліну «CRM та ERP системи в бізнесі» майбутні бакалаври повинні володіти методикою проведення дослідження, опрацьовувати та аналізувати інформацію для прийняття рішення.

**Предмет курсу** - інформація про стан підприємства, результати його діяльності, що узагальнюється у обліковій, фінансовій та податковій звітності підприємства для зовнішніх та внутрішніх користувачів.

Освітня компонента забезпечує набуття здобувачами ВО:

- *Загальних компетентностей:*

ЗК02. Здатність застосовувати отримані знання в практичних ситуаціях.

ЗК05. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК07. Здатність працювати в команді.

- *Спеціальних (фахових) компетентностей:*

СК4. Здатність застосовувати інноваційні підходи в діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур.

СК 7. Здатність визначати і виконувати професійні завдання з організації діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур.

- *Програмних результатів навчання:*

РН4. Використовувати сучасні комп'ютерні і телекомунікаційні технології обміну та розповсюдження професійно спрямованої інформації у сфері підприємництва, торгівлі та біржової діяльності.

РН12. Володіти методами та інструментарієм для обґрунтування управлінських рішень щодо створення й функціонування підприємницьких, торговельних і біржових структур.

РН14. Вміти застосовувати інноваційні підходи в підприємницькій, торговельній та біржовій діяльності.

РН17. Вміти вирішувати професійні завдання з організації діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур і розв'язувати проблеми у кризових ситуаціях з урахуванням зовнішніх та внутрішніх впливів.

- *soft skills* показувати навички самостійної роботи, чесність та відповідальність за точність та об'єктивність подання інформації у сформованих звітах

## **3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

### **Змістовий модуль 1.**

**Теоретичні основи створення CRM та ERP системи в туристичній діяльності.**

**Тема 1 CRM, як головний інструмент менеджера з продажу. Бітрікс24.CRM. [1,3,5,6,13]**

Висвітлені питання стосовно роботи відділу продажів з CRM системою. Описано абстрактну теоретичну систему CRM, а також використано одне з найпопулярніших рішень – Бітрікс24.CRM. Розглянуті інноваційні і корисні способи спростити роботу відділу продажів, і зробити її більш ефективною, сучасною, успішною.

**Тема 2. Робота з клієнтами всередині CRM. [12,5,8,11]**

Висвітлені питання стосовно завдань сучасного відділу продажів: які типи продажів зустрічаються найбільш часто, якою має бути структура відділу продажів і які основні ролі співробітників відділу продажів.

**Тема 3. Завдання відділу продажів в сучасній компанії. [1, 9,15,12]**

Висвітлені питання про клієнтську базу: що вона може з себе представляти, які вимоги керівництво компанії і відділ продажів можуть до неї пред'являти, щоб ефективно перетворювати потенційних клієнтів в діючих.

**Тема 4. Створення відділу продажів. [1,4,18,19]**

Розглянути основні етапи продажів (робота з лідами і угодами) і можливості по автоматизації продажів. Такі унікальні можливості відділу продажів дасть Бітрікс24.CRM..

**Тема 5. Клієнтська база компанії [8,11,25,27]**

Висвітлені питання стосовно клієнтської бази сучасної компанії, стосовно джерел формування та збільшення клієнтської бази, а також стосовно каналів комунікації з клієнтами.

**Змістовий модуль 2.**

**Теоретичні основи функціонування CRM та ERP системи в туристичній діяльності.**

**Тема 6. Етапи продажів. Автоматизація продажів [12,15,18]**

Висвітлені питання стосовно основних етапів продажу (робота з лідами і угодами) і можливості по автоматизації продажів. Воронка продажів.

**Тема 7. Скрипти продажів. [1,14,15,]**

Висвітлені питання стосовно скриптів продажу на різних етапах продажів.

**Тема 8. Управління відділом продажів [13,15,18]**

Висвітлені питання стосовно того як ефективно управляти відділом продажів, використовуючи основні функції менеджменту, і як оцінювати результати роботи цього відділу.

**Тема 9. Фінансова дисципліна відділу продажів [19,22,24]**

Висвітлені питання стосовно інструментів фінансової дисципліни відділу продажів.

**Тема 10. Матеріальна та нематеріальна мотивація у відділі продажів [5,8,9,15]**

Висвітлені різні моделі винагороди співробітників відділу продажів і розглянути методи побудови власної системи мотивації співробітників як матеріальної, так і нематеріальної.

#### 4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Номер тижня	Вид занять	Тема заняття або завдання на самостійну роботу	Кількість			
			годин			балів
			лк.	лб.	СРС	
<b>Змістовий модуль 1. Теоретичні основи створення CRM та ERP системи в туристичній діяльності.</b>						
1	Лекція 1	CRM, як головний інструмент менеджера з продажу. Бітрікс24.CRM	2			
	Практичне заняття 1	CRM, як головний інструмент менеджера з продажу. Бітрікс24.CRM		2		3
	Самостійна робота 1	Робота на освітньому порталі			12	2
2	Лекція 2	Робота з клієнтами всередині CRM	2			
	Практичне заняття 2	Робота з клієнтами всередині CRM		2		3
	Самостійна робота 2	Робота на освітньому порталі			12	2
3	Лекція 3	Завдання відділу продажів в сучасній компанії	2			
	Практичне заняття 3	Завдання відділу продажів в сучасній компанії		2		3
	Самостійна робота 3	Робота на освітньому порталі			12	2
4	Лекція 4	Створення відділу продажів	2			
	Практичне заняття 4	Створення відділу продажів		2		3
	Самостійна робота 4	Робота на освітньому порталі			12	2
5	Лекція 5	Клієнтська база компанії	2			
	Практичне заняття 5	Клієнтська база компанії		2		3

	Самостійна робота 5	Робота на освітньому порталі			12	2
6	ПМК 1	Підготовка до написання ПМК I			10	
7	ПМК 1	Підсумковий контроль за змістовий модуль 1				10
Всього за змістовий модуль 1			10	10	70	35
<b>Змістовий модуль 2. Теоретичні основи функціонування CRM та ERP системи в туристичній діяльності.</b>						
8	Лекція 6	Етапи продажів. Автоматизація продажів	2			
	Практичне заняття 6	Етапи продажів. Автоматизація продажів		2		3
	Самостійна робота 6	Робота на освітньому порталі			12	2
9	Лекція 7	Скрипти продажів.	2			
	Практичне заняття 7	Скрипти продажів.		2		3
	Самостійна робота 7	Робота на освітньому порталі			12	2
10	Лекція 8	Управління відділом продажів	2			
	Практичне заняття 8	Управління відділом продажів		2		3
	Самостійна робота 8	Робота на освітньому порталі			12	2
11	Лекція 9	Фінансова дисципліна відділу продажів	2			
	Практичне заняття 9	Фінансова дисципліна відділу продажів		2		3
	Самостійна робота 9	Робота на освітньому порталі			12	2
12	Лекція 10	Матеріальна та нематеріальна мотивація у відділі продажів	2			
	Практичне заняття 10	Матеріальна та нематеріальна мотивація у відділі продажів		2		3

	Самостійна робота 10	Робота на освітньому порталі			12	2
13	ПМК 2	Підготовка до написання ПМК 2			10	
14	ПМК 2	Підсумковий контроль за змістовий модуль 2				10
Всього за змістовий модуль 2			10	10	70	35
Екзамен						30
Всього з навчальної дисципліни			20	20	140	100

## **5. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ, ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА ПІДСУМКОВИЙ МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ № 1**

1. Переваги використання КС в обліку.
2. Можливості КС в обліку.
3. Застосування комп'ютерних програм бухгалтерського обліку.
4. Нормативна база автоматизованої форми обліку.
5. Правове забезпечення автоматизованої форми бухгалтерського обліку.
6. Відносини між власником автоматизованої системи і власником інформації.
7. Основні положення методології КС форми бухгалтерського обліку.
7. Автоматизація первинного обліку.
8. Облікові реєстри при КС в обліку.
10. Використання штрихових кодів в КС.
11. Технологія обліку виробничих запасів з використанням штрихових кодів в КС.
12. Системний підхід до проблем автоматизації.
13. Передумови створення КС в обліку.
14. Системний підхід до створення КС в обліку.
15. Принципи проектування КС в обліку.
16. Послідовність створення комп'ютерний системи бухгалтерського обліку.
17. Етапи створення КС в обліку.
18. Формування інформаційної основи КС в обліку.
19. Функціональні обов'язки персоналу в обліку в обліку.
20. Організація документообігу в умовах використання КС в обліку.
21. Захист інформації від несанкціонованого втручання.
22. Вимоги до програмних комплексів ведення обліку за двома стандартами.
23. Класифікація програмного забезпечення для бухгалтерії.
24. Обробка інформації на бухгалтерських автоматизованих робочих місцях.
25. Класифікація програм бухгалтерського обліку за можливістю ведення аналітичного обліку.
26. Основні вимоги до програм бухгалтерського обліку.
27. Функціональні вимоги до програм бухгалтерського обліку.



28. Технічні вимоги до програм бухгалтерського обліку.
29. Комерційні вимоги до програм бухгалтерського обліку.
30. Ергономічні вимоги до програм бухгалтерського обліку.
31. Логічна організація даних. Фізична організація бази даних.
32. Мережні та підпорядковані моделі даних. Реляційна модель.
33. Операції з даними в реляційній моделі. Переваги і недоліки реляційних моделей
37. Основні поняття система управління базами даних.
38. Особливості технологій баз даних.
39. Властивості і технологія використання КС.
40. Створення бази даних засобами КС.
41. Обробка даних засобами КС.
42. Тенденції і перспективи розвитку КС.
43. Можливості використання мережі Інтернет для обробки передавання інформації для обліку.
44. Система безготівкових розрахунків за допомогою системи "Клієнт-банк — банк".
45. Поняття комп'ютерних систем обліку та їх організації.
46. Принципи організації комп'ютерних систем обліку.
47. Методи організації комп'ютерних систем обліку.
48. Прийоми організації комп'ютерних систем обліку.
49. Склад, форми та типи комп'ютерних систем обліку.
50. Побудова облікового процесу із застосуванням обчислювальної техніки.

## **ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ, ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА ПІДСУМКОВИЙ МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ № 2**

1. Організація носіїв облікової інформації.
2. Організація технології облікового процесу.
3. Вхідна та нормативно-довідкова інформація, її організація.
4. Організація відображення вихідної інформації.
5. Склад, форми та типи організації контролю й аналізу в умовах КС в обліку.
6. Організація обліку основних засобів, інших необоротних активів в умовах функціонування КС в обліку.
7. Організація обліку нематеріальних активів КС в обліку.
8. Організація обліку запасів КС в обліку.
9. Організація обліку витрат виробництва в КС.
10. Організація обліку праці та її оплати в КС.
11. Організація обліку грошових коштів і розрахункових операцій в КС.
12. Організація обліку готової продукції та її реалізації в КС.
13. Організація обліку доходів діяльності в КС.
14. Організація обліку власного капіталу в КС.
15. Організація складання фінансової звітності в КС.
16. Організація обліку на підприємствах малого бізнесу в КС.

17. Загальні принципи організації облікового процесу управлінського обліку в КС.
18. Організація аналітичних номенклатур управлінського обліку в КС.
19. Організація вхідної та нормативно-довідкової інформації в КС.
20. Організація відображення вихідної інформації в управлінському обліку в КС.
21. Організація технології розв'язання завдань обліку необоротних активів в КС.
22. Організація технології розв'язання завдань обліку запасів в КС.
23. Організація складання звітності в управлінському обліку.
24. Прийняття управлінських рішень в умовах функціонування КС.
25. Загальна побудова контролю й ревізії в умовах функціонування комп'ютерної системи обробки інформації.
26. Загальна побудова аналітичного процесу фінансово-господарської діяльності із застосуванням обчислювальної техніки.
27. Організація носіїв аналітичної інформації.
28. Організація технології аналітичного процесу із застосуванням обчислювальної техніки.
29. Організація роботи облікової служби (облікового апарату) підприємства в умовах використання обчислювальної техніки.
30. Організація робочих місць облікової служби в КС.
31. Визначення кількості облікового, контрольного й аналітичного персоналу в умовах автоматизованих систем.
32. Розробка організаційних регламентів з бухгалтерського обліку.
33. Ергономічне й технічне забезпечення облікового, контрольного й аналітичного апарату.
34. Характеристика моделей облікового процесу.
35. Концептуальна модель автоматизації обліку, контролю й аналізу.
36. Моделювання облікового процесу із використанням обчислювальної техніки.
37. Імітаційне моделювання фінансово-господарської діяльності підприємства в КС.
38. Організація проектування систем обліку, контролю й аналізу.
39. Визначення науково-технічного рівня впроваджуваних систем обліку, контролю й аналізу.
40. Методика визначення ефективності комп'ютерних систем обліку, контролю й аналізу.
41. Особливості організації планування та розвитку бухгалтерського обліку, контролю й аналізу в КС.
42. Організація розвитку КС в обліку, контролю й аналізу.
43. Удосконалення комп'ютерних систем обліку, контролю й аналізу.

## **6. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА**

### **Базова:**

1. Бутинец Ф. Ф. Інформаційні системи бухгалтерського обліку. —Житомир,

2018. — 253 с.

2. Гужва В. М., Постевой А. Г. Інформаційні системи в міжнародному бізнесі. — К.: КНЕУ, 2017.
3. Інформатика: Комп'ютерна техніка. Комп'ютерні технології: посібник / За ред. О. І. Пушкаря. — К.: Вид. центр "Академія", 2016. — 646 с.
4. Основи Інформаційних систем: Навч. посіб. / За ред. В. Ф. Ситника. — К.: КНЕУ, 2017. — 252 с.
5. Пінчук Н.С., Галузинський Г. П., Орленко П. С. Інформаційні системи і технології обліку в маркетингу. — К.: КНЕУ, 2018 — 328 с.
6. Анісімов А.В. Інформаційні системи та бази даних: Навчальний посібник для студентів факультету комп'ютерних наук та кібернетики. / Анісімов А.В., Кулябко П.П. — Київ. — 2017. — 110 с.
7. Антоненко В. М. Сучасні інформаційні системи і технології: управління знаннями : навч. посібник/ В. М. Антоненко, С. Д. Мамченко, Ю. В. Рогушина. — Ірпінь : Нац. університет ДПС України, 2016. — 212 с.
8. Воронін А. М. Інформаційні системи прийняття рішень: навчальний посібник. / Воронін А. М., Зіатдінов Ю. К., Климова А. С. — К. : НАУ-друк, 2019. — 136с.
9. Годун В.М. Інформаційні системи і технології в статистиці: навч. посіб. / В.М. Годун, Н.С. Орленко, М. А. Сендзюк; за ред. В.Ф. Ситника. — К.: КНЕУ, 2018. — 267 с.
10. Інформаційні системи в економіці : навч. посібник / Пономаренко В. С., Золотарьова І. О., Бутова Р. К. та ін. — Х. : Вид. ХНЕУ, 2019. — 176 с.
11. Інформаційні системи в промисловості : навчальний посібник / Л. О. Добровольська, О. О. Черевко. — Маріуполь : ПДТУ, 2020. — 238 с.
12. Інформаційні системи в сучасному бізнесі : навчальний посібник / В. С. Пономаренко, І. О. Золотарьова, Р. К. Бутова та ін. — Х. : Вид. ХНЕУ, 2020. — 484 с.
13. Калінеску Т.В. Інформаційні системи і технології в оподаткуванні: навч. посіб. / Т.В. Калінеску, Г.С. Ліхоносова, О.М. Антіпов. — Луганськ: вид-во СНУ ім. В. Даля, 2020. — 407 с.
14. Клімушин П. С. Інформаційні системи та технології в економіці : навч. посіб. / П. С. Клімушин, О.В. Орлов, А.О. Серенок. Х. : Вид-во НАДУ «Магістр», 2020. — 448 с.
15. Костріков С. В. Географічні інформаційні системи: навчально-методичний Морзе Н.В. Інформаційні системи. Навч. посібн. /за наук. ред. Н. В. Морзе; Морзе Н.В., Піх О.З. — Івано-Франківськ, «ЛілеяНВ», — 2019. — 384 с.
16. Павлиш В. А. Основи інформаційних технологій і систем: Навчальний посібник. / Павлиш В. А., Гліненко Л. К. - Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2018. — 500 с.
17. Пістунов І. М. Інформаційні системи в фінансово-кредитних установах навчальний посібник / І. М. Пістунов, Т. В. Борщ. — К.: «Центр учбової літератури», 2018. — 234 с.
18. Сендзюк М.А. Інформаційні системи і технології в економіці: навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисципліни / М.А. Сендзюк; М-во освіти і науки України, ДВНЗ “Київ. нац. екон. ун-т ім. В. Гетьмана”. — К. : КНЕУ, 2020. — 68 с.

19.Соколов В.Ю. Інформаційні системи і технології : Навч. посіб. / Соколов В.Ю. – К. : ДУІКТ, 2020. – 138 с.

#### *Допоміжна:*

20.Ситник В. Ф., Писаревська Т. А., Сромта Н. В., Краева О. С Основи інформаційних систем. — К.: КНЕУ, 2017.

21.Тесленко Г. С Інформаційні системи в аграрному менеджмент. —К.: КНЕУ, 2016.

22.Макаревич Т. А. Інформаційні системи і технології в економіці та управлінні: Навч. посібник. — Алчевськ : ДонДТУ, 2017. – 368с.

23.Пасічник В. В. Глобальні інформаційні системи та технології (моделі ефективного аналізу, опрацювання та захисту даних) / В.В. Пасічник, П.І. Жежнич, Р.Б. Кравець та ін. – Львів : Вид-во Національного університету «Львівська політехніка», 2016.- 350 с.

24.Сендзюк М. А. Інформаційні системи в державному управлінні: Навч. посібник. – К.: КНЕУ, 2020 – 339 с.

25.Табунщик Г. В. Проектування, моделювання та аналіз інформаційних систем: Навчальний посібник / Г.В. Табунщик, Р.К. Кудерметов, А. В. Притула. – Запоріжжя : ЗНТУ, 2019. – 292 с.

26.Фабричев В. А., Боровик В. М.. Інформаційні системи і технології підприємства: навч. посібник. – К. : НАУ, 2018. – 100 с.

### **7. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ**

1. Освітній портал ТДАТУ <http://op.tsatu.edu.ua>
2. Наукова бібліотека ТДАТУ <http://www.tsatu.edu.ua/biblioteka/>
3. Сайт Національного банку України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.bank.gov.ua>
4. Сайт Державної служби статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>
5. Сайт державної фіскальної служби України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://sta-sumy.gov.ua>
6. Офіційне інтернет-представництво Президента України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.president.gov.ua/>.
7. Верховна Рада України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.rada.kiev.ua> .
8. Інформаційно-пошукова правова система «Нормативні акти України (НАУ)» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: - <http://www.nau.ua>