

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

Факультет економіки та бізнесу
Кафедра економіки і бізнесу

СИЛАБУС

з навчальної дисципліни

«CRM та ERP системи в бізнесі»

(<http://op.tsatu.edu.ua/course/view.php?id=1574>)

| | |
|--------------------------|---|
| Викладач (і) | д.е.н., проф. Єременко Денис Володимирович http://www.tsatu.edu.ua/et/people/jeremenko-denys-volodymyrovych/ |
| Кількість кредитів | 5 |
| Загальна кількість годин | 150 |

Загальний опис навчальної дисципліни

Анотація курсу. Дисципліна «CRM та ERP системи в бізнесі» спрямована на формування у здобувачів загальних та фахових компетентностей щодо використання інформаційних технологій та програмного забезпечення туристичної діяльності. Як навчальна дисципліна, «CRM та ERP системи в бізнесі» дозволяє формувати у студентів сучасне мислення про інформаційні системи та технології, яке узагальнює уяву про основні поняття інформаційного бізнесу, зміст і напрямки використання інформаційних систем в практиці економічної діяльності підприємств; набуття студентами спеціальних знань та практичних навичок з організації і використання сучасних методів інформаційного управління діяльності під. Оволодіння знаннями та вміннями щодо застосування інформаційних систем та технологій є невід'ємним елементом підготовки висококваліфікованих спеціалістів.

Метою дисципліни є формування у студентів необхідних теоретичних знань з питань CRM систем, вивчення загальних принципів побудови і функціонування сучасних CRM систем, отримання студентами практичних навичок роботи з CRM системами (Customer Relationships Management). Формування баз даних на підприємстві та використання аналітичного інструментарію маркетингу для постійного аналізу інформації з метою прийняття оперативних та стратегічних маркетингових рішень

Завдання полягають у володінні практичними знаннями та навичками для підготовки планів розвитку інтегрованих маркетингових комунікацій; досліджувати канали розподілу та розробляти схеми постачання товару до кінцевого споживача. У вмінні самостійно вирішувати та створювати системи формування баз даних на підприємстві та використовувати аналітичний інструментарій бізнесу для постійного аналізу інформації з метою прийняття оперативних та стратегічних рішень для розвитку бізнесу. Набуття навичок приймати управлінські рішення щодо

вибору CRM системи, з урахуванням специфіки діяльності підприємства та з врахуванням особливостей ринку телекомунікаційних послуг, використовувати методологічні прийоми маркетингових досліджень, застосовувати прикладні методики аналізу маркетингових процесів, методи вивчення цільового ринку, споживачів, їхніх мотивацій, тенденцій розвитку попиту; використовувати в бізнесі інформаційно-комунікаційні технології та програмні продукти, необхідні для організації маркетингової діяльності та практичного застосування маркетингового інструментарію.

Результати навчання (компетентності)

Компетентності, які студент набуде в результаті вивчення дисципліни

| Спеціальність | Загальні компетентності (ЗК) | Спеціальні (фахові) компетентності (ФК) | Результати навчання (РН) |
|---|---|--|--|
| 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність» | <p>ЗК 2. Здатність застосовувати отримані знання в практичних ситуаціях.</p> <p>ЗК 5. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.</p> <p>ЗК06. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел</p> <p>ЗК08. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій</p> <p>ЗК 10. Здатність діяти відповідально та свідомо.</p> | <p>ФК 2. Здатність обирати та використовувати відповідні методи, інструментарій для обґрунтування рішень щодо створення, функціонування підприємницьких, торговельних і біржових структур.</p> <p>ФК 4. Здатність застосовувати інноваційні підходи в діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур.</p> <p>ФК 5. Здатність визначати та оцінювати характеристики товарів і послуг в підприємницькій, торговельній, біржовій діяльності.</p> <p>ФК 7. Здатність визначати і виконувати професійні завдання з організації діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур.</p> <p>ФК 8. Здатність застосовувати основи обліку та оподаткування в підприємницькій, торговельній, біржовій діяльності.</p> <p>ФК 9. Здатність до організації зовнішньоекономічної діяльності підприємницьких,</p> | <p>РН 2. Застосовувати набуті знання для виявлення, постановки та вирішення завдань за різних практичних ситуацій в підприємницькій, торговельній та біржовій діяльності.</p> <p>РН 4. Використовувати сучасні комп'ютерні і телекомунікаційні технології обміну та розповсюдження професійно спрямованої інформації у сфері підприємництва, торгівлі та біржової діяльності.</p> <p>РН 5. Організувати пошук, самостійний відбір, якісну обробку інформації з різних джерел для формування банків даних у сфері підприємництва, торгівлі та біржової діяльності.</p> <p>РН 7. Демонструвати підприємливість в різних напрямках професійної діяльності та брати відповідальність за результати.</p> <p>РН 11. Демонструвати базові й структуровані знання у сфері підприємництва, торгівлі та біржової діяльності для подальшого використання на практиці.</p> <p>РН 12. Володіти методами та інструментарієм для обґрунтування управлінських рішень щодо створення й функціонування підприємницьких, торговельних і біржових структур.</p> <p>РН 14. Вміти застосовувати інноваційні підходи в підприємницькій, торговельній та біржовій діяльності.</p> <p>РН 18. Знати основи обліку та оподаткування в підприємницькій, торговельній і біржовій діяльності.</p> <p>РН 19. Застосовувати знання й уміння для забезпечення ефективної організації зовнішньоекономічної</p> |

| | | | |
|--|--|-----------------------------------|--|
| | | торговельних і біржових структур. | діяльності підприємницьких, торговельних та біржових структур з урахуванням ринкової кон'юнктури і діючих правових норм. |
|--|--|-----------------------------------|--|

Орієнтовний перелік тем занять

1. CRM, як головний інструмент менеджера з продажу.
2. Робота з клієнтами всередині CRM.
3. Завдання відділу продажів в сучасній компанії.
4. Створення відділу продажів.
5. Клієнтська база компанії
6. Етапи продажів. Автоматизація продажів
7. Скрипти продажів
8. Управління відділом продажів.
9. Фінансова дисципліна відділу продажів
10. Матеріальна та нематеріальна мотивація у відділі продажів

Політика курсу

✓ Успішне опрацювання навчального курсу «CRM та ERP системи в бізнесі» значною мірою залежить від систематичності відвідування занять та виконання завдань на освітньому порталі ТДАТУ. Пропуски занять без поважної причини будуть причиною недопущення здобувача вищої освіти до складання підсумкового модульного контролю та екзамену. Усі пропуски занять мають бути відпрацьовані у ході консультацій з викладачем та за рахунок виконання завдань на освітньому порталі. Якщо пропуски занять спричинені об'єктивними факторами (впровадження жорсткого карантину, хвороба, участь у виїзній конференції, науковому проєкті, заходах академічної мобільності тощо), то навчання може відбуватись в on-line форматі, з використанням системи Moodle на Освітньому порталі ТДАТУ або на інших інформаційно-комунікаційних платформах за погодженням з ведучим викладачем.

✓ Презентації, виступи, письмові роботи здобувача вищої освіти мають бути авторськими. Порушення академічної доброчесності неприпустиме.

✓ В ході вивчення дисципліни здобувач вищої освіти виконує індивідуальні розрахункові завдання за варіантом, а також бере участь у груповій роботі для виконання інтерактивних завдань. Інтерактивні завдання мають на меті сформулювати у здобувачів вищої освіти компетентності колективної співпраці, вміння представляти результати власних досліджень, доносити інформацію до фахівців і нефаківців, аргументувати особисту точку зору

✓ При спілкуванні з іншими учасниками освітнього процесу слід проявляти толерантність, дотримуватись етичних і моральних норм.

✓ Результативність роботи над дисципліною оцінюється на 100-бальною шкалою, з яких 30 балів припадає на екзамен, 20 балів – за самостійну роботу (по 10 балів у кожному змістовому модулі), 20 балів - за ПМК (по 10 за кожний), 30 балів – за практичні заняття (по 15 балів у кожному змістовому модулі)

Рекомендована література

1. 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, 2019. – 212 с.
2. Бутинец Ф. Ф. Інформаційні системи бухгалтерського обліку. —Житомир, 2018. — 253 с.
3. Інформаційні системи в економіці: навч. посібник / Пономаренко В. С., Золотарьова І. О., Бутова Р. К. та ін. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2019. – 176 с.
4. Інформаційні системи в сучасному бізнесі: навчальний посібник / В. С. Пономаренко, І. О. Золотарьова, Р. К. Бутова та ін. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2020. – 484 с.

Гарант освітньої програми



(підпис)

Лариса БОЛТЯНСЬКА