

**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 <a href="http://www.tsatu.edu.ua/et/people/jeremenko-denys-volodymyrovych/">http://www.tsatu.edu.ua/et/people/jeremenko-denys-volodymyrovych/</a>
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 набере в результаті вивчення дисципліни

Спеціальність	Загальні компетентності (ЗК)	Спеціальні (фахові) компетентності (ФК)	Результати навчання (РН)
051 «Економіка»	ЗК06. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел ЗК08. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій	ФК1. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності ФК10. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал ФК11. Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку ФК13. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації	РН6. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів. РН8. Ідентифікувати туристичну документацію та вміння правильно нею користуватися. РН9. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. РН10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна). РН17. Управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері.

### 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

✓ 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 проекті, 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 нефахівців, 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. Бутинець 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**

«Економічна кібернетика та програмування»

\_\_\_\_\_ (підпис)

**Ганна ЗАВАДСЬКИХ**

**Гарант освітньої програми**

«Економічний консалтинг та бізнес-економіка»

\_\_\_\_\_ (підпис)

**Оксана ЛИСАК**