

ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ – В А Р Н А
ФАКУЛТЕТ „УПРАВЛЕНИЕ“
КАТЕДРА „МАРКЕТИНГ“

Приета от ФС: протокол №12/29.04.2024 г.

Приета от КС: протокол №10/15.04.2024 г.

УТВЪРЖДАВАМ:

Декан:

(доц. д-р Добрин Добрев)

У Ч Е Б Н А П Р О Г Р А М А

ПО ДИСЦИПЛИНАТА: „CRM И ERP СИСТЕМИ“

ЗА СПЕЦ: „Международен бизнес (с преподаване на английски език)“; ОКС „бакалавър“ – редовно обучение

КУРС НА ОБУЧЕНИЕ: 4; СЕМЕСТЪР: 8

ОБЩА СТУДЕНТСКА ЗАЕТОСТ: 150 ч.; в т.ч. аудиторна 60 ч.

КРЕДИТИ: 5

РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА СТУДЕНТСКАТА ЗАЕТОСТ СЪГЛАСНО УЧЕБНИЯ ПЛАН

<i>ВИД УЧЕБНИ ЗАНЯТИЯ</i>	<i>ОБЩО (часове)</i>	<i>СЕДМИЧНА НАТОВАРЕНОСТ (часове)</i>
АУДИТОРНА ЗАЕТОСТ:		
т.ч.		
• ЛЕКЦИИ	30	2
• УПРАЖНЕНИЯ (семинарни занятия/ лабораторни упражнения)	30	2
ИЗВЪНАУДИТОРНА ЗАЕТОСТ	90	-

Изготвили програмата:

1.
(проф. д-р Юлиан Василев)
2.
(проф. д-р Силвия Парушева)
3.
(гл. ас. д-р Миглена Стоянова)

Ръководител катедра:
„Информатика“ (проф. д-р Юлиан Василев)

I. АНОТАЦИЯ

Дисциплината разглежда две от стратегически важните корпоративни бизнес информационни системи – системи за управление на ресурсите на предприятието (ERP системи) и системи за управление на взаимоотношенията с клиентите (CRM системи). Тези системи позволяват да се автоматизират всички важни бизнес процеси в организацията и поради това се характеризират с изключително високо ниво на сложност и комплексност. Тяхната технологична архитектура изисква прилагането на съвременни информационни технологии.

Лекциите разглеждат важни концепции, свързани с архитектурата и функционалната структура на ERP и CRM системите. Представят се тенденции в развитието на системите. Студентите имат възможност да се запознаят със съвременни информационни и комуникационни технологии, свързани с изграждането на ERP и CRM системи. По време на семинарните занятия студентите ще могат да прилагат на практика придобитите знания в средата на водещи представители на този род системи – Dynamics NAV и Dynamics CRM на компанията Microsoft. Ще бъдат решавани конкретни казуси, за да се демонстрират възможностите на системите за управление на дейността в организацията.

Дисциплината развива следните компетентности:

- Математическа – развива логическото мислене;
- Цифрова – работи се със специализиран софтуер: CRM система и ERP система;
- Личностна – умения за организиране на собствената работа;
- Предприемаческа – наблюдателност, психическа устойчивост.

Дисциплината завършва с изпит.

II. ТЕМАТИЧНО СЪДЪРЖАНИЕ

No. по ред	НАИМЕНОВАНИЕ НА ТЕМИТЕ И ПОДТЕМИТЕ	БРОЙ ЧАСОВЕ		
		Л	СЗ	ЛУ
1. Корпоративни бизнес информационни системи		4		
1.1	Архитектура на корпоративните бизнес информационни системи	1		
1.2	Класификация на корпоративните бизнес информационни системи	1		
1.2	Информационни и комуникационни технологии, свързани с корпоративните БИС	1		
1.3	Тенденции в развитието на корпоративните бизнес информационни системи	1		
2. ERP системи		10	12	
2.1	Същност, структура и еволюция на ERP системите	2		
2.2	Архитектура на ERP системите	2		
2.3	Функционална структура на ERP системите	2		
2.4	Основни модули на ERP системите - “Управление на финанси”, “Управление на производството и стоките”, “Управление на веригите за доставки”, “Управление на продажбите” и други.	4	12	
3. CRM системи		10	12	
3.1	Същност, структура и еволюция на CRM системите.	2		
3.2	Архитектура на CRM системите..	2		
3.3	Функционална структура на CRM системите.	2		

	Основни модули на CRM системите – “Управление на целевите клиенти”, “Управление на потенциалните сделки”, “Управление на продажбите”, “Маркетинг”, “Обслужване на клиенти” и други	4	12	
4. Интегриране на CRM и ERP системи		3	3	
4.1	Необходимост, предимства, предпоставки и изисквания за интегриране на CRM и ERP системи.	1		
4.2	Архитектури и технологии за интегриране на CRM и ERP системи	2	3	
5. Управление на CRM и ERP системи		3	3	
5.1	Критерии за оценка и избор на подходящи CRM и ERP системи	1		
5.2	Внедряване на CRM и ERP системи. Първоначална настройка и персонализация	1	3	
5.3	Управление и поддръжка на CRM и ERP системи	1		
Общо:		30	30	

III. ФОРМИ НА КОНТРОЛ

№. по ред	ВИД И ФОРМА НА КОНТРОЛА ¹	Брой	ИАЗ ч.
1.	Семестриално оценяване		
1.1.	Курсова работа 1 в ERP система и текстово описание	1	22
1.2.	Курсова работа 2 в CRM система и текстово описание	1	22
1.3.	Защита на двете курсови работи	1	22
Общо за семестриалното оценяване:		3	66
2.	Сесийно оценяване		
2.1.	Изпит (тест)	1	24
Общо за сесийното оценяване:		1	24
Общо за всички форми на контрол:		4	90

IV. ЛИТЕРАТУРА

ЗАДЪЛЖИТЕЛНА (ОСНОВНА) ЛИТЕРАТУРА:

- Образователни ресурси в платформата eLearn.
- Kim, S., & Park, H. (2024). Measuring CRP Effectiveness in the Digital Age: Insights from Global Enterprises. *Journal of Corporate Communication*, 39(4), 189-206.
- Liu, X., & Zhang, Q. (2024). ERM Systems and Firm Performance: An Empirical Study of S&P 500 Companies. *Journal of Risk and Insurance*, 35(1), 567-584.
- Wang, Y., & Johnson, R. (2024). ERM Implementation Challenges in Multinational Corporations: Lessons from Industry Leaders. *International Journal of Risk Management*, 20(2), 87-104.

ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА (ДОПЪЛНИТЕЛНА) ЛИТЕРАТУРА:

- Baludin A. (2022). *Administrating Microsoft Dynamics 365 Business Central Online*

¹ При дисциплини, които завършват с текуща оценка се попълва само т. 1 Семестриално оценяване, съгласно чл.21, ал. 2 от Правилника за оценяване на знанията, уменията и компетентностите на студентите в Икономически университет – Варна.

A Practical Guide to SaaS Administration and Migration from Your On-premise Business Central Environments to the Cloud. Packt Publishing, p. 234.

2. Brown, L., & Chen, Q. (2023). The Nexus Between CRP and ERM: Exploring Synergies and Trade-offs. Strategic Management Journal, 42(3), 301-318

3. Luszczak, A. (2023). Using Microsoft Dynamics 365 for Finance and Operations. Springer, p. 491.