

**ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ - ВАРНА**  
**ФАКУЛТЕТ „УПРАВЛЕНИЕ“**  
**КАТЕДРА „ИНФОРМАТИКА“**

---

---

Приета от ФС (протокол №/ дата):  
Приета от КС (протокол №8/ 04.03.2020)

УТВЪРЖДАВАМ:  
Декан:  
(проф. д-р Стоян Маринов)

**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“

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. ....  
(доц. д-р Силвия Парушева)
2. ....  
(доц. д-р Иван Куюмджиев)
3. ....  
(гл. д-р Янка Александрова)

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 организациите 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 организациите.

## II. ТЕМАТИЧНО СЪДЪРЖАНИЕ

№. по ред	НАИМЕНОВАНИЕ НА ТЕМИТЕ И ПОДТЕМИТЕ	БРОЙ ЧАСОВЕ		
		Л	СЗ	ЛУ
<b>1. Корпоративни бизнес информационни системи</b>		<b>4</b>		
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		
<b>2. ERP системи</b>		<b>10</b>	<b>12</b>	
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	
<b>3. CRM системи</b>		<b>10</b>	<b>12</b>	
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	
<b>4. Интегриране на CRM и ERP системи</b>		<b>3</b>	<b>3</b>	
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	

<b>5. Управление на CRM и ERP системи</b>		<b>3</b>	<b>3</b>	
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		
<b>Общо:</b>		<b>30</b>	<b>30</b>	

### **III. ФОРМИ НА КОНТРОЛ:**

<b>№. по ред</b>	<b>ВИД И ФОРМА НА КОНТРОЛА</b>	<b>Брой</b>	<b>ИАЗ ч.</b>
<b>1.</b>	<b>Семестриален (текущ) контрол</b>		
1.1.	Практически тест в средата на CRM система.	1	25
1.2.	Практически тест в средата на ERP система.	1	25
<b>Общо за семестриален контрол:</b>		<b>2</b>	<b>50</b>
<b>2.</b>	<b>Сесиен (краен) контрол</b>		
2.1.	Изпит (тест)	1	40
<b>Общо за сесиен контрол:</b>		<b>1</b>	<b>40</b>
<b>Общо за всички форми на контрол:</b>		<b>3</b>	<b>90</b>

### **IV. ЛИТЕРАТУРА**

#### **ЗАДЪЛЖИТЕЛНА (ОСНОВНА) ЛИТЕРАТУРА:**

1. Bala, A., Lorente, C., Lorente, L. Microsoft Dynamics NAV 2016 Financial Management, Packt Publishing, 2017.
2. Bradford, M. Modern ERP Select, Implement, and Use Today's Advanced Business Systems. 3-rd Ed., LuLu, 2016.
3. Gronwald, K.-D. Integrated Business Information Systems A Holistic View of the Linked Business Process Chain ERP-SCM-CRM-BI-Big Data. Springer-Verlag, 2017.
4. Wolenik, M. Microsoft Dynamics CRM 2016 Unleashed. Sams Publishing. 2016.

#### **ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА (ДОПЪЛНИТЕЛНА) ЛИТЕРАТУРА:**

1. Caserio, C., Trucco, S. Enterprise Resource Planning and Business Intelligence Systems for Information Quality. Springer, 2018.
2. Kinnett, S. How to Win at CRM: Strategy, Implementation, Management. Auerbach Publications, CRC Press, 2017.
3. Vivek, K. Enhancing enterprise intelligence: leveraging ERP, CRM, SCM, PLM, BPM, and BI. CRC Press, 2016.