

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«ИРКУТСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»**

Структурное подразделение «Брикс кафедры (205)»

УТВЕРЖДЕНА:
на заседании кафедры
Протокол №15 от 18 марта 2025 г.

Рабочая программа дисциплины

**«ПРАКТИКУМ ПО ERP- И CRM-СИСТЕМАМ / ERP AND CRM SYSTEMS
PRACTICUM»**

Направление: 38.03.01 Экономика

Финансы и налогообложение / Finance and Accounting

Квалификация: Бакалавр

Форма обучения: очная

Документ подписан простой электронной подписью Составитель программы: Батороев Климентий Юрьевич Дата подписания: 08.06.2026
--

Документ подписан простой электронной подписью Утвердил и согласовал: Киреенко Анна Павловна Дата подписания: 08.06.2026
--

Год набора – 2026

Иркутск, 2025 г.

1 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1 Дисциплина «Практикум по ERP- и CRM-системам / ERP and CRM systems practicum» обеспечивает формирование следующих компетенций с учётом индикаторов их достижения

Код, наименование компетенции	Код индикатора компетенции
ПКС-2 Способность использовать современные технические средства и информационные технологии для ведения различных видов учета и составления отчетности, а также использования данных учета и отчетности при принятии управленческих решений	ПКС-2.3

1.2 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы

Код индикатора	Содержание индикатора	Результат обучения
ПКС-2.3	Использует ERP- и CRM-системы для сбора и обработки информации, ведения различных видов учета и составления отчетности	Знать основы организации и функционирования ERP- и CRM-систем Уметь использовать ERP- и CRM-системы для сбора и анализа информации, необходимой для разработки бизнес-плана; Владеть методами принятия управленческих решений на основе результатов анализа информации, полученных с помощью ERP- и CRM-систем.

2 Место дисциплины в структуре ООП

Изучение дисциплины «Практикум по ERP- и CRM-системам / ERP and CRM systems practicum» базируется на результатах освоения следующих дисциплин/практик: «Информационные технологии / Software and Computing», «Микроэкономика / Intermediate Microeconomics», «Основы бухгалтерского учета и отчетности / Principles of Accounting», «Макроэкономика / Intermediate Macroeconomics», «Информационные системы и технологии в профессиональной деятельности / Information Support for Professional Purposes», «Финансовый учет и отчетность / Financial accounting and reporting», «Публичные финансы / Public Finance», «Анализ финансовых рынков в странах БРИКС / Financial Investment analysis in BRICS countries», «Программные средства обработки экономической информации / Statistical Packages for the Social Sciences»

Дисциплина является предшествующей для дисциплин/практик: «Таможенно-тарифное регулирование внешнеэкономической деятельности / Customs tariff regulation», «Методология и методы исследований в экономике / Research Methods for Economics»

3 Объем дисциплины

Объем дисциплины составляет – 4 ЗЕТ

Вид учебной работы	Трудоемкость в академических часах (Один академический час соответствует 45
--------------------	--

	минутам астрономического часа)	
	Всего	Семестр № 7
Общая трудоемкость дисциплины	144	144
Аудиторные занятия, в том числе:	45	45
лекции	15	15
лабораторные работы	30	30
практические/семинарские занятия	0	0
Самостоятельная работа (в т.ч. курсовое проектирование)	63	63
Трудоемкость промежуточной аттестации	36	36
Вид промежуточной аттестации (итогового контроля по дисциплине)	Экзамен	Экзамен

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Сводные данные по содержанию дисциплины

Семестр № 7

№ п/п	Наименование раздела и темы дисциплины	Виды контактной работы						СРС		Форма текущего контроля
		Лекции		ЛР		ПЗ(СЕМ)				
		№	Кол. Час.	№	Кол. Час.	№	Кол. Час.	№	Кол. Час.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Экономическая информация	1	2	1	4			1	8	Тест
2	Информационные системы	2	2	2	4			1	8	Тест
3	Рынок CRM систем	3	2	3	4			1	8	Тест
4	Регулирование электронного учета данных	4	2	4	4			1	8	Тест
5	Системы обработки данных и управления предприятиями	5	2	5	4			1, 1, 1	8	Тест
6	Системы обработки данных и управления предприятиями	6	2	6	4			1, 1, 1	8	Отчет
7	Системы обработки данных и управления предприятиями	7	2	7	4			1, 1, 1	8	Тест
8	ВИ-системы	8	1	8	2			1	7	Тест
	Промежуточная аттестация								36	Экзамен
	Всего		15		30				99	

4.2 Краткое содержание разделов и тем занятий

Семестр № 7

№	Тема	Краткое содержание
1	Экономическая информация	Информация, экономическая информация. Структурные единицы и классификация экономической информации в учетных системах
2	Информационные системы	Системы управления взаимоотношениями с клиентами
3	Рынок CRM систем	Анализ рынка и выбор рациональных информационных систем управления взаимоотношениями с клиентами
4	Регулирование электронного учета данных	Ознакомление с регламентирующими документами в ИТ отрасли. Программный комплекс «1С: Предприятие 8.3»
5	Системы обработки данных и управления предприятиями	Информационная система управления предприятием
6	Системы обработки данных и управления предприятиями	Работа с системой обработки данных 1С: Предприятие 8.3
7	Системы обработки данных и управления предприятиями	Работа с CRM-системой предприятия
8	BI-системы	BI-системы. Виды аналитики. Представление данных.

4.3 Перечень лабораторных работ

Семестр № 7

№	Наименование лабораторной работы	Кол-во академических часов
1	Информация, экономическая информация. Структурные единицы и классификация экономической информации в учетных системах	4
2	Системы управления взаимоотношениями с клиентами	4
3	Анализ рынка и выбор рациональных информационных систем управления взаимоотношениями с клиентами	4
4	Ознакомление с регламентирующими документами в ИТ отрасли. Программный комплекс «1С: Предприятие 8.3»	4
5	Информационная система управления предприятием	4
6	Работа с CRM-системой предприятия	4
7	Работа с системой обработки данных 1С: Предприятие 8.3	4
8	BI-системы. Виды аналитики. Представление данных.	2

4.4 Перечень практических занятий

Практических занятий не предусмотрено

4.5 Самостоятельная работа

Семестр № 7

№	Вид СРС	Кол-во академических часов
1	Подготовка к практическим занятиям (лабораторным работам)	63

В ходе проведения занятий по дисциплине используются следующие интерактивные методы обучения: Отдельные занятия по курсу могут проводиться в форме активного практического обучения: выездных занятий с посещением организаций и мероприятий для получения новых знаний и/или повторения материала на практике. При проведении таких занятий преподаватель выступает в качестве помощника и координатора процесса, передавая активную функцию обучения студентам. Он же регулирует процесс посредством подготовки специальных заданий, проведения консультаций, оценки знаний, умений и навыков, предоставления обратной связи. Помимо получения знаний активные практические занятия развивают коммуникативные навыки, учат студентов работать в команде, решать проблемы.

5 Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины

5.1 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

5.1.1 Методические указания для обучающихся по лабораторным работам:

Изучать дисциплину рекомендуется в соответствии с той последовательностью, которая обозначена в ее содержании.

На лекциях преподаватель озвучивает тему, знакомит с перечнем литературы по теме, обосновывает место и роль этой темы в данной дисциплине, раскрывает ее практическое значение.

Лабораторные работы по своему содержанию связаны с тематикой лекционных занятий. Начинать подготовку к работе целесообразно с конспекта лекций. Задание на лабораторную работу сообщается обучающимся до его проведения. На семинаре преподаватель организует обсуждение этой темы, выступая в качестве организатора, консультанта и эксперта учебно-познавательной деятельности обучающегося.

5.1.2 Методические указания для обучающихся по самостоятельной работе:

Изучение дисциплины (модуля) включает самостоятельную работу обучающегося. Основными видами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются:

- текущие консультации;
- выполнение письменных творческих работ (писем, докладов, сообщений, ЭССЕ);

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);
- самостоятельное изучение отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям;

- подготовка к семинарам.

6 Фонд оценочных средств для контроля текущей успеваемости и проведения промежуточной аттестации по дисциплине

6.1 Оценочные средства для проведения текущего контроля

6.1.1 семестр 7 | Тест

Описание процедуры.

тест

Пример задания:

1. Необработанные факты или наблюдения, которые считаются малоценными или не имеющими никакой ценности до тех пор, пока они не будут обработаны и преобразованы, это:

- А) Данные
- Б) Информация
- В) Знания

2. Записи о продажах, финансовые отчеты, записи о клиентах, такие как история покупок, являются примерами:

- А) структурированные данные
- Б) неструктурированные данные
- В) внешние данные

Критерии оценивания.

Оценка «отлично» ставится при условии, что доля правильных ответов на тестовые задания составляет более 90%.

Оценка «хорошо» ставится при условии, что доля правильных ответов на тестовые задания составляет от 71 до 90%.

Оценка «удовлетворительно» ставится при условии, что доля правильных ответов на тестовые задания составляет от 41 до 70%.

6.1.2 семестр 7 | Отчет

Описание процедуры.

тест, включающий в себя 10 вопросов

Пример задания:

1. Выберите все подходящие варианты характеристик качества информации:

- А) Своевременность
- Б) Точность
- В) Актуальность
- Г) Привлекательность
- Д) Надежность

Критерии оценивания.

Оценка «отлично» ставится при условии, что доля правильных ответов на тестовые задания составляет более 90%, а также при правильном выборе методики решения и полностью правильно проведенных расчетных процедурах, не содержащих ошибок

Оценка «хорошо» ставится при условии, что доля правильных ответов на тестовые задания составляет от 71 до 90%, а также при правильном выборе методики решения и частично проведенных расчетных процедурах, содержащих 1-2 несущественных ошибки

Оценка «удовлетворительно» ставится при условии, что доля правильных ответов на тестовые задания составляет от 41 до 70%, а также при правильном выборе методики решения и частично проведенных расчетных процедурах, содержащих не более 5 ошибок

Оценка «неудовлетворительно» ставится при условии, что доля правильных ответов на тестовые задания составляет менее 40%, а также при неправильном выборе методики решения или частично проведенных расчетных процедурах, содержащих более 5 ошибок

6.2 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

6.2.1 Критерии и средства (методы) оценивания индикаторов достижения компетенции в рамках промежуточной аттестации

Индикатор достижения компетенции	Критерии оценивания	Средства (методы) оценивания промежуточной аттестации
ПКС-2.3	Знает основы организации и функционирования ERP- и CRM-систем. Использует ERP- и CRM-системы для сбора и анализа информации, необходимой для принятия профессиональных решений, включая разработку бизнес-плана.	Устный опрос, тестирование

6.2.2 Типовые оценочные средства промежуточной аттестации

6.2.2.1 Семестр 7, Типовые оценочные средства для проведения экзамена по дисциплине

6.2.2.1.1 Описание процедуры

Экзамен/дифференцированный зачет проводится в форме тестирования и решения специальных задач

Пример задания:

Что включает в себя трансформация данных?

Что включает в себя добыча данных?

Что понимают под оперативным складом данных?

6.2.2.1.2 Критерии оценивания

Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
Оценка «отлично» ставится при условии, что доля правильных ответов на тестовые задания составляет более 90%, а также при правильном выборе методики решения и полностью правильно проведенных расчетных процедурах, не содержащих ошибок	Оценка «хорошо» ставится при условии, что доля правильных ответов на тестовые задания составляет от 71 до 90%, а также при правильном выборе методики решения и частично проведенных расчетных процедурах, содержащих 1-2 несущественных ошибки	Оценка «удовлетворительно» ставится при условии, что доля правильных ответов на тестовые задания составляет от 41 до 70%, а также при правильном выборе методики решения и частично проведенных расчетных процедурах, содержащих не более 5 ошибок	Оценка «неудовлетворительно» ставится при условии, что доля правильных ответов на тестовые задания составляет менее 40%, а также при неправильном выборе методики решения или частично проведенных расчетных процедурах, содержащих более 5 ошибок

7 Основная учебная литература

1. Загидуллин Р. Р. Управление машиностроительным производством с помощью систем MES, APS, ERP : монография / Р. Р. Загидуллин, 2011. - 369.

8 Дополнительная учебная литература и справочная

1. Customer Relationship Management (CRM) for Medium and Small Enterprises: How to Find the Right Solution for Effectively Connecting with Your Customers
Antonio Specchia
2022 Routledge/Productivity Press, 206 p
ISBN 10: 0367708892
ISBN 13: 9780367708894

[Сайт] – URL: <https://www.routledge.com/Customer-Relationship-Management-CRM-for-Medium-and-Small-Enterprises-How-to-Find-the-Right-Solution-for-Effectively-Connecting-with-Your-Customers/Specchia/p/book/9780367708863?srsltid=AfmBOop5Prz5KO2tpwrgQ0PApaUtXomfz0ZU2iRzBHyKmChbDdFjfwfZ>

2. Customer Relationship Management - How to develop and execute a CRM strategy
Michael Pearce
2021, Business Expert Press
ISBN 10: 195334965X
ISBN 13: 9781953349651

[Сайт] – URL: <https://www.busessexpertpress.com/books/customer-relationship-management-how-to-develop-and-execute-a-crm-strategy/>

3. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM). Учебное пособие Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа Черкашин П.А.

4-е издание 2024

[Сайт] – URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=448435>

9 Ресурсы сети Интернет

1. <http://library.istu.edu/>

2. <https://e.lanbook.com/>

10 Профессиональные базы данных

1. <http://new.fips.ru/>

2. <http://www1.fips.ru/>

11 Перечень информационных технологий, лицензионных и свободно распространяемых специализированных программных средств, информационных справочных систем

1. 1С Предприятие 8 ПРОФ

2. Microsoft Windows Professional 8 Russian

12 Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации - комплект учебной мебели, рабочее место преподавателя, доска. Мультимедийное оборудование (в том числе переносное): мультимедийный проектор, экран с электроприводом, акустическая система + ПК с выходом в Internet. Комплект мебели, доска, маркер или мел Лицензионное программное обеспечение

2. Учебная аудитория для проведения лабораторных/практических (семинарских) занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации/ Мультимедийное оборудование (в том числе переносное): - мультимедийный проектор, экран с электроприводом, акустическая система + ПК с выходом в Internet. Комплект мебели, доска, маркер или мел. Лицензионное программное обеспечение

3. Помещение для самостоятельной работы