

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костровец Лариса Борисовна
Должность: директор
Дата подписания: 10.06.2026 10:10:03
Уникальный программный ключ:
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 3
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.11 1С:Предприятие (отраслевые решения)
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.02 Менеджмент
(код, наименование направления подготовки/специальности)

Маркетинг
(наименование образовательной программы)

Очная форма обучения
(форма обучения)

Год набора - 2025

Донецк

Автор(ы)-составитель(и) РПД:

Масло Светлана Владимировна, старший преподаватель кафедры

Заведующий кафедрой:

*Брадул Наталья Валерьевна, канд. физ.-мат. наук, доцент, заведу
кафедрой информационных технологий*

Рабочая программа дисциплины Б1.О.11 1С:Предприятие
(отраслевые решения) одобрена на заседании кафедры информационных
технологий Донецкого института управления – филиала РАНХиГС.

протокол № 1 от «10» октября 2025 г.

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

| | |
|--|--|
| 1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ | |
| Формирование системы теоретических знаний и практических навыков в области применения информационных систем для повышения эффективности менеджмента и повышения конкурентоспособности предприятия. | |
| 1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ | |
| - сформировать основные понятия о функциональных возможностях платформы «1С: Предприятие 8.3» и CRM-модуля конфигурации «1С: ERP УП»; | |
| - приобретение практических навыков работы с функционалом платформы и CRM-модуля конфигурации «1С: ERP УП». | |
| 1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ | |
| Цикл (раздел) ОПОП ВО: | Б1.О.11 |
| <i>1.3.1. Дисциплина "1С:Предприятие (отраслевые решения)" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:</i> | |
| Цифровые технологии в менеджменте | |
| <i>1.3.2. Дисциплина "1С:Предприятие (отраслевые решения)" выступает опорой для следующих элементов:</i> | |
| Преддипломная практика | |
| Стратегический менеджмент | |
| Бизнес-планирование | |
| Методы принятия управленческих решений | |
| 1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ: | |
| <i>ОПК ОС-6.1: Демонстрирует навыки использования корпоративных информационных систем профессионального назначения ОПК-5.2</i> | |
| Знать: - | |
| Уровень 1 | Назначение и общую структуру CRM-систем |
| Уровень 2 | Функции CRM-систем |
| Уровень 3 | Критерии выбора CRM-системы |
| Уметь: | |
| Уровень 1 | Пользоваться основными функциями CRM-систем |
| Уровень 2 | Пользоваться всеми функциями CRM-систем |
| Уровень 3 | Оценивать CRM-системы с позиции бизнес-цели |
| Владеть: | |
| Уровень 1 | Навыками работы с клиентской базой |
| Уровень 2 | Навыками работы в CRM-системе |
| Уровень 3 | Навыками выбора CRM-системы на основе бизнес-целей |
| <i>В результате освоения дисциплины "1С:Предприятие (отраслевые решения)" обучающийся</i> | |
| 3.1 | Знать: |
| | Структуру CRM-модуля конфигурации "1С ERP УП" |
| 3.2 | Уметь: |
| | Настраивать процессы CRM-модуля конфигурации "1С ERP УП" |
| 3.3 | Владеть: |
| | Навыками управления процессами CRM-модуля конфигурации "1С ERP УП" |
| 1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ | |
| Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая | |

задания для самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине "1С:Предприятие (отраслевые решения)" видом промежуточной аттестации является Зачет с оценкой

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины "1С:Предприятие (отраслевые решения)" составляет 3 зачётные единицы, 108 часов.

Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.

2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

| Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература | Инте ракт. | Примечание |
|---|----------------|-------|----------------------|------------------------------------|------------|------------|
| Раздел 1. Общая структура CRM-систем | | | | | | |
| Тема 1.1 История отношений с клиентами и обмен информацией между сотрудниками /Лек/ | 5 | 2 | ОПК -6.1 ОПК -5.2 | Э1 Э2 Э3 Э4 | 0 | |
| Тема 1.1 История отношений с клиентами и обмен информацией между сотрудниками /Пр/ | 5 | 4 | ОПК -6.1 ОПК -5.2 | Л1.1Л2.1Л3 .2 Э1 Э2 Э3 Э4 | 0 | |
| Тема 1.1 История отношений с клиентами и обмен информацией между сотрудниками /Ср/ | 5 | 4 | ОПК -6.1 ОПК -5.2 | Л1.1Л2.1Л3 .2 Э1 Э2 Э3 Э4 | 0 | |
| Тема 1.2 Бизнес-процессы компании /Лек/ | 5 | 2 | ОПК -6.1 ОПК -5.2 | Э1 Э2 Э3 Э4 | 0 | |
| Тема 1.2 Бизнес-процессы компании /Пр/ | 5 | 6 | ОПК -6.1 ОПК -5.2 | Л1.1Л2.1Л3 .2 Э1 Э2 Э3 Э4 | 0 | |
| Тема 1.2 Бизнес-процессы компании /Ср/ | 5 | 4 | ОПК -6.1 ОПК -5.2 | Л1.1Л2.1Л3 .2 Э1 Э2 Э3 Э4 | 0 | |
| Тема 1.3 Мониторинг качества работы с клиентами /Лек/ | 5 | 2 | ОПК -6.1 ОПК -5.2 | Э1 Э2 Э3 Э4 | 0 | |
| Тема 1.3 Мониторинг качества работы с | 5 | 4 | ОПК -6.1 ОПК -5.2 | Л1.1Л2.1Л3 | 0 | |

| | | | | | | |
|--|---|-----|----------------------|------------------------------------|---|--|
| клиентами /Пр/ | | | | .2 Э1 Э2 Э3 Э4 | | |
| Тема 1.3 Мониторинг качества работы с клиентами /Ср/ | 5 | 6 | ОПК -6.1 ОПК -5.2 | Л1.1Л2.1Л3 .2 Э1 Э2 Э3 Э4 | 0 | |
| /Конс/Катг | 5 | 2/9 | | | 0 | |
| Тема 1.4 Управление качеством /Пр/ | 5 | 2 | ОПК -6.1 ОПК -5.2 | Л1.1Л2.1Л3 .2 Э1 Э2 Э3 Э4 | 0 | |
| Тема 1.4 Управление качеством /Лек/ | 5 | 2 | ОПК -6.1 ОПК -5.2 | Э1 Э2 Э3 Э4 | 0 | |
| Раздел 2. Функциональность CRM-систем | | | | | | |
| Тема 2.1 Клиентская база /Лек/ | 5 | 2 | ОПК -6.1 ОПК -5.2 | Э1 Э2 Э3 Э4 | 0 | |
| Тема 2.1 Клиентская база /Пр/ | 5 | 4 | ОПК -6.1 ОПК -5.2 | Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3 Э4 | 0 | |
| Тема 2.1 Клиентская база /Ср/ | 5 | 6 | ОПК -6.1 ОПК -5.2 | Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3 Э4 | 0 | |
| Тема 2.2 Управление контактами /Лек/ | 5 | 2 | ОПК -6.1 ОПК -5.2 | Э1 Э2 Э3 Э4 | 0 | |
| Тема 2.2 Управление контактами /Пр/ | 5 | 2 | ОПК -6.1 ОПК -5.2 | Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3 Э4 | 0 | |
| Тема 2.2 Управление контактами /Ср/ | 5 | 6 | ОПК -6.1 ОПК -5.2 | Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3 Э4 | 0 | |
| Тема 2.3 Управление маркетингом /Пр/ | 5 | 4 | ОПК -6.1 ОПК -5.2 | Л1.1Л2.1 | 0 | |

| | | | | | | |
|---|---|---|----------------------|---|---|--|
| | | | | Э1 Э2 Э3 Э4 | | |
| Тема 2.3 Управление маркетингом /Ср/ | 5 | 8 | ОПК -6.1 ОПК -5.2 | Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3 Э4 | 0 | |
| Тема 2.4 Управление продажами /Пр/ | 5 | 2 | ОПК -6.1 ОПК -5.2 | Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3 Э4 | 0 | |
| Тема 2.4 Управление продажами /Ср/ | 5 | 6 | ОПК -6.1 ОПК -5.2 | Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 | 0 | |
| Раздел 3. Критерии выбора CRM-системе | | | | | | |
| Тема 3.1 Типы CRM-систем /Лек/ | 5 | 2 | ОПК -6.1 ОПК -5.2 | Э1 Э2 Э3 Э4 | 0 | |
| Тема 3.1 Типы CRM-систем /Пр/ | 5 | 2 | ОПК -6.1 ОПК -5.2 | Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3 Э4 | 0 | |
| Тема 3.1 Типы CRM-систем /Ср/ | 5 | 6 | ОПК -6.1 ОПК -5.2 | Л1.1Л2.1Л3 .1 Э1 Э2 Э3 Э4 | 0 | |
| Тема 3.2 Совокупная стоимость владения CRM-системой /Пр/ | 5 | 2 | ОПК -6.1 ОПК -5.2 | Л1.1Л2.1Л3 .2 Э1 Э2 Э3 Э4 | 0 | |
| Тема 3.2 Совокупная стоимость владения CRM-системой /Ср/ | 5 | 8 | ОПК -6.1 ОПК -5.2 | Л1.1Л2.1Л3 .1 Э1 Э2 Э3 Э4 | 0 | |
| Тема 3.2 Совокупная стоимость владения CRM-системой /Лек/ | 5 | 2 | ОПК -6.1 ОПК -5.2 | Э1 Э2 Э3 Э4 | 0 | |

РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), практические занятия (Пр), самостоятельная работа студентов (Ср) по выполнению различных видов заданий.

1. В процессе освоения дисциплины используются следующие интерактивные образовательные технологии: проблемная лекция (ПЛ). Лекционный материал представлен в виде слайд-презентации в формате «Power Point». Для наглядности используются материалы различных научных и технических экспериментов, справочных материалов, научных статей т.д. В ходе лекции предусмотрена обратная связь со студентами, активизирующие вопросы, просмотр и обсуждение видеофильмов. При проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций.

2. При изложении теоретического материала используются такие методы:

- монологический;
- показательный;
- диалогический;
- эвристический;
- исследовательский;
- проблемное изложение.

3. Используются следующие принципы дидактики высшей школы:

- последовательность обучения;
- систематичность обучения;
- доступность обучения;
- принцип научности;
- принципы взаимосвязи теории и практики;
- принцип наглядности и др.

В конце каждой лекции предусмотрено время для ответов на проблемные вопросы.

4. Самостоятельная работа предназначена для внеаудиторной работы студентов, связанной с конспектированием источников, учебного материала, изучением дополнительной литературы по дисциплине, подготовкой к текущему и семестровому контролю, а также выполнением индивидуального задания в форме реферата, эмпирического исследования.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература

1. Основная литература

| | Авторы, | Заглавие | Издательство, год |
|------|---------------------------------|---|------------------------------|
| Л1.1 | Кудинов А.В., Мироненко А.А. | Управление продажами и взаимоотношениями с клиентами : руководство / Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/451457 (325 с.) | Москва : IC-Пабблишинг, 2025 |

2. Дополнительная литература

| | Авторы, | Заглавие | Издательство, год |
|------|--------------|---|-------------------------------|
| Л2.1 | Яковлев А.В. | Управление производством: планирование и диспетчеризация/Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/451472 (230 с.) | Москва: IC ERP академия, 2023 |

3. Методические разработки

| | Авторы, | Заглавие | Издательство, год |
|------|------------|---|------------------------------------|
| Л3.1 | Масло С.В. | Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов по учебной дисциплине «IC: Предприятие (отраслевые решения)» (для обучающихся направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (30 с.) | Донецк : ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2024 |
| Л3.2 | Масло С.В. | Методические рекомендации для проведения практических занятий по учебной дисциплине «IC: Предприятие (отраслевые решения)» для обучающихся 3 курса направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (60 с.) | Донецк : ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2024 |

4.2. Перечень ресурсов

информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

| | | |
|----|---|---|
| Э1 | Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» | https://cyberleninka.ru |
| Э2 | ЭБС «ЗНАНИУМ» | https://znanium.ru |
| Э3 | ЭБС «ЛАНЬ» | https://e.lanbook.com |
| Э4 | ЭБС «SOCHUM» | https://sochum.ru |

4.3. Перечень программного обеспечения

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

- Libre Office (лицензия Mozilla Public License v2.0.)
- 7-Zip (лицензия GNU Lesser General Public License)
- AIMP (лицензия LGPL v.2.1)
- STDU Viewer (freeware for private non-commercial or educational use)
- GIMP (лицензия GNU General Public License)
- Inkscape (лицензия GNU General Public License).

4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Не используются

4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, закреплены аудитории согласно расписанию учебных занятий:
рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся, доска меловая, персональный компьютер с лицензированным программным обеспечением общего назначения, мультимедийный проектор, экран, интерактивная панель.

РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ С ОЦЕНКОЙ

1. Заполнение и ведение справочников
2. Регистрация нового клиента
3. Поиск двойников клиентов и контактных лиц
4. Анализ полноты заполнения клиентской базы
5. Групповое изменение полей
6. Сегментация клиентов
7. ABC- и XYZ-анализы
8. Метод ABC
9. Метод XYZ
10. Регистрация контактов с клиентами
11. Получение истории переговоров с клиентом
12. Планирование контактов, календарь, напоминания
13. Анализ контактов
14. Организация работы с электронной почтой
15. Организация почтовых и электронных рассылок
16. Интеграция с мессенджерами, сервисами отправки SMS
17. Интеграция с телефонией
18. Передача информации между сотрудниками
19. Передача текущих дел другому сотруднику
20. Регистрация интереса клиента
21. Анализ потребностей клиентов
22. Организация продаж с помощью бизнес-процессов
23. Анализ продаж с помощью «Воронки продаж»
24. Конверсия «Воронки продаж»
25. Подготовка коммерческих предложений
26. Подготовка счетов на оплату
27. Работа с дебиторской задолженностью
28. Анализ продаж, ABC-анализ продаж
29. XYZ-анализ продаж
30. Ведение списка источников рекламы

- 31.Регистрация источников рекламы при обращении клиентов
- 31.Планирование маркетинговых кампаний
- 33.Организация маркетинговых мероприятий
- 34.Организация рассылок
- 35.Организация телемаркетинга
- 36.Анализ рекламных кампаний
- 37.BCG-матрица
38. Настройка прав доступа и интерфейсов пользователей
- 39.«Операционный» класс CRM
- 40.Аналитический CRM
- 41.Коллаборационный CRM
- 42.Классификация CRM по размеру бизнеса.
43. Виды лицензий на CRM-системы
44. Основные задачи администрирования

5.2. Темы письменных работ

Письменные работы не предусмотрены

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "1С:Предприятие (отраслевые решения)" разработан в соответствии с локальным нормативным актом

Фонд оценочных средств дисциплины "1С:Предприятие (отраслевые решения)" в полном объеме представлен в виде приложения к данному РПД.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Индивидуальные задания

Собеседование (самостоятельная работа)

Устный опрос

РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- 1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.
- 2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

По работе обучающийся должен:

1. ознакомиться с теоретическим материалом;
2. ответить на вопросы для проведения самостоятельного контроля к лекции;
3. сформировать свою точку зрения относительно проблем, которые ставятся в лекции;
4. освоить навыки выполнения заданных практических операций;
5. подготовиться к обсуждению ключевых вопросов на практическом занятии.