

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костровец Лариса Борисовна  
Должность: директор  
Дата подписания: 28.05.2026 15:02:16  
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

<b>1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
Формирование системы теоретических знаний и практических навыков в области применения информационных систем для повышения эффективности менеджмента и повышения конкурентоспособности предприятия.	
<b>1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
- 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».	
<b>1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>	
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	
<b>1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:</b>	
<i>ОПК ОС-6.1: Демонстрирует навыки использования корпоративных информационных систем профессионального назначения ОПК-5.2</i>	
Знать: -	
<b>Уровень 1</b>	Назначение и общую структуру CRM-систем
<b>Уровень 2</b>	Функции CRM-систем
<b>Уровень 3</b>	Критерии выбора CRM-системы
Уметь:	
<b>Уровень 1</b>	Пользоваться основными функциями CRM-систем
<b>Уровень 2</b>	Пользоваться всеми функциями CRM-систем
<b>Уровень 3</b>	Оценивать CRM-системы с позиции бизнес-цели
Владеть:	
<b>Уровень 1</b>	Навыками работы с клиентской базой
<b>Уровень 2</b>	Навыками работы в CRM-системе
<b>Уровень 3</b>	Навыками выбора CRM-системы на основе бизнес-целей
<i>В результате освоения дисциплины "1С:Предприятие (отраслевые решения)" обучающийся</i>	
<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
	Структуру CRM-модуля конфигурации "1С ERP УП"
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
	Настраивать процессы CRM-модуля конфигурации "1С ERP УП"
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
	Навыками управления процессами CRM-модуля конфигурации "1С ERP УП"
<b>1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ</b>	
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
<b>Раздел 1. Общая структура CRM-систем</b>						
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	
<b>Раздел 2. Функциональность CRM-систем</b>						
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	
<b>Раздел 3. Критерии выбора CRM-систме</b>						
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: <a href="https://e.lanbook.com/book/451457">https://e.lanbook.com/book/451457</a> (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: <a href="https://e.lanbook.com/book/451472">https://e.lanbook.com/book/451472</a> (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»	<a href="https://cyberleninka.ru">https://cyberleninka.ru</a>
Э2	ЭБС «ЗНАНИУМ»	<a href="https://znanium.ru">https://znanium.ru</a>
Э3	ЭБС «ЛАНЬ»	<a href="https://e.lanbook.com">https://e.lanbook.com</a>
Э4	ЭБС «SOCHUM»	<a href="https://sochum.ru">https://sochum.ru</a>

#### 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.