

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце: **МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**  
ФИО: Костина Лариса Николаевна **ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**  
Должность: проректор **ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
Дата подписания: 14.12.2024 01:44:59 **"ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ**  
Уникальный программный ключ: **ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ"**  
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

**Факультет**

**Государственной службы и управления**

**Кафедра**

**Информационных технологий**



**УТВЕРЖДАЮ"**

Проректор

Л.Н. Костина

25.03.2021 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.В.13**

**"1С:Предприятие (отраслевые решения)"**

**Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент**

**Профиль "Менеджмент непроеизводственной сферы"**

Квалификация

*Академический бакалавр*

Форма обучения

*заочная*

Общая трудоемкость

*3 ЗЕТ*

Год начала подготовки по учебному плану

*2021*

Составитель(и):

канд. экон. наук, доцент

\_\_\_\_\_ Е.Г. Литвак

Рецензент(ы):

канд. физ.-мат. наук, зав.каф.

\_\_\_\_\_ Н.В. Брадул

Рабочая программа дисциплины (модуля) "1С:Предприятие (отраслевые решения)" разработана в соответствии с:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970)

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена на основании учебного плана Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент Профиль "Менеджмент непромышленной сферы", утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС" от 25.03.2021 протокол № 8/4.

Срок действия программы: 2022-2026

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Информационных технологий

Протокол от 29.08.2022 № 1

Заведующий кафедрой:

канд. физ.-мат. наук, доцент, Брадул Н.В.

\_\_\_\_\_ (подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022 - 2023 учебном году на заседании кафедры Информационных технологий

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2022 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.физ.-мат.наук, доцент, Брадул Н.В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023 - 2024 учебном году на заседании кафедры Информационных технологий

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2023 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.физ.-мат.наук, доцент, Брадул Н.В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Информационных технологий

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2024 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.физ.-мат.наук, доцент, Брадул Н.В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Информационных технологий

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2025 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.физ.-мат.наук, доцент, Брадул Н.В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

## 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.В
<i>1.3.1. Дисциплина "1С:Предприятие (отраслевые решения)" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:</i>	
Информационные технологии в профессиональной деятельности	
<i>1.3.2. Дисциплина "1С:Предприятие (отраслевые решения)" выступает опорой для следующих элементов:</i>	
<b>1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:</b>	
<i>ПК-6: Способен осуществлять анализ информации при принятии управленческих решений на основе использования современных методов обработки деловой информации и корпоративных информационных систем</i>	
Знать:	
<b>Уровень 1</b>	Критерии выбора CRM-систем
<b>Уровень 2</b>	Типы CRM-систем
<b>Уровень 3</b>	Методы определения совокупной стоимости владения CRM-системой
Уметь:	
<b>Уровень 1</b>	Определять тип CRM-системы
<b>Уровень 2</b>	Определять совокупную стоимость владения CRM-системой
<b>Уровень 3</b>	Анализировать работу CRM-системы
Владеть:	
<b>Уровень 1</b>	Навыками работы в CRM-системе
<b>Уровень 2</b>	Навыками формирования отчетов с помощью CRM-системы
<b>Уровень 3</b>	Навыками анализа данных посредством CRM-системы
<b>1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:</b>	
<i>ОПК-6: Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности.</i>	
Знать:	
<b>Уровень 1</b>	Общую структуру и функции CRM-систем
<b>Уровень 2</b>	Классы задач, решаемых при помощи CRM-систем
<b>Уровень 3</b>	Компоненты CRM-решений
Уметь:	
<b>Уровень 1</b>	Анализировать клиентскую базу средствами CRM-системы
<b>Уровень 2</b>	Решать задачи управления контактами
<b>Уровень 3</b>	Решать задачи управления маркетингом и продажами
Владеть:	
<b>Уровень 1</b>	Методами управления клиентской базой посредством CRM-системы

<b>Уровень 2</b>	Методами управления продажами посредством CRM-системы
<b>Уровень 3</b>	Методами управления маркетингом посредством CRM-системы

*В результате освоения дисциплины "1С:Предприятие (отраслевые решения)" обучающийся*

<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"

### **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
<b>Раздел 1. Общая структура CRM-систем</b>						
Тема 1.1 История отношений с клиентами и обмен информацией между сотрудниками /Пр/	3	1	ОПК-6 ПК-6	Л1.1Л2.1Л3 .2 Э1	0	
Тема 1.1 История отношений с клиентами и обмен информацией между сотрудниками /Ср/	3	12	ОПК-6 ПК-6	Л1.1Л2.1Л3 .2 Э1	0	
Тема 1.2 Бизнес-процессы компании /Пр/	3	1	ОПК-6 ПК-6	Л1.1Л2.1Л3 .2 Э1	0	
Тема 1.2 Бизнес-процессы компании /Ср/	3	12	ОПК-6 ПК-6	Л1.1Л2.1Л3 .2 Э1	0	

Тема 1.3 Мониторинг качества работы с клиентами /Ср/	3	6	ОПК-6 ПК-6	Л1.1Л2.1Л3 .2 Э1	0	
<b>Раздел 2. Функциональность CRM-систем</b>						
Тема 2.1 Клиентская база /Пр/	3	1	ОПК-6 ПК-6	Л1.1Л2.1 Э1	0	
Тема 2.1 Клиентская база /Ср/	3	12	ОПК-6 ПК-6	Л1.1Л2.1 Э1	0	
Тема 2.2 Управление контактами /Пр/	3	1	ОПК-6 ПК-6	Л1.1Л2.1 Э1	0	
Тема 2.2 Управление контактами /Ср/	3	12	ОПК-6 ПК-6	Л1.1Л2.1 Э1	0	
Тема 2.3 Управление маркетингом /Ср/	3	12	ОПК-6 ПК-6	Л1.1Л2.1 Э1	0	
Тема 2.4 Управление продажами /Пр/	3	1		Л2.1	0	
Тема 2.4 Управление продажами /Ср/	3	12	ОПК-6 ПК-6	Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э1	0	
<b>Раздел 3. Критерии выбора CRM-систем</b>						
Тема 3.1 Типы CRM-систем /Пр/	3	1	ОПК-6 ПК-6	Л1.1Л2.1 Э1	0	
Тема 3.1 Типы CRM-систем /Ср/	3	10	ОПК-6 ПК-6	Л1.1Л2.1Л3 .1 Э1	0	

Тема 3.2 Совокупная стоимость владения CRM-системой /Пр/	3	2	ОПК-6 ПК-6	Л1.1Л2.1Л3 .2 Э1	0	
Тема 3.2 Совокупная стоимость владения CRM-системой /Ср/	3	8	ОПК-6 ПК-6	Л1.1Л2.1Л3 .1 Э1	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 видеofilмов. 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 (324 с.)	1С EPR академия, 2019

##### 2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Яковлев А.В.	Управление производством: планирование и диспетчеризация (219 с.)	1С ERP академия, 2018

##### 3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
--	---------	----------	-------------------

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
ЛЗ.1	Литвак Е.Г.	Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов по учебной дисциплине «1С: Предприятие (отраслевые решения)» (для студентов направления подготовки 38.03.02 Менеджмент) .- Протокол заседания кафедры информационных технологий №1 от 29.08.2022 г (30 с.)	Донецк: ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2022
ЛЗ.2	Литвак Е.Г.	Методические рекомендации для проведения практичеких занятий по учебной дисциплине «1С: Предприятие (отраслевые решения)» (для студентов направления подготовки 38.03.02 Менеджмент) .- Протокол заседания кафедры информационных технологий №1 от 29.08.2022 г (60 с.)	Донецк: ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2022

#### 4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Курс "1С управление предприятием" в LMS Moodle ГОУ ВПО "ДОНАУИГС". - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <a href="https://elearn.donampa.ru/course/view.php?id=352">https://elearn.donampa.ru/course/view.php?id=352</a>	<a href="https://elearn.donampa.ru/course/view.php?id=352">https://elearn.donampa.ru/course/view.php?id=352</a>
----	---	---

#### 4.3. Перечень программного обеспечения

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

Аудиторные занятия проводятся в компьютерных классах с доступом к сети Интернет. Для проведения консультаций в online-режиме используется LMS Moodle и Yandex.telemost.

Программное обеспечение:

1. Операционная система Windows XP и выше; пакет Microsoft Office 2010 и выше.

В процессе изучения дисциплины используются информационные технологии проектирования бизнес-процессов в рамках задач менеджера по персоналу, а также в качестве основного программного обеспечения используется платформа «1С: Предприятие 8.3» и популярные конфигурации «1С: Зарплата и управление персоналом», «1С: ERP- система» и другие.

#### 4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (ЭИОС ГОУ ВПО ДОНАУИГС) и электронно-библиотечную систему (ЭБС IPRbooks), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа обучающихся в ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных устройств.

В процессе обучения используются возможности портала <http://v8.1c.ru/>.

#### 4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: аудитория № 602 учебный корпус № 1.

- компьютеры (9); программное обеспечение - Microsoft Office 2010 (лицензия № 47556582 от 19.10.2010 г., лицензия № 49048130 от 19.09.2011);

- специализированная мебель: рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся (25), стационарная доска.

2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых занятий и консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: аудитория № 702 учебный корпус № 1.

- компьютеры (9); программное обеспечение - Microsoft Office 2010 (лицензия № 47556582 от 19.10.2010 г., лицензия № 49048130 от 19.09.2011);

- специализированная мебель: рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся (26), стационарная доска.

3. Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно образовательную среду организации:

читальные залы, учебные корпуса 1, 6. Адрес: г. Донецк, ул. Челюскинцев 163а, г. Донецк, ул. Артема 94.

Сервер: AMD FX 8320/32Gb(4x8Gb)/4Tb(2x2Tb). На сервере установлена свободно распространяемая операционная система DEBIAN 10. MS Windows 8.1 (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК), MS Windows XP (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК), MS Windows 7 (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами



подлинности системы Windows на корпусе ПК ), MS Office 2007 Russian OLP NL AE (лицензии Microsoft № 42638778, № 44250460), MS Office 2010 Russian (лицензии Microsoft № 47556582, № 49048130), MS Office 2013 Russian (лицензии Microsoft №61536955, № 62509303, № 61787009, № 63397364), Grub loader for ALT Linux (лицензия GNU LGPL v3), Mozilla Firefox (лицензия MPL2.0), Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment, лицензия GNU GPL), IncScape (лицензия GPL 3.0+), PhotoScape (лицензия GNU GPL), 1С ERP УП, 1С ЗУП (бесплатные облачные решения для образовательных учреждений от 1Сfresh.com), OnlyOffice 10.0.1 (SaaS, GNU Affero General Public License3).

## РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

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 ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

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)

### **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, имеющихся в ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

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.