

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костина Лариса Николаевна  
Должность: заместитель директора  
Дата подписания: 14.01.2026 12:55:20  
Уникальный программный ключ:  
848621b05e7a2c59da67cc47a060a910fb948b62

*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)

**Менеджмент непроизводственной сферы**  
(наименование образовательной программы)

**Бакалавр**  
(квалификация)

**Очная форма обучения**  
(форма обучения)

Год набора - 2024

Донецк

**Автор-составитель РПД:**

*Масло С.В., старший преподаватель кафедры информационных технологий*

**Заведующий кафедрой:**

*Брадул Н.В., канд. физ.-мат. наук, доцент, заведующий кафедрой информационных технологий*

Рабочая программа дисциплины Б1.О.11. 1С:Предприятие (отраслевые решения) одобрена на заседании кафедры информационных технологий Донецкого 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: Б1.0

*1.3.1. Дисциплина "1С:Предприятие (отраслевые решения)" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:*

Цифровые технологии в менеджменте

*1.3.2. Дисциплина "1С:Предприятие (отраслевые решения)" выступает опорой для следующих элементов:*

Преддипломная практика

Стратегический менеджмент

### 1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

*ОПК ОС-6.1: Способен демонстрировать навыки использования корпоративных информационных систем профессионального назначения*

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

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

**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 занятиях, 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 ОС-6.1  | Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 | 0          |            |
| Тема 1.1 История отношений с клиентами и обмен информацией между сотрудниками /Пр/  | 5              | 4     | ОПК ОС-6.1  | Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 | 0          |            |
| Тема 1.1 История отношений с клиентами и обмен информацией между сотрудниками /Ср/  | 5              | 4     | ОПК ОС-6.1  | Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 | 0          |            |
| Тема 1.2 Бизнес-процессы компании /Лек/   | 5              | 2     | ОПК ОС-6.1  | Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 | 0          |            |
| Тема 1.2 Бизнес-процессы компании /Пр/  | 5              | 6     | ОПК ОС-6.1  | Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 | 0          |            |
| Тема 1.2 Бизнес-процессы компании /Ср/  | 5              | 4     | ОПК ОС-6.1  | Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 | 0          |            |
| Тема 1.3 Мониторинг качества работы с клиентами /Лек/                               | 5              | 2     | ОПК ОС-6.1  | Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4 | 0          |            |
| Тема 1.3 Мониторинг качества работы с клиентами /Пр/                                | 5              | 4     | ОПК ОС-6.1  | Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э1 Э2 Э3    | 0          |            |

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

|   |   |   |            |   |   |
|---|---|---|------------|---|---|
|   |   |   |            | Э4                                      |   |
| Тема 2.3 Управление маркетингом /Ср/                      | 5 | 8 | ОПК ОС-6.1 | Л1.1Л2.1Л3<br>.1 Л3.2<br>Э1 Э2 Э3<br>Э4 | 0 |
| Тема 2.4 Управление продажами /Пр/                        | 5 | 2 | ОПК ОС-6.1 | Л1.1Л2.1Л3<br>.1 Л3.2<br>Э1 Э2 Э3<br>Э4 | 0 |
| Тема 2.4 Управление продажами /Ср/                        | 5 | 6 | ОПК ОС-6.1 | Л1.1Л2.1Л3<br>.1 Л3.2<br>Э1 Э2 Э3<br>Э4 | 0 |
| <b>Раздел 3. Критерии выбора CRM-систем</b>               |   |   |            |   |   |
| Тема 3.1 Типы CRM-систем /Лек/                            | 5 | 2 | ОПК ОС-6.1 | Л1.1Л2.1Л3<br>.1 Л3.2<br>Э1 Э2 Э3<br>Э4 | 0 |
| Тема 3.1 Типы CRM-систем /Пр/                             | 5 | 2 | ОПК ОС-6.1 | Л1.1Л2.1Л3<br>.1 Л3.2<br>Э1 Э2 Э3<br>Э4 | 0 |
| Тема 3.1 Типы CRM-систем /Ср/                             | 5 | 6 | ОПК ОС-6.1 | Л1.1Л2.1Л3<br>.1 Л3.2<br>Э1 Э2 Э3<br>Э4 | 0 |
| Тема 3.2 Совокупная стоимость владения CRM-системой /Пр/  | 5 | 2 | ОПК ОС-6.1 | Л1.1Л2.1Л3<br>.1 Л3.2<br>Э1 Э2 Э3<br>Э4 | 0 |
| Тема 3.2 Совокупная стоимость владения CRM-системой /Ср/  | 5 | 8 | ОПК ОС-6.1 | Л1.1Л2.1Л3<br>.1 Л3.2<br>Э1 Э2 Э3<br>Э4 | 0 |
| Тема 3.2 Совокупная стоимость владения CRM-системой /Лек/ | 5 | 2 | ОПК ОС-6.1 | Л1.1Л2.1Л3<br>.1 Л3.2<br>Э1 Э2 Э3<br>Э4 | 0 |
| Консультация по дисциплине /Конс/                         | 5 | 2 |            |   |   |
| Контактная работа /КаттЭк/                                | 5 | 9 |            |   |   |

## 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.,<br>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 :1С-Паблишинг, 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:1С ERP академия, 2023 |

#### 3. Методические разработки

|      | Авторы,    | Заглавие   | Издательство, год                 |
|------|------------|--|-----------------------------------|
| Л3.1 | Масло С.В. | Методические рекомендации для самостоятельной работы по учебной дисциплине «1С: Предприятие (отраслевые решения)» (для обучающихся направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль "Менеджмент непроизводственной сферы") очной формы обучения (30 с.) | Донецк :ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2024 |

|      |            |  |                                    |
|------|------------|--|------------------------------------|
| Л3.2 | Масло С.В. | Методические рекомендации для проведения практических занятий по учебной дисциплине «1С: Предприятие (отраслевые решения)» для обучающихся 3 курса направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль "Менеджмент непроизводственной сферы") очной формы обучения (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 лицензованным 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, АВС-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 ПОТРЕБНОСТИЯМ 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. подготовится к обсуждению ключевых вопросов на практическом занятии.