

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костровец Лариса Борисовна  
Должность: директор  
Дата подписания: 28.05.2026 14:35:43  
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)

### **Логистика и управление цепями поставок**

(наименование образовательной программы)

### **Очная форма обучения**

(форма обучения)

Год набора - 2025

Донецк

**Автор(ы)-составитель(и) РПД:**

*Масло Светлана Владимировна., ст. преподаватель кафедры информационных технологий*

**Заведующий кафедрой:**

*Брадул Наталья Валерьевна., 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 института управления – филиала РАНХиГС.

протокол № 1 от «10» ноября 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
<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-5.2:Использует при решении профессиональных задач современные информационно-коммуникационные технологии и программные средства; ОПК -6.1: Демонстрирует навыки использования корпоративных информационных систем профессионального назначения</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
<b><i>В результате освоения дисциплины "1С:Предприятие (отраслевые решения)" обучающийся</i></b>	
<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-5.2; ОПК-6.1	Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 1.1 История отношений с клиентами и обмен информацией между сотрудниками /Пр/	5	4	ОПК-5.2; ОПК-6.1	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-5.2; ОПК-6.1	Л1.1Л2.1Л3 .2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 1.2 Бизнес-процессы компании /Лек/	5	2	ОПК-5.2; ОПК-6.1	Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 1.2 Бизнес-процессы компании /Пр/	5	6	ОПК-5.2; ОПК-6.1	Л1.1Л2.1Л3 .2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 1.2 Бизнес-процессы компании /Ср/	5	4	ОПК-5.2; ОПК-6.1	Л1.1Л2.1Л3 .2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 1.3 Мониторинг качества работы с клиентами /Лек/	5	2	ОПК-5.2; ОПК-6.1	Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 1.3 Мониторинг качества работы с	5	4		Л1.1Л2.1Л3	0	

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

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

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

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

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 "ІС:Предприятие (отраслевые решения)" разработан в соответствии с локальным нормативным актом Донецкий филиал РАНХиГС.

Фонд оценочных средств дисциплины "ІС: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, имеющихся в Донецкий филиал РАНХиГС.

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.