

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костина Лариса Николаевна  
Должность: заместитель директора  
Дата подписания: 13.01.2026 14:44:27  
Уникальный программный ключ:  
848621b05e7a2c59da67cc47a060a910fb948b62

*Приложение 4*

к образовательной программе

## **ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

**для текущего контроля успеваемости и  
промежуточной аттестации обучающихся**

### **ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**Б1.В.04 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 2023

Донецк

**Автор-составитель ФОС:**

*Литвак Е.Г., канд. экон. наук, доцент, доцент кафедры  
информационных технологий*

**РАЗДЕЛ 1.  
ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по дисциплине «1С Предприятие (отраслевы решения)»**

**1.1. Основные сведения об дисциплине**

Таблица 1

Характеристика дисциплины  
(сведения соответствуют разделу РПД)

Образовательная программа	бакалавриата
Направление подготовки профиль	38.03.02 Менеджмент, «Менеджмент непроеизводственной сферы»
Количество разделов учебной дисциплины	3
Дисциплина по выбору вариативной части образовательной программы	Б1.В
Формы контроля	Индивидуальные задания, индивидуальный опрос.
Показатели	Очная форма обучения
Количество зачетных единиц (кредитов)	3
Семестр	7
<b>Общая трудоемкость (академ. часов)</b>	108
<b>Аудиторная работа:</b>	58
практических	56
консультации	2
<b>Самостоятельная работа/Катгэк</b>	41/9
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	Зачет с оценкой

**1.2. Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы.**

Таблица 2

Перечень компетенций и их элементов

Компетенция	Индикатор компетенции и его формулировка	Элементы индикатора компетенции	Индекс элемента
П- 10.1	Демонстрирует навыки использования корпоративных информационных систем профессионального назначения	<b>Знать:</b>	
		Общую структуру и функции CRM-систем.	ПК-10.1-3 -1
		Классы задач, решаемых при помощи CRM-систем.	ПК-10.1-3 -2
		Компоненты CRM-решений.	ПК-10.1-3 -3
		<b>Уметь:</b>	
		Ориентироваться в подсистемах CRM-системы	ПК-10.1-У-1
		Выбирать функции CRM-системы под отдельные задачи	ПК-10.1-У-2
		Выстраивать бизнес-процесс на основе CRM-системы	ПК-10.1-У-3
		<b>Владеть:</b>	
		Методами выстраивания бизнес-процессов на основе CRM-системы	ПК-10.1-В-1
Методами мониторинга качества работы с клиентами на основе CRM-системы	ПК-10.1-В-2		

Компетенция	Индикатор компетенции и его формулировка	Элементы индикатора компетенции	Индекс элемента
		Методами управления качеством работы с клиентами на основе CRM-системы.	ПК-10.1-В-3

Таблица 3

Этапы формирования компетенций в процессе освоения основной образовательной программы

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Этапы формирования компетенций (номер семестра)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
Раздел 1. Общая структура CRM-системы				
1.	Тема 1.1 История отношений с клиентами и обмен информацией между сотрудниками"	5	ПК-10.1 3-1 ПК-10.2 3-1	Устный опрос
2.	Тема 1.2 Бизнес-процессы компании"	5	ПК-10.1 3-2 ПК-10.2 3-2	Устный опрос
3	Тема 1.3 Мониторинг качества работы с клиентами	5	ПК-10.1 3-1 У-1 ПК-10.2 3-1 У-1	Устный опрос
4	Тема 1.4 Управление качеством	5	ПК-10.1 3-2 У-2 ПК-10.2 3-2 У-2	Устный опрос
Раздел 2. Функциональность CRM-систем				

5	Тема 2.1 Клиентская база	5	ПК-10.1 З-3 ПК-10.2 З-3	Устный опрос. Индивидуальное задание №1
6	Тема 2.2 Управление контактами	5	ПК-10.1 У-3 ПК-10.2 У-3	Устный опрос. Индивидуальное задание №1
7	Тема 2.3 Управление маркетингом	5	ПК-10.1 В-1 ПК-10.2 В-1	Индивидуальное задание №1
8	Тема 2.4 Управление продажами	5	ПК-10.1 В-2 ПК-10.2 В-2	Устный опрос. Индивидуальное задание №1
<b>Раздел 3. Критерии выбора CRM-систме</b>				
9	Тема 3.1 Типы CRM-систем	5	ПК-10.1 В-3 ПК-10.2 В-3	Устный опрос.
10	Тема 3.2 Совокупная стоимость владения CRM-системой	5	ПК-10.1 В-3 ПК-10.2 В-3	Устный опрос.

## **РАЗДЕЛ 2 Текущий контроль по дисциплине**

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной работой) обучающихся. В условиях балльно-рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания обучающегося используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у обучающегося стремление к систематической самостоятельной работе по изучению учебной дисциплины.

Распределение баллов по рейтинговой системе оценивания  
по видам учебной деятельности

Наименование Раздела/Темы	Вид задания						
	ЛЗ	ПЗ		Всего за тему	КЗР	Р (СР)	ИЗ
		УО	ТЗ				
Р.1.Т.1.1		2		2		2	20
Р.1.Т.1.2		2		2		2	
Р.1.Т.1.3		2		2		2	
Р.1.Т.1.4		2		2		2	
Р.2.Т.2.1		2		2		2	20
Р.2.Т.2.2		2		2		2	
Р.2.Т.2.3		2		2		2	
Р.2.Т.2.4		2		2		2	
Р.3.Т.3.1		2		2		2	20
Р.3.Т.3.2		2		2		2	
<b>Итого: 1006</b>		<b>20</b>		<b>20</b>		<b>20</b>	<b>40</b>

**2.1. Рекомендации по оцениванию индивидуальных заданий  
обучающихся**

Максимальное количество баллов*	Критерии
Отлично	Выставляется обучающемуся: если выполнены все пункты работы самостоятельно, без ошибок, если предложен более рациональный алгоритм решения задачи.
Хорошо	Выставляется обучающемуся: если самостоятельно выполнены все пункты работы, допущены незначительные ошибки, если предложен более рациональный алгоритм решения задачи.
Удовлетворительно	Выставляется обучающемуся: если самостоятельно (или с помощью преподавателя) выполнены все пункты работы, допущены грубые ошибки.
Неудовлетворительно	Выставляется обучающемуся: если с помощью преподавателя выполнены не все пункты работы,



\* Представлено в таблице 2.1.

## **ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ**

### **Раздел 2. Функциональность CRM-систем Индивидуальное задание №1**

Настроить программу 1С CRM в соответствии со следующим сценарием:

Менеджер проводит холодный обзвон по клиентской базе. При выявлении интереса клиенту отправляется письмо с информацией о компании и об услугах. На следующий день менеджер перезванивает клиенту, выявляет потребность и после готовит Коммерческое предложение. При формировании предложения на сумму более 100000 рублей нужно уведомить руководителя. После отправки Коммерческое предложение клиент принимает решение, и менеджер оформляет договор и счет, отправляет покупателю. После этого необходимо проконтролировать оплату и оформить отгрузку.

Этапы бизнес-процесса выглядят так:

1. Отправка информационного письма;
2. Подготовка коммерческого предложения;
3. Счет;
4. Отгрузка;
5. Интерес закрыт.

#### **2.2. Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся**

С целью контроля усвоения пройденного материала и определения уровня подготовленности обучающихся к изучению новой темы в начале практического занятия преподавателем проводится индивидуальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки.

**Оценка «отлично»** ставится, если обучающийся:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

**Оценка «хорошо»** – ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одна-две ошибки, которые сам же исправляет.

**Оценка «удовлетворительно»** – ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

## **ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПОДГОТОВКИ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ КОМПЕТЕНЦИИ**

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Вопросы для контроля знаний по разделам дисциплины (защита индивидуальных работ)
<b>Раздел 1. Основная структура CRM-систем</b>	
Тема 1.1 История отношений с клиентами и обмен информацией между сотрудниками	Заполнение и ведение справочников Регистрация нового клиента Поиск двойников клиентов и контактных лиц Анализ полноты заполнения клиентской базы Групповое изменение полей
Тема 1.2 Бизнес-процессы компании	Организация продаж с помощью бизнес-процессов Сегментация клиентов ABC- и XYZ-анализы Метод ABC Метод XYZ
Тема 1.3 Мониторинг качества работы с клиентами	Регистрация контактов с клиентами Получение истории переговоров с клиентом Планирование контактов, календарь, напоминания Анализ контактов
Тема 1.4 Управление качеством	Организация работы с электронной почтой Организация почтовых и электронных рассылок Интеграция с мессенджерами, сервисами отправки SMS Интеграция с телефонией
<b>Раздел 2. Функциональность CRM-систем</b>	
Тема 2.1 Клиентская база	Заполнение и ведение справочников Регистрация нового клиента
Тема 2.2 Управление контактами	Поиск двойников клиентов и контактных лиц Анализ полноты заполнения клиентской базы Групповое изменение полей

	<p>Регистрация интереса клиента Анализ потребностей клиентов</p>
<p>Тема 2.3 Управление маркетингом</p>	<p>Конверсия «Воронки продаж» Ведение списка источников рекламы Регистрация источников рекламы при обращении клиентов Планирование маркетинговых кампаний Организация маркетинговых мероприятий Организация рассылок Организация телемаркетинга Анализ рекламных кампаний BCG-матрица</p>
<p>Тема 2.4 Управление продажами</p>	<p>Анализ продаж с помощью «Воронки продаж» Подготовка коммерческих предложений Подготовка счетов на оплату Работа с дебиторской задолженностью Анализ продаж, ABC-анализ продаж XYZ-анализ продаж Подготовка коммерческих предложений Подготовка счетов на оплату Работа с дебиторской задолженностью Настройка прав доступа и интерфейсов пользователей</p>
<p>Раздел 3. Критерии выбора CRM-систем</p>	
<p>Тема 3.1 Типы CRM-систем</p>	<p>«Операционный» класс CRM Аналитический CRM Коллаборационный CRM Классификация CRM по размеру бизнеса.</p>
<p>Тема 3.2 Совокупная стоимость владения CRM-системой</p>	<p>Виды лицензий на CRM-системы Основные задачи администрирования</p>

### ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

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