

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костина Лариса Николаевна  
Должность: заместитель директора  
Дата подписания: 26.12.2025 09:47:46  
Уникальный программный ключ:  
848621b05e7a2c59da67cc47a060a910fb948b62

*Приложение 3*  
к образовательной программе

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.О.13 1С:Предприятие (отраслевые решения)**  
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

**38.03.02 Менеджмент**  
(код, наименование направления подготовки/специальности)

**Менеджмент туризма и гостиничного бизнеса**  
(наименование образовательной программы)

**Бакалавр**  
(квалификация)

**Очная форма обучения**  
(форма обучения)

Год набора – 2024  
Донецк

**Автор -составитель РПД:**

*Литвак Елена Геннадиевна, канд. экон. наук, доцент кафедры информационных технологий*

**Заведующий кафедрой:**

*Брадул Наталья Валерьевна, канд. физ.-мат. наук, доцент, заведующий кафедрой информационных технологий*

Рабочая программа дисциплины Б1.О.13 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:

*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-6.1: Демонстрирует 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 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	Компетен-ции	Литература	Инте-рект.	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		0	
Тема 1.1 История отношений с клиентами и обмен информацией между сотрудниками /Пр/	5	4	ОПК-6.1	Л1.1Л2.1Л3 .2 Э1	0	
Тема 1.1 История отношений с клиентами и обмен информацией между сотрудниками /Ср/	5	4	ОПК-6.1	Л1.1Л2.1Л3 .2 Э1	0	
Тема 1.2 Бизнес-процессы компании /Лек/	5	2	ОПК-6.1		0	
Тема 1.2 Бизнес-процессы компании /Пр/	5	6	ОПК-6.1	Л1.1Л2.1Л3 .2 Э1	0	
Тема 1.2 Бизнес-процессы компании /Ср/	5	4	ОПК-6.1	Л1.1Л2.1Л3 .2 Э1	0	
Тема 1.3 Мониторинг качества работы с клиентами /Лек/	5	2	ОПК-6.1		0	
Тема 1.3 Мониторинг качества работы с клиентами /Пр/	5	4	ОПК-6.1	Л1.1Л2.1Л3 .2 Э1	0	

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

Тема 2.3 Управление маркетингом /Ср/	5	5	ОПК-6.1	Л1.1Л2.1 Э1	0
Тема 2.4 Управление продажами /Пр/	5	2	ОПК-6.1	Л1.1Л2.1 Э1	0
Тема 2.4 Управление продажами /Ср/	5	4	ОПК-6.1	Л1.1Л2.1Л3 .1 Л3.2 Э1	0
<b>Раздел 3. Критерии выбора CRM-систем</b>					
Тема 3.1 Типы CRM-систем /Лек/	5	2	ОПК-6.1		0
Тема 3.1 Типы CRM-систем /Пр/	5	2	ОПК-6.1	Л1.1Л2.1 Э1	0
Тема 3.1 Типы CRM-систем /Ср/	5	5	ОПК-6.1	Л1.1Л2.1Л3 .1 Э1	0
Тема 3.2 Совокупная стоимость владения CRM-системой /Пр/	5	2	ОПК-6.1	Л1.1Л2.1Л3 .2 Э1	0
Тема 3.2 Совокупная стоимость владения CRM-системой /Ср/	5	5	ОПК-6.1	Л1.1Л2.1Л3 .1 Э1	0
Тема 3.2 Совокупная стоимость владения CRM-системой /Лек/	5	2	ОПК-6.1	Л1.1Л2.1Л3 .1 Э1	0
Контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий /Каттэк/	5	9	ОПК-6.1		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 «PowerPoint».
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 ЕРР академия, 2019

##### 2. Дополнительная литература

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

##### 3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	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: ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2022
Л3.2	Литвак Е.Г.	Методические рекомендации для проведения практических 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: ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2022

#### 4.2. Перечень ресурсов информационно-телеkomмуникационной 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:

- 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**

Департамент реализации проектов в сфере туристской деятельности <https://www.economy.gov.ru/material/departments/d08/>

Департамент развития туризма <https://www.economy.gov.ru/material/departments/d29/>

База статистических данных «Финансово-экономические показатели РФ» <https://www.minfin.ru/ru/statistics/>

Единая межведомственная информационно-статистическая система <https://www.fedstat.ru>

#### **4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа
2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых занятий и консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации
3. Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную образовательную среду Донецкого филиала РАНХиГС

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.

## **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.АВС- и XYZ-анализы
- 8.Метод АВС
- 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 разработан в соответствии с локальным нормативным актом Донецкого филиала РАНХиГС и в полном объеме представлен в виде КОМ к данной образовательной программе

### **5.4. Перечень видов оценочных средств**

Индивидуальные задания

Собеседование (самостоятельная работа)

## **РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТИМ 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 Донецком филиале 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. подготовится к обсуждению ключевых вопросов на практическом занятии.