

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:	
<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	
1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:	
<i>ОПК-6.1: Демонстрирует навыки использования корпоративных информационных систем профессионального назначения</i>	
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
<i>В результате освоения дисциплины "1С:Предприятие (отраслевые решения)" обучающийся</i>	
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	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
Раздел 1. Общая структура CRM-систем						
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 /Ср/	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	
Раздел 2. Функциональность CRM-систем						
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 /Ср/	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 /Ср/	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	
Раздел 3. Критерии выбора CRM-системе						
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 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
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: ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2022
ЛЗ.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-телекоммуникационной сети "Интернет"			
Э1	Курс "1С управление предприятием" в LMS Moodle ГОУ ВПО "ДОНАУИГС". - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://elearn.donampa.ru/course/view.php?id=352		https://elearn.donampa.ru/course/view.php?id=352
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 информационно 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. 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 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 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 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. подготовиться к обсуждению ключевых вопросов на практическом занятии.