

Документ подписан простой электронной подписью.  
Информация о владельце:  
ФИО: Костина Лариса Николаевна  
Должность: проректор  
Дата подписания: 04.06.2025 20:28:55  
Уникальный программный ключ:  
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ**  
**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**"ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ"**

**Факультет**

**Факультет государственной службы и управления**

**Кафедра**

**Информационных технологий**

**"УТВЕРЖДАЮ"**

Проректор

\_\_\_\_\_ Л.Н. Костина

27.04.2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.О.11**

**"1С:Предприятие (отраслевые решения)"**

**Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент**

**Профиль "Менеджмент непроизводственной сферы"**

Квалификация

***БАКАЛАВР***

Форма обучения

***очная***

Общая трудоемкость

***3 ЗЕТ***

Год начала подготовки по учебному плану

***2024***

Донецк  
2024

Составитель:

, старший преподаватель

\_\_\_\_\_ С.В. Масло

Рецензент:

канд. физ.-мат. наук, зав.каф.

\_\_\_\_\_ Н.В. Брадул

Рабочая программа дисциплины (модуля) "1С:Предприятие (отраслевые решения)" разработана в соответствии с:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970)

Самостоятельно установленный образовательный стандарт по направлению подготовки высшего образования 38.03.02 Менеджмент (приказ ФГБОУ ВО "РАНХиГС" от 07.09.2023 г. №01-24604)

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена на основании учебного плана Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Профиль "Менеджмент непроизводственной сферы", утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС" от 27.04.2024 протокол № 12.

Срок действия программы: 2024-2028

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Информационных технологий

Протокол от 16.04.2024 № 9

Заведующий кафедрой:

канд.физ.-мат.наук, доцент, Брадул Н.В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Информационных технологий

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2025 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.физ.-мат.наук, доцент, Брадул Н.В.

---

(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Информационных технологий

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2026 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.физ.-мат.наук, доцент, Брадул Н.В.

---

(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры Информационных технологий

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2027 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.физ.-мат.наук, доцент, Брадул Н.В.

---

(подпись)

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году****"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2028 - 2029 учебном году на заседании кафедры Информационных технологий

Протокол от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2028 г. №\_\_

Зав. кафедрой канд.физ.-мат.наук, доцент, Брадул Н.В.

---

(подпись)

## 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.О

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 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 ОС-6.1  | Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.2Э1 Э2 Э3Э4 | 0          |            |
| Тема 1.1 История отношений с клиентами и обмен информацией между сотрудниками /Пр/  | 5              | 4     | ОПК ОС-6.1  | Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.2Э1 Э2 Э3Э4 | 0          |            |
| Тема 1.1 История отношений с клиентами и обмен информацией между сотрудниками /Ср/  | 5              | 4     | ОПК ОС-6.1  | Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.2Э1 Э2 Э3Э4 | 0          |            |
| Тема 1.2 Бизнес-процессы компании /Лек/                                             | 5              | 2     | ОПК ОС-6.1  | Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.2Э1 Э2 Э3Э4 | 0          |            |
| Тема 1.2 Бизнес-процессы компании /Пр/                                              | 5              | 6     | ОПК ОС-6.1  | Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.2Э1 Э2 Э3Э4 | 0          |            |
| Тема 1.2 Бизнес-процессы компании /Ср/                                              | 5              | 4     | ОПК ОС-6.1  | Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.2Э1 Э2 Э3Э4 | 0          |            |
| Тема 1.3 Мониторинг качества работы с клиентами /Лек/                               | 5              | 2     | ОПК ОС-6.1  | Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.2Э1 Э2 Э3Э4 | 0          |            |
| Тема 1.3 Мониторинг качества работы с клиентами /Пр/                                | 5              | 4     | ОПК ОС-6.1  | Л1.1Л2.1Л3.1 Л3.2Э1 Э2 Э3Э4 | 0          |            |

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

### 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 : IC-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: IC ERP академия, 2023      |
| 3. Методические разработки                                                   |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                    |
|                                                                              | Авторы,                         | Заглавие                                                                                                                                                                                                                                                    | Издательство, год                  |
| ЛЗ.1                                                                         | Масло С.В.                      | Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов по учебной дисциплине «1С: Предприятие (отраслевые решения)» (для обучающихся направления подготовки 38.03.02 Менеджмент 38.03.02 (Профиль "Менеджмент непромышленной сферы") (30 с.)        | Донецк : ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2024 |
| ЛЗ.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 38.03.02 (Профиль "Менеджмент непромышленной сферы") (60 с.) | Донецк : ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2024 |
| 4.2. Перечень ресурсов<br>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:

УП: 09.03.03-ПИУКИС 2024-ОФ.plx стр. 12

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 "ИС:Предприятие (отраслевые решения)" разработан в соответствии с локальным нормативным актом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "ИС: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 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 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. подготовиться к обсуждению ключевых вопросов на практическом занятии.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»**

**Факультет государственной службы и управления  
Кафедра информационных технологий**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по дисциплине

**«1С:Предприятие (отраслевые решения)»**

|                        |                                       |
|------------------------|---------------------------------------|
| Направление подготовки | 38.03.02 Менеджмент                   |
| Профиль                | «Менеджмент непроизводственной сферы» |
| Квалификация           | бакалавр                              |
| Форма обучения         | очная                                 |

Донецк  
2024

Фонд оценочных средств по дисциплине «1С:Предприятие (отраслевые решения)» для обучающихся 3 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 38.03.02 Менеджмент (профиль: «Менеджмент непроизводственной сферы») очной формы обучения

Автор,

разработчик:

старший преподаватель Масло С.В.

ФОС рассмотрен на заседании  
кафедры

*информационных технологий*

Протокол заседания кафедры от

27.04.2024 г.

№ 12

Заведующий кафедрой

Н.В. Брадул

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

**1.1. Основные сведения о дисциплине**

Таблица 1

Характеристика дисциплины  
(сведения соответствуют разделу РПД)

|                                           |                                                     |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Образовательная программа                 | бакалавриат                                         |
| Направление подготовки<br>Профиль         | 38.03.02 Менеджмент<br>«Управление малым бизнесом » |
| Количество разделов дисциплины            | 3                                                   |
| Часть образовательной программы           | Б1.О.11                                             |
| Формы текущего контроля                   | индивидуальные задания, устный опрос, собеседование |
| <i>Показатели</i>                         | Очная форма обучения                                |
| Количество зачетных единиц (кредитов)     | 3                                                   |
| Семестр                                   | 5                                                   |
| <b>Общая трудоемкость (академ. часов)</b> | 108                                                 |
| <b>Аудиторная контактная работа:</b>      | 50                                                  |
| Лекционные занятия                        | 16                                                  |
| Практические занятия                      | 32                                                  |
| Консультации                              | 2                                                   |
| <b>Самостоятельная работа</b>             | 54                                                  |
| <b>Контроль</b>                           | 4                                                   |
| Форма промежуточной аттестации            | 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   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------|
| ОПК ОС-6:<br>Способен осуществлять информационное и цифровое взаимодействие на основе безопасного использования информационно-коммуникативных технологий | ОПК ОС-6.1:<br>Способен демонстрировать навыки использования корпоративных информационных систем профессионального назначения | <b><i>Знать:</i></b>                           |                   |
|                                                                                                                                                          |                                                                                                                               | 1. Назначение и общую структуру CRM-систем     | ОПК ОС-6.1<br>З-1 |
|                                                                                                                                                          |                                                                                                                               | 2. Функции CRM-систем                          | ОПК ОС-6.1<br>З-2 |
|                                                                                                                                                          |                                                                                                                               | 3. Критерии выбора CRM-системы                 | ОПК ОС-6.1<br>З-3 |
|                                                                                                                                                          |                                                                                                                               | <b><i>Уметь:</i></b>                           |                   |
|                                                                                                                                                          |                                                                                                                               | 1. Пользоваться основными функциями CRM-систем | ОПК ОС-6.1<br>У-1 |
|                                                                                                                                                          |                                                                                                                               | 2. Пользоваться всеми функциями CRM-систем     | ОПК ОС-6.1<br>У-2 |
|                                                                                                                                                          |                                                                                                                               | 3. Оценивать CRM-системы с позиции бизнес-цели | ОПК ОС-6.1<br>У-3 |
|                                                                                                                                                          |                                                                                                                               | <b><i>Владеть:</i></b>                         |                   |
|                                                                                                                                                          |                                                                                                                               | 1 Навыками работы с клиентской базой           | ОПК ОС-6.1<br>В-1 |
|                                                                                                                                                          |                                                                                                                               | 2. Навыками работы в CRM-системе               | ОПК ОС-6.1<br>В-2 |

| Компетенция | Индикатор компетенции и его формулировка | Элементы индикатора компетенции                       | Индекс элемента |
|-------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------|
|             |                                          | 3. Навыками выбора CRM-системы на основе бизнес-целей | ОПК ОС-6.1 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-систем  |                                                                               |                                                 |                                                                      |                                                            |
| 1.                                    | Тема 1.1 История отношений с клиентами и обмен информацией между сотрудниками | 5                                               | ОПК ОС-6.1 3-1<br>ОПК ОС-6.1 3-2                                     | Устный опрос                                               |
| 2.                                    | Тема 1.2 Бизнес-процессы компании                                             | 5                                               | ОПК ОС-6.1 3-1<br>ОПК ОС-6.1 3-2<br>ОПК ОС-6.1 У-1                   | Индивидуальное задание №1<br>Собеседование                 |
| 3.                                    | Тема 1.3 Мониторинг качества работы с клиентами                               | 5                                               | ОПК ОС-6.1 3-1<br>ОПК ОС-6.1 3-2<br>ОПК ОС-6.1 3-3<br>ОПК ОС-6.1 У-1 | Устный опрос<br>Собеседование                              |
| 4.                                    | Тема 1.4 Управление качеством                                                 | 5                                               | ОПК ОС-6.1 3-1<br>ОПК ОС-6.1 3-2<br>ОПК ОС-6.1 3-3<br>ОПК ОС-6.1 У-1 | Индивидуальное задание №2<br>Собеседование<br>Устный опрос |
| Раздел 2. Функциональность CRM-систем |                                                                               |                                                 |                                                                      |                                                            |
| 5.                                    | Тема 2.1 Клиентская база                                                      | 5                                               | ОПК ОС-6.1 3-1<br>ОПК ОС-6.1 3-2<br>ОПК ОС-6.1 3-3                   | Устный опрос<br>Собеседование                              |

|                                             |                                                     |   |                                                                      |                                                            |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
|                                             |                                                     |   | ОПК ОС-6.1 У-1                                                       |                                                            |
| 6.                                          | Тема 2.2.<br>Управление контактами                  | 5 | ОПК ОС-6.1 З-3<br>ОПК ОС-6.1 У-1<br>ОПК ОС-6.1 У-2<br>ОПК ОС-6.1 В-1 | Индивидуальное задание №3<br><br>Собеседование             |
| 7.                                          | Тема 2.3.<br>Управление маркетингом                 | 5 | ОПК ОС-6.1 У-2<br>ОПК ОС-6.1 У-3<br>ОПК ОС-6.1 В-2<br>ОПК ОС-6.1 В-3 | Устный опрос<br><br>Собеседование                          |
| 8.                                          | Тема 2.4.<br>Управление продажами                   | 5 | ОПК ОС-6.1 У-2<br>ОПК ОС-6.1 У-3<br>ОПК ОС-6.1 В-2<br>ОПК ОС-6.1 В-3 | Устный опрос<br><br>Собеседование                          |
| <b>Раздел 3. Критерии выбора CRM-систем</b> |                                                     |   |                                                                      |                                                            |
| 9.                                          | Тема 3.1 Типы CRM-систем                            | 5 | ОПК ОС-6.1 У-2<br>ОПК ОС-6.1 У-3<br>ОПК ОС-6.1 В-2<br>ОПК ОС-6.1 В-3 | Устный опрос<br><br>Собеседование                          |
| 10.                                         | Тема 3.2 Совокупная стоимость владения CRM-системой | 5 | ОПК ОС-6.1 У-2<br>ОПК ОС-6.1 У-3<br>ОПК ОС-6.1 В-2<br>ОПК ОС-6.1 В-3 | Индивидуальное задание №4<br>Собеседование<br>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 дисциплины.

Таблица 2.1.

Распределение баллов по видам учебной деятельности  
(балльно-рейтинговая система)

| Наименование<br>Раздела/Темы | Вид задания |    |                  |            |      |    |
|------------------------------|-------------|----|------------------|------------|------|----|
|                              | ПЗ          |    | Всего<br>за тему | КЗР<br>(С) | (СР) | ИЗ |
|                              | УО          | РЗ |                  |            |      |    |
| P.1.T.1.1                    | 1           | 3  | 4                |            |      |    |



|                    |           |           |           |           |          |           |
|--------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|
| P.1.T.1.2          | 1         | 3         | 4         |           |          | 10        |
| P.1.T.1.3          | 1         | 3         | 4         |           |          |           |
| P.1.T.1.4          | 1         | 3         | 4         | 5         |          | 10        |
| P.2.T.2.1          | 1         | 3         | 4         |           |          |           |
| P.2.T.2.2          | 1         | 3         | 4         |           |          | 10        |
| P.2.T.2.3          | 1         | 3         | 4         |           |          |           |
| P.2.T.2.4          | 1         | 3         | 4         | 5         | 5        |           |
| P3.T.3.1           | 1         | 3         | 4         |           |          |           |
| P3.T.3.2           | 1         | 3         | 4         | 5         |          | 10        |
| <b>Итого: 1006</b> | <b>10</b> | <b>30</b> | <b>40</b> | <b>15</b> | <b>5</b> | <b>40</b> |

УО – устный опрос;

С – собеседование;

РЗ – разноуровневые задания;

ПЗ – практическое занятие;

КЗР – контроль знаний по Разделу;

СР – самостоятельная работа обучающегося

ИЗ – индивидуальное задание

## 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, допущены грубые ошибки.                                                        |

\* Представлено в таблице 2.1.

## ТИПОВЫЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ КОМПЕТЕНЦИИ

### Раздел 1. Общая структура CRM-систем

#### Тема 1.2 Бизнес-процессы компании

##### Индивидуальное задание 1

###### Задача

ЧП изготавливает мебель двух видов: стол и шкаф. Для производственного процесса требуются следующие материалы в расчете на один предмет:

|                        | стол | шкаф |
|------------------------|------|------|
| ДСП (м.кв.)            | 5,3  | 7,9  |
| Ручка мебельная (шт)   | 3    | 5    |
| Саморезы (шт)          | 50   | 70   |
| Рельсы для ящиков (шт) | 4    | 2    |

В процессе производства выполняются операции распиловка и сборка. В таблице указаны расценки операций и время выполнения на один предмет.

|            | стол     | шкаф      | Стоимость операции в час |
|------------|----------|-----------|--------------------------|
| Распиловка | 0,7 часа | 1,2 часа  | 500 руб                  |
| Сборка     | 1 час    | 1,5 часов | 200 руб.                 |

Работы выполняются в одном цехе, где имеется два электролобзика и 5 шуруповертов. Оборудование работает по тому же графику, что и цех.

Оформить три заказа от трех разных контрагентов с одинаковой датой потребности .1 заказ: 8 шкафов и 15 столов, 2 заказ: 30 шкафов и 10 столов, 3 заказ: 10 шкафов и 10 столов.

Оформить выпуск продукции и рассчитать себестоимость продукции, включив в нее общепроизводственные расходы по профилактике и ремонту электролобзиков (400 руб. за профилактику одной машины).

###### Задания

1. Изучить используемую терминологию.

2. Рассмотреть и создать необходимые объекты нормативно-справочной информации.
3. Создать учетную политику, налоговую ставку.
4. Создать структуру предприятия.

## **Тема 1.4 Управление качеством**

### **Индивидуальное задание 2**

#### **Задача**

Для ЧП по производству мебели:

1. Заполнить индивидуальный график подразделения.
2. Создать номенклатуру.
3. Создать ресурсную спецификацию.

## **Раздел 2. Функциональность CRM-систем**

### **Тема 2.2. Управление контактами**

#### **Индивидуальное задание 3**

#### **Задача**

Для ЧП по производству мебели:

1. Создать заказы на производство.
2. Создать склад и провести заказ.
3. Построить график производства.
4. Построить и проанализировать диаграмму Ганта.
5. Создать контрагентов.
6. Создать закупку материалов.

## **Раздел 3. Критерии выбора CRM-систем**

### **Тема 3.2 Совокупная стоимость владения**

#### **CRM-системой**

#### **Индивидуальное задание 4**

#### **Задача**

Для ЧП по производству мебели:

1. Решить задачи «Локального диспетчера»:
  - формирование маршрутных листов
  - формирование состава бригад
  - оформление выработки
  - оформление выпуска продукции
2. Передача материалов в производство.
3. Сформировать отчет «Остатки и доступность товаров
4. Начислить зарплату.

5. Закрывать месяц и узнать себестоимость продукции.

## 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) учебной дисциплины                              | Вопросы для контроля знаний по разделам дисциплины                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Раздел 1. Общая структура CRM-систем                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Тема 1.1 История отношений с клиентами и обмен информацией между сотрудниками | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Что же такое CRM.</li> <li>2. Сбор в единую клиентскую базу всей накопленной о клиентах информации;</li> <li>3. Омниканальность в работе с клиентами.</li> <li>4. Сервисное обслуживание клиентов</li> <li>5. Накопление знаний компанией и управление ими.</li> <li>6. Зачем бизнесу CRM?</li> </ol> |
| Тема 1.2 Бизнес-процессы компании                                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Процесс встраивания модуля 1С:CRM в 1С:ERP.</li> <li>8. Интерфейс и основные возможности модуля 1С:CRM</li> </ol>                                                                                                                                                                                     |
| Тема 1.3 Мониторинг                                                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Создание необходимой структуры базы клиентов и контактных лиц.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| качества работы с клиентами                            | 2. Организация оперативной регистрации нового клиента.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Тема 1.4<br>Управление качеством                       | 3. CRM-функциональность<br>4. Редактирование информации по реальным (т. е. уже занесенным в информационную базу) клиентам.<br>5. Анализ полноты заполнения клиентской базы.<br>6. Сегментация клиентов. Получение необходимой аналитики по базе клиентов и контактных лиц на основе ABC-анализа, XYZ-анализа и совместного ABC/XYZ-анализа.<br>7. Проведение анализа изменения «важности» клиентов и стадий взаимоотношений с клиентом. |
| Раздел 2. Функциональность CRM-систем                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Тема 2.1<br>Клиентская база                            | 1. Поиск двойных записей клиентов и контактных лиц, корректировка информации.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Тема 2.2.<br>Управление контактами                     | 2. Обработка необходимой группы клиентов для присвоения необходимых значений (групповая обработка).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Тема 2.3.<br>Управление маркетингом                    | 3. Настройка прав доступа, настройка интерфейсов пользователя.<br>4. Контактные лица клиента в 1С:ERP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Тема 2.4.<br>Управление продажами                      | 5. ABC- и XYZ-анализы<br>6. Организация продаж с помощью бизнес-процессов<br>7. Проектные продажи<br>8. подсистема «Бюджетирование и планирование»<br>9. Взаимодействия с клиентами в программе Главное – Почта, задачи – Взаимодействия                                                                                                                                                                                                |
| Раздел 3. Критерии выбора CRM-систем                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Тема 3.1 Типы CRM-систем                               | 1. Подсистема «CRM и маркетинг»<br>2. Раздел CRM (Рассылки клиентам, Проведение опросов, Анкеты, Шаблоны анкет)<br>3. Как правильно выбрать CRM-систему?                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Тема 3.2<br>Совокупная стоимость владения CRM-системой |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                |                                                |
|----------------|------------------------------------------------|
| Контролируемые | Вопросы, выносимые на самостоятельное обучение |
|----------------|------------------------------------------------|

| разделы (темы)<br>учебной<br>дисциплины                                       | по разделам дисциплины<br>(собеседование)                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Раздел 1. Общая структура CRM-систем                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Тема 1.1 История отношений с клиентами и обмен информацией между сотрудниками | 1. Обратная связь (мониторинг качества работы с клиентами)<br>2. Когда компании нужен CRM?<br>3. История CRM- решений.<br>4. Организация работы с электронной почтой.<br>5. Современное отношение бизнеса к CRM.                                                                    |
| Тема 1.2 Бизнес-процессы компании                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Тема 1.3 Мониторинг качества работы с клиентами                               | 1. Как поможет CRM-система в создании клиентоориентированной компании?<br>2. Основные инструменты, которые включает в себя технология управления отношения с клиентами (CRM).<br>3. Обмен информацией между филиалами, подразделениями и сотрудниками без «информационных провалов» |
| Тема 1.4 Управление качеством                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Раздел 2. Функциональность CRM-систем                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Тема 2.1 Клиентская база                                                      | 1. Сбор в единую клиентскую базу всей накопленной о клиентах информации;<br>2. Анализ продаж с помощью «Воронки продаж»<br>3. Основные возможности по управлению взаимоотношениями с клиентами в подсистеме «CRM маркетинг»<br>4. Планирование и прогнозирование продаж.            |
| Тема 2.2. Управление контактами                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Тема 2.3. Управление маркетингом                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Тема 2.4. Управление продажами                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Раздел 3. Критерии выбора CRM-систем                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Тема 3.1 Типы CRM-систем                                                      | 1. Планирование и контроль ключевых показателей деятельности (KPI)<br>2. Интеграция с другими системами<br>3. Управление мобильными продажами.<br>4. Управление временем (тайм-менеджмент)                                                                                          |
| Тема 3.2 Совокупная стоимость владения CRM-системой                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## **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