

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: проректор
Дата подписания: 09.11.2024 02:27:02
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 Государственной службы и управления Кафедра
Информационных технологий

"УТВЕРЖДАЮ"

Проректор

Л.Н. Костина

27.04.2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.04 "1С:Предприятие (отраслевые решения)"

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Профиль "Менеджмент внешнеэкономической деятельности"

Квалификация ***БАКАЛАВР***

Форма обучения **Очная**

Общая трудоемкость **3 ЗЕТ**

Год начала подготовки по учебному плану **2023**

Донецк
2023

Составитель:

канд. экон. наук, доцент



Е.Г. Литвак

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)

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

Профиль "Менеджмент внешнеэкономической деятельности", утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС" от 27.04.2023 протокол № 12.

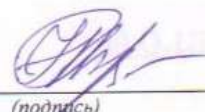
Срок действия программы: 2023-2027

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Информационных технологий

Протокол от 20.04.2023 № 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 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Информационных технологий

Протокол от "__" 2024 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 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) —

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.В
<i>1.3.1. Дисциплина "1С:Предприятие (отраслевые решения)" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:</i>	
Информационные технологии в профессиональной деятельности	
<i>1.3.2. Дисциплина "1С:Предприятие (отраслевые решения)" выступает опорой для следующих элементов:</i>	
Методы принятия управленческих решений	
Бизнес-планирование	
1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:	
<i>ПК-7.1: Демонстрирует навыки использования корпоративных информационных систем профессионального назначения.</i>	
Знать:	
Уровень 1	Общую структуру и функции CRM-систем
Уровень 2	Классы задач, решаемых при помощи CRM-систем
Уровень 3	Компоненты CRM-решений
Уметь:	
Уровень 1	Анализировать клиентскую базу средствами CRM-системы
Уровень 2	Решать задачи управления контактами
Уровень 3	Решать задачи управления маркетингом и продажами
Владеть:	
Уровень 1	Методами управления клиентской базой посредством CRM-системы
Уровень 2	Методами управления продажами посредством CRM-системы
Уровень 3	Методами управления маркетингом посредством CRM-системы
<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 "ИС:Предприятие (отраслевые решения)" видом промежуточной аттестации является Зачет с оценкой

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ						
Общая трудоёмкость дисциплины "ИС: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 /Пр/	7	4	ПК-7.1	Л1.1Л2.1Л3.2 Э1	0	
Тема 1.1 История отношений с клиентами и обмен информацией между сотрудниками /Ср/	7	4	ПК-7.1	Л1.1Л2.1Л3.2 Э1	0	
Тема 1.2 Бизнес-процессы компании /Пр/	7	6	ПК-7.1	Л1.1Л2.1Л3.2 Э1	0	
Тема 1.2 Бизнес-процессы компании /Ср/	7	4	ПК-7.1	Л1.1Л2.1Л3.2 Э1	0	
Тема 1.3 Мониторинг качества работы с клиентами /Пр/	7	4	ПК-7.1	Л1.1Л2.1Л3.2 Э1	0	
Тема 1.3 Мониторинг качества работы с клиентами /Ср/	7	4	ПК-7.1	Л1.1Л2.1Л3.2 Э1	0	
/Конс/	7	2	ПК-7.1	Л2.1	0	
Тема 1.4 Управление качеством /Пр/	7	4	ПК-7.1	Л1.1Л2.1Л3.2 Э1	0	

Раздел 2. Функциональность CRM-систем						
Тема 2.1 Клиентская база /Пр/	7	4	ПК-7.1	Л1.1Л2.1 Э1	0	
Тема 2.1 Клиентская база /Ср/	7	4	ПК-7.1	Л1.1Л2.1 Э1	0	
Тема 2.2 Управление контактами /Пр/	7	6	ПК-7.1	Л1.1Л2.1 Э1	0	
Тема 2.2 Управление контактами /Ср/	7	6	ПК-7.1	Л1.1Л2.1 Э1	0	
Тема 2.3 Управление маркетингом /Пр/	7	8	ПК-7.1	Л1.1Л2.1 Э1	0	
Тема 2.3 Управление маркетингом /Ср/	7	8	ПК-7.1	Л1.1Л2.1 Э1	0	
Тема 2.4 Управление продажами /Пр/	7	8	ПК-7.1	Л1.1Л2.1 Э1	0	
Тема 2.4 Управление продажами /Ср/	7	6	ПК-7.1	Л1.1Л2.1Л3. 1 Л3.2 Э1	0	
Раздел 3. Критерии выбора CRM-систме						
Тема 3.1 Типы CRM-систем /Пр/	7	6	ПК-7.1	Л1.1Л2.1 Э1	0	
Тема 3.1 Типы CRM-систем /Ср/	7	6	ПК-7.1	Л1.1Л2.1Л3. 1 Э1	0	

Тема 3.2 Совокупная стоимость владения CRM-системой /Пр/	7	6	ПК-7.1	Л1.1Л2.1Л3.2 Э1	0	
Тема 3.2 Совокупная стоимость владения CRM-системой /Ср/	7	8	ПК-7.1	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1	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 видеofilмов. 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

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

	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", 2023
ЛЗ.2	Литвак Е.Г.	Методические рекомендации для проведения практичеких 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", 2023

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:
Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства.
Аудиторные занятия проводятся в компьютерных классах с доступом к сети Интернет. Для проведения консультаций в online-режиме используется LMS Moodle и Yandex.telemost.
Программное обеспечение:
1. Операционная система Windows XP и выше; пакет Microsoft Office 2010 и выше.
В процессе изучения дисциплины используются информационные технологии проектирования бизнес-процессов в рамках задач менеджера по персоналу, а также в качестве основного программного обеспечения используется платформа «1С: Предприятие 8.3» и популярные конфигурации «1С: Зарплата и управление персоналом», «1С: ERP- система» и другие.

4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (ЭИОС ФГБОУ ВО ДОНАУИГС) и электронно-библиотечную систему (ЭБС IPRbooks), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа обучающихся в ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных устройств.
В процессе обучения используются возможности портала <http://v8.1c.ru/>.

4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: аудитория № 602 учебный корпус № 1. - компьютеры (9); программное обеспечение - Microsoft Office 2010 (лицензия № 47556582 от 19.10.2010 г., лицензия № 49048130 от 19.09.2011);
- специализированная мебель: рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся (25), стационарная доска.
2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых занятий и консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: аудитория № 702 учебный корпус № 1. - компьютеры (9); программное обеспечение - Microsoft Office 2010 (лицензия № 47556582 от 19.10.2010 г., лицензия № 49048130 от 19.09.2011);
- специализированная мебель: рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся (26), стационарная доска.
3. Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно образовательную среду организации:
читальные залы, учебные корпуса 1, 6. Адрес: г. Донецк, ул. Челюскинцев 163а, г. Донецк, ул. Артема 94. Сервер: AMD FX 8320/32Gb(4x8Gb)/4Tb(2x2Tb). На сервере установлена свободно распространяемая операционная система DEBIAN 10. MS Windows 8.1 (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК), MS Windows XP (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами подлинности системы Windows на корпусе ПК), MS Windows 7 (Лицензионная версия операционной системы подтверждена сертификатами

подлинности системы Windows на корпусе ПК), MS Office 2007 Russian OLP NL AE (лицензии Microsoft № 42638778, № 44250460), MS Office 2010 Russian (лицензии Microsoft № 47556582, № 49048130), MS Office 2013 Russian (лицензии Microsoft №61536955, № 62509303, № 61787009, № 63397364), Grub loader for ALT Linux (лицензия GNU LGPL v3), Mozilla Firefox (лицензия MPL2.0), Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment, лицензия GNU GPL), IncScape (лицензия GPL 3.0+), PhotoScape (лицензия GNU GPL), 1С ERP УП, 1С ЗУП (бесплатные облачные решения для образовательных учреждений от 1Cfresh.com), OnlyOffice 10.0.1 (SaaS, GNU Affero General Public License3).

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

5.2. Темы письменных работ

Письменные работы не предусмотрены

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "1С:Предприятие (отраслевые решения)" разработан в

соответствии с локальным нормативным актом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".
Фонд оценочных средств дисциплины "1С: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

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 внешнеэкономической деятельности»
Квалификация	бакалавр
Форма обучения	очная

Донецк
2023

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

Автор,
разработчик:

доцент, канд. экон. наук Литвак Е.Г.

ФОС рассмотрен на заседании
кафедры

информационных технологий

Протокол заседания кафедры от

20.04.2023 г.

№ 9

Заведующий кафедрой Н.В. Брадул



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

1.1. Основные сведения об дисциплине

Таблица 1

Характеристика дисциплины
(сведения соответствуют разделу РПД)

Образовательная программа	бакалавриата
Направление подготовки профиль	38.03.02 Менеджмент, «Менеджмент внешнеэкономической деятельности»
Количество разделов учебной дисциплины	3
Дисциплина по выбору вариативной части образовательной программы	Б1.В.04
Формы контроля	Индивидуальные задания, индивидуальный опрос.
Показатели	Очная форма обучения
Количество зачетных единиц (кредитов)	3
Семестр	7
Общая трудоемкость (академ. часов)	108
Аудиторная работа:	58
практических	56
консультации	2
Самостоятельная работа	50
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	Зачет с оценкой

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

Таблица 2

Перечень компетенций и их элементов

Компетенция	Индикатор компетенции и его формулировка	Элементы индикатора компетенции	Индекс элемента
ПК-7 Способен применять нормы, регулирующие бюджетные, налоговые и валютные отношения, в профессиональной деятельности.	ПК- 7.1 Демонстрирует навыки использования корпоративных информационных систем профессионального назначения	Знать:	
		Общую структуру и функции CRM-систем.	ПК-7.1-3 -1
		Классы задач, решаемых при помощи CRM- систем.	ПК-7.1-3 -2
		Компоненты CRM-решений.	ПК-7.1-3 -3
		Уметь:	
		Ориентироваться в подсистемах CRM-системы	ПК-7.1-У-1
		Выбирать функции CRM-системы под отдельные задачи	ПК-7.1-У-2
		Выстраивать бизнес-процесс на основе CRM-системы	ПК-7.1-У-3
		Владеть:	
		Методами выстраивания бизнес-процессов на основе CRM-системы	ПК-7.1-В-1
Методами мониторинга качества работы с клиентами на основе CRM-системы	ПК-7.1-В-2		
Методами управления качеством работы с клиентами на основе CRM-системы.	ПК-7.1-В-3		

Таблица 3

Этапы формирования компетенций в процессе освоения основной образовательной программы

№ п/п	Контролируемые разделы(темы) дисциплины	Этапы формирования компетенций (номер семестра)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
Раздел 1. Общая структура CRM-системы				
1.	Тема 1.1 История отношений с клиентами и обмен информацией между сотрудниками"	5	ПК-7.1 З-1	Устный опрос
2.	Тема 1.2 Бизнес-процессы компании"	5	ПК-7.1 З-2	Устный опрос
3	Тема 1.3 Мониторинг качества работы с клиентами	5	ПК-7.1 З-1 У-1	Устный опрос
4	Тема 1.4 Управление качеством	5	ПК-7.1 З-2 У-2	Устный опрос
Раздел 2. Функциональность CRM-систем				
5	Тема 2.1 Клиентская база	5	ПК-7.1 З-3	Устный опрос. Индивидуальное задание №1
6	Тема 2.2 Управление контактами	5	ПК-7.1 У-3	Устный опрос. Индивидуальное задание №1
7	Тема 2.3 Управление маркетингом	5	ПК-7.1 В-1	Индивидуальное задание №1
8	Тема 2.4 Управление продажами	5	ПК-7.1 В-2	Устный опрос. Индивидуальное задание №1
Раздел 3. Критерии выбора CRM-систем				
9	Тема 3.1 Типы CRM-систем	5	ПК-7.1 В-3	Устный опрос.
10	Тема 3.2 Совокупная стоимость владения CRM-системой	5	ПК-7.1 В-3	Устный опрос.

РАЗДЕЛ 2 Текущий контроль по дисциплине

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

контроля стимулирует у обучающегося стремление к систематической самостоятельной работе по изучению учебной дисциплины.

Распределение баллов по рейтинговой системе оценивания по видам учебной деятельности

Наименование Раздела/Темы	Вид задания						
	ЛЗ	ПЗ		Всего за тему	КЗР	Р (СР)	ИЗ
		УО	ТЗ				
Р.1.Т.1.1		2		2		2	20
Р.1.Т.1.2		2		2		2	
Р.1.Т.1.3		2		2		2	
Р.1.Т.1.4		2		2		2	
Р.2.Т.2.1		2		2		2	20
Р.2.Т.2.2		2		2		2	
Р.2.Т.2.3		2		2		2	
Р.2.Т.2.4		2		2		2	
Р.3.Т.3.1		2		2		2	20
Р.3.Т.3.2		2		2		2	
Итого: 100б		20		20		20	40

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.

ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Раздел 2. Функциональность CRM-систем

Индивидуальное задание №1

Настроить программу 1С CRM в соответствии со следующим сценарием:

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

Этапы бизнес-процесса выглядят так:

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

2.2. Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся

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

Критерии оценки.

Оценка «отлично» ставится, если обучающийся:

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

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

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

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПОДГОТОВКИ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ КОМПЕТЕНЦИИ

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Вопросы для контроля знаний по разделам дисциплины(защита индивидуальных работ)
Раздел 1. Основная структура CRM-систем	
Тема 1.1 История отношений с клиентами и обмен информацией Между сотрудниками	Заполнение и ведение справочников Регистрация нового клиента Поиск двойников клиентов и контактных лиц Анализ полноты заполнения клиентской базы Групповое изменение полей
Тема 1.2 Бизнес-процессы компании	Организация продаж с помощью бизнес-процессов Сегментация клиентов ABC- и XYZ-анализы Метод ABC Метод XYZ
Тема 1.3 Мониторинг качества работы с клиентами	Регистрация контактов с клиентами Получение истории переговоров с клиентом Планирование контактов, календарь, напоминания Анализ контактов
Тема 1.4 Управление качеством	Организация работы с электронной почтой Организация почтовых и электронных рассылок Интеграция с мессенджерами, сервисами отправки SMS Интеграция с телефонией
Раздел 2. Функциональность CRM-систем	
Тема 2.1 Клиентская база	Заполнение и ведение справочников Регистрация нового клиента
Тема 2.2 Управление контактами	Поиск двойников клиентов и контактных лиц Анализ полноты заполнения клиентской базы Групповое изменение полей
	Регистрация интереса клиента Анализ потребностей клиентов
Тема 2.3 Управление маркетингом	Конверсия «Воронки продаж» Ведение списка источников рекламы Регистрация источников рекламы при обращении клиентов Планирование маркетинговых кампаний Организация маркетинговых мероприятий Организация рассылок Организация телемаркетинга Анализ рекламных кампаний BCG-матрица

Тема 2.4 Управление продажами	Анализ продаж с помощью «Воронки продаж» Подготовка коммерческих предложений Подготовка счетов на оплату Работа с дебиторской задолженностью Анализ продаж, ABC-анализ продаж XYZ-анализ продаж Подготовка коммерческих предложений Подготовка счетов на оплату Работа с дебиторской задолженностью Настройка прав доступа и интерфейсов пользователей
Раздел 3. Критерии выбора CRM-систем	
Тема 3.1 Типы CRM-систем	«Операционный» класс CRM Аналитический CRM Коллаборационный CRM Классификация CRM по размеру бизнеса.
Тема 3.2 Совокупная стоимость владения CRM-системой	Виды лицензий на CRM-системы Основные задачи администрирования

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Заполнение и ведение справочников
2. Регистрация нового клиента
3. Поиск двойников клиентов и контактных лиц
4. Анализ полноты заполнения клиентской базы
5. Групповое изменение полей
6. Сегментация клиентов
7. ABC- и XYZ-анализы
8. Метод ABC
9. Метод XYZ
10. Регистрация контактов с клиентами
11. Получение истории переговоров с клиентом
12. Планирование контактов, календарь, напоминания
13. Анализ контактов
14. Организация работы с электронной почтой
15. Организация почтовых и электронных рассылок
16. Интеграция с мессенджерами, сервисами отправки SMS
17. Интеграция с телефонией
18. Передача информации между сотрудниками
19. Передача текущих дел другому сотруднику
20. Регистрация интереса клиента
21. Анализ потребностей клиентов
22. Организация продаж с помощью бизнес-процессов
23. Анализ продаж с помощью «Воронки продаж»
24. Конверсия «Воронки продаж»
25. Подготовка коммерческих предложений
26. Подготовка счетов на оплату
27. Работа с дебиторской задолженностью
28. Анализ продаж, ABC-анализ продаж

29. XYZ-анализ продаж
30. Ведение списка источников рекламы
31. Регистрация источников рекламы при обращении клиентов
31. Планирование маркетинговых кампаний
33. Организация маркетинговых мероприятий
34. Организация рассылок
35. Организация телемаркетинга
36. Анализ рекламных кампаний
37. BCG-матрица
38. Настройка прав доступа и интерфейсов пользователей
39. «Операционный» класс CRM
40. Аналитический CRM
41. Коллаборационный CRM
42. Классификация CRM по размеру бизнеса.
43. Виды лицензий на CRM-системы
44. Основные задачи администрирования