ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ
ЛУДКОВ АЛЕКСЕЙ СЕРГЕЕВИЧ

Утверждено
приказом № 05 от «09» июня 2025 г.
Индивидуальный предприниматель
_____ / Лудков Алексей Сергеевич

Дополнительная общеобразовательная программа - дополнительная общеразвивающая программа

«1С: CRM - ИСПОЛЬЗОВАНИЕ»

Адресат: обучающиеся, старше 18 лет
Срок реализации: 32 час.
Форма обучения: заочная, с применением исключительно электронного обучения и дистанционных образовательных технологий
Направленность программы: техническая

г. Северодвинск, 2025

Содержание

1	ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	3
1.1	Нормативно-правовые основания разработки образовательной программы	3
1.2	Актуальность образовательной программы	3
1.3	Новизна образовательной программы	4
1.4	Отличительная особенность	4
1.5	Адресат	5
1.6	Цель и задачи образовательной программы	5
1.7	Планируемые (ожидаемые) результаты обучения	6
1.8	Трудоемкость обучения	6
1.9	Язык обучения	7
1.10	Документ об обучении	7
2	СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ	8
2.1	Учебный план	8
2.2	Календарный учебный график	9
2.3	Рабочая программа модулей	10
3	ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ	34
3.1	Режим занятий и организация учебного процесса	34
3.2	Материально-технические условия реализации образовательной программы	34
3.3	Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы	35
4	ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	36
5	МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ	38
5.1	Методические указания по освоению образовательной программы	38
5.2	Учебно-методическое обеспечение образовательной программы	38

1. Пояснительная записка

Дополнительная общеобразовательная программа – дополнительная общеразвивающая программа «1С: CRM Использование» (далее – программа) направлена на удовлетворение индивидуальных потребностей обучающихся в интеллектуальном развитии, удовлетворение иных образовательных потребностей и интересов обучающихся, не противоречащих законодательству Российской Федерации, осуществляемых за пределами федеральных государственных образовательных стандартов и федеральных государственных требований.

Направленность программы: техническая.

1.1. Нормативно-правовые основания разработки образовательной программы.

Настоящая дополнительная общеразвивающая программа разработана в соответствии с п.9 ст. 2, ст. 12, ст. 75 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон об образовании), Постановлением Правительства РФ от 11.10.2023 № 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ», приказом Министерства просвещения РФ от 27.07.2022 № 629 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам».

1.2. Актуальность образовательной программы

Современный бизнес активно движется в сторону автоматизации процессов управления взаимоотношениями с клиентами (CRM). Компаниям нужны специалисты, способные эффективно использовать CRM-системы для повышения качества обслуживания клиентов, ускорения бизнес-процессов и сокращения затрат. В условиях острой конкуренции на рынке владение инструментами CRM становится ключевым преимуществом компании.

Компаниям важно быстро адаптироваться к изменениям рынка и новым технологиям, а значит, возникает постоянная потребность в обучении сотрудников работе с CRM-системами. Данный курс предоставляет уникальные знания и навыки, необходимые для эффективного использования CRM-системы «1С: CRM».

Помимо этого, программа помогает организациям минимизировать ошибки, вызванные человеческим фактором, и наладить удобную и эффективную коммуникацию с клиентами. Благодаря освоению функционала

системы, сотрудники могут оперативно вести клиентскую базу, управлять сделками и добиваться максимальной отдачи от вложенных ресурсов.

Важным аспектом программы является обучение аналитике и управлению показателями эффективности. Эти навыки позволяют принимать обоснованные решения, улучшая маркетинговые стратегии и увеличивая продажи. Кроме того, в условиях быстрого развития мобильных технологий, включение мобильного приложения «iCRM» в программу помогает специалистам оперативно работать с клиентами независимо от места расположения.

Таким образом, программа «1С: CRM Использование» отвечает современным требованиям рынка, повышая конкурентоспособность компаний и открывая возможности для профессионального роста сотрудников.

1.3. Новизна образовательной программы

Программа «1С: CRM Использование» представляет собой уникальное и актуальное решение для повышения эффективности работы сотрудников и предприятий в области управления взаимоотношениями с клиентами. В отличие от других курсов, она охватывает все ключевые аспекты работы с CRM-системой «1С: CRM», начиная от первичной настройки и заканчивая вопросами аналитики и отчетности.

Курс отличается практичностью и постоянной актуальностью: материал регулярно обновляется, учитывая изменения в функциональности системы и тенденции рынка. Основное внимание уделяется отработке практических навыков, что делает обучение максимально полезным и применимым в реальных условиях бизнеса.

Особое внимание уделено работе с мобильным приложением «iCRM», что позволяет сотрудникам эффективно взаимодействовать с клиентами независимо от места нахождения.

Программа включает в себя не только технические аспекты работы с системой, но и развивает аналитические навыки, необходимые для оценки эффективности работы с клиентами и принятия обоснованных решений. Такой подход позволяет подготовиться к работе в современных условиях бизнеса, где важна скорость, точность и результативность.

Таким образом, курс «1С: CRM Использование» обладает ярко выраженной новизной и практичностью, предлагая слушателям все необходимые знания и навыки для успешного применения CRM-системы в профессиональной деятельности.

1.4. Отличительная особенность заключается в том, что структура занятий построена таким образом, что теоретические знания чередуются с практикой, что является наиболее продуктивным и целесообразным. Также при реализации программы имеются обязательные задания, без выполнения

которых, нельзя перейти к следующей теме обучения. Это позволяет мотивировать обучающихся для полноценного и качественного освоения программы.

1.5. Адресат

Адресат программы: лица старше 18 лет, к освоению программы допускаются лица без предъявления требований к уровню образования.

Базовые знания по темам программы, специальные способности не требуются.

Необходимые знания и умения: базовые навыки работы с персональным компьютером (умение запускать и отключать компьютер; понимание назначения периферийных устройств (компьютерная мышь, клавиатура), умение работать со стандартными компьютерными программами); умение пользоваться интернет-браузером; навык работы с электронной почтой.

Необходимое оборудование: персональный компьютер/ ноутбук с выходом в сеть Интернет, веб-камера.

1.6. Цель образовательной программы: формирование у обучающихся знаний и умений, необходимых для эффективного использования CRM-системы «1С: CRM», включая навыки работы с клиентской базой, задачами, коммуникациями, сделками, аналитикой, отчетностью и мобильным приложением.

Задачи:

Обучающие:

- освоение функционала CRM-системы «1С: CRM»;
- изучение принципов работы с клиентской базой и управления задачами;
- приобретение навыков эффективной коммуникации с клиентами;
- развитие умений ведения сделок и аналитики;
- обучение подготовке отчетов и использованию мобильного приложения iCRM; освоение основ маркетинга и телемаркетинга;
- формирование навыков анализа эффективности работы в CRM-системе.

Развивающие:

- развитие навыков анализа данных и принятия управленческих решений;
- формирование умений работы с современными IT-инструментами;
- развитие коммуникативных навыков и навыков делового общения;
- повышение уровня аналитического мышления и навыков планирования;

- освоение инструментов повышения эффективности работы с клиентами;
- развитие способностей к самостоятельной работе и принятию ответственности за результат;
- развитие навыков работы в команде и кооперации.

Воспитательные задачи:

- способствовать социально-профессиональному самоопределению;
- способствовать саморазвитию.

1.7. Планируемые (ожидаемые) результаты обучения:

Знать:

- назначение и возможности системы «1С: CRM»;
- принципы организации клиентской базы и её эффективное использование;
- как осуществлять управление задачами и контроль их исполнения;
- методы коммуникаций с клиентами внутри системы;
- процесс управления сделками от начала до завершения;
- способы оценки показателей эффективности деятельности сотрудников и отделов;
- основы маркетинга и телемаркетинга в рамках CRM-системы;
- порядок работы с отчетностью в «1С: CRM»;
- особенности и преимущества мобильного приложения iCRM.

Уметь:

- эффективно вести учет клиентов и взаимодействовать с ними в системе;
- грамотно ставить и контролировать выполнение задач сотрудникам;
- оперативно обмениваться информацией с клиентами через доступные каналы связи;
- управлять жизненным циклом сделок и анализировать этапы продаж;
- оценивать эффективность своей работы и коллег посредством встроенных инструментов анализа;
- планировать маркетинговые мероприятия и организовывать телемаркетинг;
- формировать необходимые отчёты и интерпретировать полученные данные;
- пользоваться мобильным приложением для удалённого доступа к функционалу системы.

1.8. Трудоемкость образовательной программы составляет 32 часа.

Трудоёмкость настоящей образовательной программы включает все виды учебной работы обучающегося, а также время, отводимое на текущий контроль успеваемости, промежуточную и итоговую аттестацию.

1.9. Язык обучения. Обучение по образовательной программе ведется на русском языке.

1.10. Документ об обучении.

Лицу, освоившему образовательную программу, выдается документ об обучении по образцу самостоятельно установленной организацией, осуществляющей образовательную деятельность[1] - сертификат.

[1] Ч. 15 ст. 60 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

2. Содержание программы

2.1. Учебный план

Для всех видов занятий академический час устанавливается продолжительностью 40 минут.

№ пп	Наименование модулей	Всего	Объем дополнительной общеобразовательной программы в академических часах				Форма промежуточной и итоговой аттестации
			Видеолекция	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	Итоговая аттестация	
1.	Модуль 1. Введение	5,3	1,3	4			
2.	Модуль 2. Клиентская база	2,7	2,7				
3.	Модуль 3. Задачи	1,1	1,1				
4.	Модуль 4. Коммуникации с клиентом	1,6	1,6				
5.	Модуль 5. Управление сделками	2,3	1,8	0,5			
6.	Промежуточная аттестация	10			10		Зачет
7.	Модуль 6. Показатели эффективности	0,3	0,3				
8.	Модуль 7. Маркетинг и телемаркетинг	1,8	1,8				
9.	Модуль 8. Отчеты	0,4	0,4				
10.	Модуль 9. Мобильное приложение iCRM	0,5	0,5				
11.	Итоговая аттестация	6				6	Зачет
	Итого	32	11,5	4,5	10	6	

2.2. Календарный учебный график*

* Начало обучения по мере комплектования учебных групп. Учебные группы формируются в течение всего календарного года.

№ п/п	Наименование модулей	Общая трудоемкость, час.	Период обучения
1	Модуль 1. Введение	5,3	1 неделя обучения
2	Модуль 2. Клиентская база	2,7	1 неделя обучения
3	Модуль 3. Задачи	1,1	2 неделя обучения
4	Модуль 4. Коммуникации с клиентом	1,6	2 неделя обучения
5	Модуль 5. Управление сделками	2,3	2 неделя обучения
6	Промежуточная аттестация	10	3 неделя обучения
7	Модуль 6. Показатели эффективности	0,3	4 неделя обучения
8	Модуль 7. Маркетинг и телемаркетинг	1,8	4 неделя обучения
9	Модуль 8. Отчеты	0,4	4 неделя обучения
10	Модуль 9. Мобильное приложение iCRM	0,5	4 неделя обучения
11	Итоговая аттестация	6	4 неделя обучения
	Итого	32	4 недели обучения

2.3. Рабочая программа модулей

Модуль 1. Введение

Учебно-тематический план

№ пп	Наименование темы	Всего	Видеолекция	Самостоятельная работа
1	Введение	1	0,5	0,5
2	Разворачиваем базу	2		2
3	Что такое CRM?	0,5		0,5
4	Знакомство с системой	0,5	0,5	
5	Чат в 1С	0,1	0,1	
6	Персональные настройки. Рабочий стол	0,2	0,2	
7	Настройка графика работы предприятия, заполнение производственного календаря	1		1
	Итого	5,3	1,3	4

Тема 1. Введение

Видеолекция

Основными функциями системы 1С: CRM.

Самостоятельная работа

Самостоятельное изучение учебного материала, размещенного на образовательной платформе:

Содержание. Как будем заниматься? Что требуется от вас. Как отвечать на задания. Регламент.

Тема 2. Разворачиваем базу

Самостоятельная работа

1) Зарегистрируйся на платформе SCLOUD по этой ссылке: https://cabinet.scloud.ru/cabinet/auth/sign-up?ref=a9bhW

2) Скачай к себе на компьютер файл с базой для обучения (это архивный файл выгрузки базы в формате .dt)

https://disk.yandex.ru/d/vfEnTnTogbnfRw

3) Загрузи базу в облако с помощью инструкции.

https://scloud.ru/techinfo_1c_online/rabota-s-bazoy-dannykh-1s/perenos-bazy-so-svoego-pk-v-servicecloud/

(в начале инструкции необходимо по гиперссылке скачать приложение Scloud http://joxi.ru/E2plqd7tvkLa82)

Переходим чуть ниже по инструкции до пункта «Если у вас выгрузка .dt»

http://joxi.ru/Rmz8Zqjcvb4jxA

4) В связи с вступлением в силу новых правил Scloud

В личном кабинете найди раздел Организация

http://joxi.ru/Rmz8Zqjcvb4jxA

Введи данные своей организации, если стажер выбери ООО и введи ИНН 7722785061, остальные данные должны заполниться автоматически

5) Через Веб-доступ подключись к загруженной базе.

Если при входе появилось окно «Новая версия тонкого клиента, для корректной работы с 1С в облаке необходимо обновить тонкий клиент на вашем компьютере», тогда нажми кнопку «Не сейчас» и продолжи идти по инструкции.

6) Изначально в браузере при подключении к базе необходимо будет ввести данные от Scloud (логин / пароль)

7) Далее откроется окно для выбора пользователя из базы:

Выбери в качестве пользователя одного из Администраторов (например: Орлова)

Поле «Пароль» оставь пустым и нажми «войти».

8) Для активации системы лицензирования данной конфигурации необходимо первоначально определить тип её поставки. Для этого необходимо перейти в раздел «1С: CRM» - «Выбор варианта поставки CRM».

Выбираем вариант поставки «ПРОФ»

9) Затем необходимо перейти в раздел «1С: CRM» - «Персональные настройки пользователя (CRM)»

И выбрать в параметрах использования 1С: CRM используемый вариант поставки 1С: CRM – ПРОФ.

Тема 3. Что такое CRM?

Самостоятельная работа

Самостоятельное изучение учебного материала, размещенного на образовательной платформе:

Что такое CRM?

Функционал 1С: CRM.

Тема 4. Знакомство с системой

Видеолекции

Знакомство с системой. Интерфейс. Как можно изменить форму карточки клиента своими силами, чтобы с ней было удобнее работать именно тебе. Как настроить журнал документов (условное форматирование).

Тема 5. Чат в 1С

Видеолекция

Обзор сервиса «Обсуждение» и его возможностях.

Тема 6. Персональные настройки. Рабочий стол

Видеолекции

Персональные настройки пользователя CRM. Рабочий стол 1С: CRM. как можно настроить Рабочий стол.

Тема 7. Настройка графика работы предприятия, заполнение производственного календаря

Самостоятельная работа

Задание:

1. Для настройки графиков работы предприятия необходимо перейти в раздел:

НСИ и Администрирование - НСИ - Графики работы

В данном разделе представлен список графиков.

2. Создадим новый график или откроем уже существующий, чтобы посмотреть возможные настройки

В настройках графика работы указываются:

- Наименование
- Период заполнения (важна актуальность заполнения данного поля)
- Способ заполнения (по неделям или циклам)
- Используемый производственный календарь (обычно соответствует государственному)
- Горизонт планирования

Также есть возможность указать рабочие дни и создать индивидуальное расписание для каждого из них.

Настройка графиков необходима для корректного функционирования многих механизмов системы.

3. Для заполнения производственного необходимо перейти в раздел:

НСИ и Администрирование - См. также - Производственные календари

Нужно выбрать календарь по умолчанию (Российская Федерация или другая страна)

4. Выполнить команду «Заполнить по умолчанию», записать и закрыть окно.

Модуль 2. Клиентская база

Учебно-тематический план

№ пп	Наименование темы	Всего	Видеолекция	Самостоятельная работа
1	Потенциальный клиент	0,1	0,1	
2	Карточка клиента	0,4	0,4	
3	Контактное лицо клиента	1,1	1,1	
4	Контроль уникальности и полноты заполнения данных клиентов	1,1	1,1	
	Итого	2,7	2,7	

Тема 1. Потенциальный клиент

Видеолекция

Жизненный цикл обращения от нового клиента в 1С: CRM 3.0. как выглядит карточка потенциального клиента.

Тема 2. Карточка клиента

Видеолекция

Регламент регистрации клиентов в базе. Юридическая информация. Маркетинговая информация. Заполнение портрета клиента, скоринг (автоматический или вручную).

Тема 3. Контактное лицо клиента

Видеолекция

Карточка контактного лица. Показатели эффективности. Ключевое контактное лицо.

Тема 4. Контроль уникальности и полноты заполнения данных клиентов

Видеолекция

Контроль заполнения данных в карточке клиента. Мастер для контроля. Виды контроля.

Модуль 3. Задачи

Учебно-тематический план

№ пп	Наименование темы	Всего	Видеолекция	Самостоятельная работа
1	Личные задачи и поручения	0,3	0,3	
2	АРМ Мои дела	0,1	0,1	
3	Задачи бизнес-процессов	0,3	0,3	
4	АРМ Мои задачи, АРМ Все задачи	0,1	0,1	
5	Передача текущих дел другому ответственному	0,1	0,1	
6	Ключевые отчеты по контролю выполнения задач	0,2	0,2	
	Итого	1,1	1,1	

Тема 1. Личные задачи и поручения

Видеолекция

Жизненный цикл обращения от нового клиента в 1С: CRM 3.0. как выглядит карточка потенциального клиента.

Тема 2. АРМ Мои дела

Видеолекции

Как осуществляется получение, маршрутизация и выполнение задач в АРМ Мои дела.

Тема 3. Задачи бизнес-процессов

Видеолекции

Бизнес-процессы. Типы бизнес-процессов. Как формируются и отрабатываются задачи бизнес-процессов на примере кейса «Обработка полученной от клиента претензии».

Тема 4. АРМ Мои задачи, АРМ Все задачи

Видеолекция

Обзор работы с инструментами по постановке и контролю выполнения задач: АРМ Мои задачи, АРМ Все задачи.

Тема 5. Передача текущих дел другому ответственному

Видеолекция

Обзор инструмента «Передача текущих дел другому ответственному».

Тема 6. Ключевые отчеты по контролю выполнения задач

Видеолекция

Типовые отчеты: задачи, выполненные с нарушением сроков, задачи, истекающие на дату, текущие задачи. Анализ бизнес-процессов. Анализ задач.

Модуль 4. Коммуникации с клиентом

Учебно-тематический план

№ пп	Наименование темы	Всего	Видеолекция	Самостоятельная работа
1	Планирование взаимодействий	0,3	0,3	
2	Календарь	0,2	0,2	
3	Почта в 1С	0,4	0,4	
4	База знаний	0,1	0,1	
5	Телефония	0,6	0,6	
	Итого	1,6	1,6	

Тема 1. Планирование взаимодействий

Видеолекция

Планирование взаимодействий. Какие виды взаимодействий можно запланировать в календаре.

Тема 2. Календарь

Видеолекция

АРМ Календарь. Возможности календаря. Как можно работать с календарем.

Тема 3. Почта в 1С

Видеолекция

Обзор работы с почтой в 1С. Интеграция 1С: CRM и WhatsApp. Работа WhatsApp API в интерфейсе 1С: CRM. Передача файлов.

Тема 4. База знаний

Видеолекция

Что такое База знаний. Возможности. Как работать с Базой знаний.

Тема 5. Телефония

Видеолекция

Интеграция 1С и телефонии. Панель телефонии АТС Asterisk МИКО. Журнал звонков в 1С Предприятие. 1С Рарус: Интеграция с облачной телефонией. Интеграция 1С: CRM и телефонии (Манго, Билайн, Мегафон).

Модуль 5. Управление сделками

Учебно-тематический план

№ пп	Наименование темы	Всего	Видеолекция	Самостоятельная работа
1	О воронках продаж	0,5		0,5
2	АРМ Мои продажи	0,1	0,1	
3	Мастер принятий обращений	0,2	0,2	
4	Интерес - карточка сделки	0,2	0,2	
5	Пример работы в решении с помощью «Сценария»	0,2	0,2	
6	Пример работы в решении с помощью «Сценария + карта маршрута»	0,5	0,5	
7	Коммерческое предложение	0,2	0,2	
8	Согласование Коммерческого предложения	0,2	0,2	

9	Воронка продаж и ее планирование	0,2	0,2	
	Итого	2,3	1,8	0,5

Тема 1. О воронках продаж

Самостоятельная работа

Самостоятельное изучение учебного материала, размещенного на образовательной платформе:

Воронка продаж;

Обработка обращения клиента;

Продажи.

Тема 2. АРМ Мои продажи

Видеолекция

Возможности АРМ «Мои Продажи».

Тема 3. Мастер принятий обращений

Видеолекция

Мастер принятия обращений. Как именно происходит регистрация новой сделки и обращений клиентов.

Тема 4. Интерес - карточка сделки

Видеолекция

Основной принцип 1С: CRM 3.0. Интерес. Что из себя представляет документ Интерес.

Тема 5. Пример работы в решении с помощью «Сценария»

Видеолекция

Как с помощью Интереса вести сделку с новым клиентом. Состояния «Интереса» объединяются в Сценарии. Технический аспект использования сценария без карты маршрута.

Тема 6. Пример работы в решении с помощью «Сценария + карта маршрута»

Видеолекции

Ведение сделок в 1С. Работа с интересами по сценарию с картой маршрута.

Тема 7. Коммерческое предложение

Видеолекция

Как формировать коммерческое предложение в 1С.

Тема 8. Согласование Коммерческого предложения

Видеолекция

Как может выглядеть согласование Коммерческого предложения в 1С: CRM 3.0.

Тема 9. Воронка продаж и ее планирование

Видеолекция

Воронка продаж, возможности. Планирование воронки продаж.

Промежуточная аттестация

1. Тест на пройденный материал

1. Как в системе можно добавить объекты в Избранное?

Выберите один вариант

- Удалить все ненужные объекты
- Отметить звёздочкой
- Отметить галочкой
- Отметить колокольчиком

2. Особенность Чата в 1С?

Выбери один вариант

- Сообщения в чате отправляются клиенту как sms
- Можно вести обсуждения в рамках конкретного объекта (документа)
- в 1С нет чата

3. Что такое Рабочий стол в 1С: CRM?

Выбери один вариант

- Все что пользователь видит на экране своего компьютера
- Список дел пользователя и сводка по его KPI
- Рабочее место, из которого пользователь может оперативно перейти в часто используемые инструменты

4. Как ещё можно назвать Потенциального клиента?

Выбери один вариант

- Контрагент
- Партнер

- Пользователь
- Лид

5. Сколько контактных лиц может быть у клиента?

Выбери один вариант ответа

- Может быть неограниченное количество контактных лиц
- У клиента не может быть контактных лиц
- Только одно основное контактное лицо

6. Какие в системе существую механизмы для контроля уникальности и полноты заполнения данных клиентов?

Выбери один вариант ответа

- Таких механизмов нет
- Существуют мастера для контроля времени заведения клиентов, способов заведения клиентов и т.д.
- Существуют мастера для контроля дублирования клиентов, заполнения контактной информации, заполнения свойств клиентов и т.д.
- Можно пользоваться только вручную настроенными отчётами

7. На основании чего создаются задачи бизнес-процессов?

Выберите один вариант

- Задачи бизнес-процессов создаются в хаотичном порядке
- Задачи бизнес-процессов создаются согласно логике карты маршрута бизнес-процесса
- На основании задач в проекте

8. В каком АРМ имеется возможность работать с задачами по принципу методологии Канбан?

Выберите один вариант

- Такого АРМ нет
- АРМ Мои дела
- АРМ Мои продажи
- АРМ Мои задачи

9. Как изменить исполнителя в нескольких задачах?

Выберите один вариант

- Необходимо воспользоваться обработкой «Передача текущих дел другому сотруднику»
- Отобрать все задачи пользователя и поменять вручную исполнителя

- Отобрать все задачи пользователя, скопировать их и назначить нового исполнителя, а старые удалить

10. Что не отображается в календаре в 1С: CRM?

Выберите 1 вариант

- Взаимодействие
- Личная задача
- Маркетинговое мероприятие

11. Для того чтобы в папке входящие отображались только непрочитанные письма, нужно

Выберите 1 вариант

- Удалять прочитанные письма
- Помечать письма как прочитанные
- Перемещать прочитанные письма в папку "Обработанные"

12. Что нужно сделать для того, чтобы Решение в Базе знаний видели все сотрудники?

Выберите 1 вариант

- Сохранить Решение
- Заполнить ответы в Решении
- Установить состояние "Утверждено"

13. Исходящий телефонный звонок можно осуществить из:

Выберите 3 правильных варианта

- Документа Коммерческое предложение
- Электронного письма
- Документа Интерес
- Карточки клиента и контактного лица
- Журнала телефонных звонков

14. В каком случае обращение клиента надо регистрировать как новый Интерес?

- Клиент обратился в компанию с запросом продукции из нашего прайса, и по нему нет активных Интересов
- По каждому обращению должен быть создан новый интерес
- Клиент обратился с уточнением по открытой сделке

15. Выберите неправильное (ые) утверждение (я)?

Выберите 2 варианта

- В интересе может быть один ответственный, но по установленной карте маршрута могут привлекаться другие сотрудники для выполнения задач по сделке
- Ответственный за интерес может быть изменен
- У интереса может быть только один ответственный менеджер и он не меняется
- У интереса нет ответственного

16. Когда Интерес завершается неудачно?

- Клиент просит перезвонить на следующий день
- Клиент просит подождать 2 дня, чтобы определиться с выбором товара
- Клиент отменил сделку, выбрав конкурента
- Клиент просит отправить Коммерческое соглашение

17. Можно ли зарегистрировать взаимодействие, если ответственным за интерес является другой пользователь?

- Да, но только Телефонный звонок клиенту
- Нет
- Да

18. Как можно изменять состояния интереса?

Выберите 3 варианта

- Автоматический переход – если настроен триггер на текущем состоянии Интереса
- Ответственный за интерес с помощью функции “drag and drop” может перетащить Интерес из одной колонки АРМ Мои продажи в другую, если позволяет карта маршрута бизнес-процесса
- Ответственный за интерес /этап может изменить состояние по активным кнопкам задач бизнес-процесса в документе Интерес
- Ответственный за интерес с помощью функции “drag and drop” может перетащить Интерес из одной колонки АРМ Мои дела в другую

2. Практические задания

1. Попробуй настроить интерфейс (измените расположение панелей).

Перенеси вверх панель разделов и панель избранного.

Вложи ссылку на скриншот, сделанный с помощью приложения, например «Скриншотер» или «ФотоСкрин». Во всех остальных заданиях прикрепляй ответы точно также.

2. Вложи любой файл в карточку любого клиента.

Вложи скриншот карточки клиента, на котором видно наличие вложенных файлов.

3. С помощью чата начни переписку с коллегой в контексте документа «Заказ клиента» (например, попросите снять резерв).

Вложи скриншот переписки с коллегой в 1С.

4. С помощью личного чата скиньте коллеге гиперссылку на любой документ. Попытайся открыть документ, гиперссылку на которую скинули тебе.

Впиши данные документа и вставь ссылку на него:

Название документа

номер

дата

ссылка

5. Воспользуйся Рабочим столом 1С: CRM. Попробуй изменить состав рабочих мест, сделать заметку.

Выведи в состав рабочие места «Заказы клиентов», «АРМ Мои дела», «Интересы», «Мои продажи», «Календарь».

Вложи скриншот настроенного рабочего стола 1С: CRM

6. Измените период заполнения графика работы «Производственный календарь».

Укажите период заполнения с 01.01.2020 по 31.12.2021.

7. Выполните заполнение производственного календаря.

Необходимо перейти в раздел НСИ и администрирование - Производственные календари.

Нужно выбрать календарь (РФ), воспользоваться функцией заполнить по умолчанию, записать и закрыть.

8. Зарегистрируй новых клиентов и их контактных лиц.

Используя, помощник ввода нового клиента, зарегистрируй 5 новых карточек клиентов (компании твоей мечты). Важно, чтобы с этими клиентами

никто из коллег не работал). В каждой карточке партнера должно быть зарегистрировано по 2 контактных лица.

Оставьте поля «Бизнес-регион» и «Электронная почта» не заполненными.

Приложи скриншот с вновь созданными клиентами (вид должен быть из справочника клиентов, т.е. на одном скриншоте видны все клиенты).

Подсказка:

Открываем справочник «Клиенты» (раздел «Клиенты»), создаем нового клиента «Дом техники» и указываем основную известную о нем информацию. После открываем карточку созданного клиента и указываем остальную информацию о компании (юридическую и маркетинговую) и о контактных лицах.

9. Зарегистрируй ключевое контактное лицо.

Выполняется при наличии прав.

Ключевое контактное лицо — может представлять несколько клиентов одновременно.

Ввести нового клиента, как физическое лицо. Добавить данное физ. лицо как ключевое контактное лицо в список контактных лиц двух клиентов, которых создавали на предыдущем этапе. Укажите занимаемую должность, например, - «Технический специалист» или «Проектировщик». Обозначьте как Основное контактное лицо.

Приложи скриншот карточки контактного лица и карточки юридических лиц, представителем которых оно является.

Подсказка:

Для регистрации ключевого контактного лица необходимо ввести контактное лицо в базу клиентов, как физическое лицо. А также на закладке «Контакты» дополнительно расположен раздел «Юридические лица, которых участвует клиент». Данный раздел предназначен для добавления юр. лиц из справочника «Клиенты», в которых работает ключевое физическое лицо.

Добавить юридическое лицо в карточку клиента можно двумя способами (попробуйте оба):

1) В карточке физ. лица добавляем юрид. лицо

2) В карточке юр. лица добавить ключевое физ. лицо из справочника «Клиенты». (на закладке «Контакты» клиента открыть карточку контактного лица клиента в поле «Фамилия, имя и отчество» нажать «...» и выбрать из справочника «Клиенты» созданное ранее Физ. лицо.

Укажите должность и состояние: Работает. В списке контактных лиц, в карточке клиента необходимо нажать кнопку «Основное».

10. Личные задачи

Необходимо ввести гибкие задачи и подобрать для них подходящие контексты с помощью категорий задач. Выполнить задачи и вложить скриншот с выполненными задачами.

1) Подготовить 3 отчета к еженедельной планёрке (пятница). Время подготовки каждого отчета – минимум 1 час.

2) Написать заявление на отпуск на следующий месяц сегодня, важно.

3) Посмотреть видео-инструкцию по работе в 1с сегодня.

Подсказка:

В АРМ «Мои дела» или «Мои задачи» по кнопке «Создать личную задачу» открываем форму личной задачи, вводим текст задачи, с помощью "Выбрать категорию" устанавливаем подходящий контекст (можно создать свой список), устанавливаем Срок выполнения задачи, при необходимости даем уточнение задачи в поле Описание. Нажимаем «Записать и закрыть». Задача появляется в Списке задач.

1) Подготовить 3 отчета – забюджетируйте в течение трех ближайших дней по одному часу на каждый отчет.

2) Написать заявление на отпуск на следующий месяц – установите признак важности.

11. Поручения

1. Создайте 2 поручения с проверкой (прием работы должен произойти во второй итерации) и 2 поручения без проверки, но с уведомлением об исполнении.

2. Выполните все задачи, которые Вам поставили коллеги. Пришлите скриншоты из АРМ Мои Задачи с поручениями, с которыми Вы работали в рамках этого задания

Подсказка:

В АРМ «Мои дела» или «Мои задачи» по кнопке «Выдать поручение» открываем форму, вводим текст задачи, назначаем исполнителя (из отдела Продаж), устанавливаем Срок выполнения задачи, даем уточнение задачи в поле Описание. Для задач с проверкой ставим галку «Контроль выполнения» и указываем себя. Для задач без проверки ставим галку «Уведомить об исполнении». При необходимости можем подкрепить файлы. Нажимаем «Выдать поручение».

Выполненные задачи придут к Вам на проверку – верните их исполнителю на доработку, в комментарии укажите что нужно исправить. Когда задачи поступят на проверку второй раз – примите их.

12. Взаимодействия

Необходимо ввести жесткие задачи, регулярные и многодневные мероприятия. Подобрать для них подходящие контексты с помощью категорий задач. Выполнить задачи и прислать скриншот каждой.

1. Запланировать звонок с любым клиентом:

Тема: Предоставление копий документов

Начало/Окончание: через два дня

Время: 10:00 – 10:30

2. Запланировать совещание с коллегами:

Тема: Обсуждение задолженности клиента

Начало/Окончание: Сегодня

Время: по согласованию

Участники: юрист, менеджер, Руководитель отдела, Генеральный директор

3. Зафиксировать регулярное мероприятие:

Тема: Планерка в отделе продаж + свое ФИО

Описание: Еженедельное совещание по поводу работы отдела продаж

Участники: все сотрудники отдела продаж

Настроить оповещение участникам по электронной почте

Периодическое: Да

Расписание: Каждую пятницу с 17:00 до 18:00 до конца следующего месяца

4. Создать многодневное мероприятие:

Тема: Выставка отраслевая

Описание: Посещение выставки

Начало/Окончание: Пн-Чт следующей недели

Подсказка:

3. *Открыть Календарь, выбрать день и выделить в календаре время с 10.00 до 10.30. По кнопке «Редактировать» – ввести известную информацию о мероприятии, установить категорию.*

4. *Открыть Календарь, выбрать день и выделить в календаре время с 10.00 до 10.30. По кнопке «Редактировать» ввести известную информацию о мероприятии: подобрать Участников в «Свои лица» и согласовать с ними время (занятость можно посмотреть через подбор), установить категорию.*

5. *Открыть Календарь, выбрать ближайшую пятницу и выделить в календаре пятницу время с 17.00 до 18.00, по кнопке «Редактировать» – ввести известную информацию по мероприятию согласно заданию, подобрать Участников в «Свои лица», установить тип встречи – Периодическое.*

Настроить расписание – дата окончания «конец следующего месяца, каждую неделю по пятницам.

6. *Открыть Календарь, выбрать следующую неделю, выделить в Календаре полосу с понедельника по четверг, по кнопке «Редактировать» ввести известную информацию о мероприятии. Созданное мероприятие можно найти в Календаре по гиперссылке «Событий на весь день».*

Цвет и значение общих категорий необходимо предварительно согласовать с командой.

13. База Знаний

Создай одно личное решение в базе знаний. У решения должно быть 2 и более вариантов.

Пришли скриншот этого решения.

Если права позволяют - утверди свое решение в базе знаний, чтобы оно было доступно всем.

14. Создай Интересы

Необходимо создать несколько Интересов согласно тому сценарию, который у тебя доступен.

В процессе выполнения задания зарегистрируй не менее 7 сделок от новых и текущих клиентов. Проведи интересы по сценарию, сохраняя хронологию контактов с клиентом.

У тебя должно быть не менее:

7. одного неудачно завершенного Интереса
8. двух удачно завершенных Интересов
9. по одному активному Интересу на каждом этапе воронки

Вложи скриншот АРМ Мои продажи с Интересами на указанных стадиях.

Модуль 6. Показатели эффективности

Учебно-тематический план

№ пп	Наименование темы	Всего	Видеолекция	Самостоятельная работа
1	Показатели эффективности	0,2	0,2	
2	Мониторинг показателей менеджеров	0,1	0,1	

	Итого	0,3	0,3	

Тема 1. Показатели эффективности

Видеолекция

Как настраиваются показатели эффективности и как можно посмотреть их тенденцию.

Тема 2. Мониторинг показателей менеджеров

Видеолекция

Инструменты, которые позволяют контролировать выполнение и анализировать тенденцию выполнения показателей эффективности.

Отчеты:

- оперативный контроль показателей эффективности;
- сводный отчет по сотрудникам (2 варианта).

Модуль 7. Маркетинг и телемаркетинг

Учебно-тематический план

№ пп	Наименование темы	Всего	Видеолекция	Самостоятельная работа
1	Телемаркетинг (обзвон клиентов)	0,3	0,3	
2	Анкетирование	0,2	0,2	
3	Маркетинговые мероприятия. Источники привлечения	0,6	0,6	
4	Рассылка электронных писем/ SMS. Интеграция с Unisender	0,4	0,4	
5	Сегментация клиентской базы	0,3	0,3	
	Итого	1,8	1,8	

Тема 1. Телемаркетинг (обзвон клиентов)

Видеолекция

Как реализован инструмент Телемаркетинг в 1С: CRM 3.0. Разберем способы постановки задач на массовый обзвон (включая выборку клиентов), как

фиксировать результат в процессе обзвона, каким аналитическим отчетом можно воспользоваться.

Тема 2. Анкетирование

Видеолекция

Возожности настройки анкет и ключевые отчеты, которые позволяют оценить результат.

Тема 3. Маркетинговые мероприятия. Источники привлечения

Видеолекция

3 важных для маркетолога функционала:

1) как можно заполнять источники привлечения клиентов в карточке Интереса;

2) как создать карточку маркетингового мероприятия (акции), и настроить ее так, чтобы менеджер мог выбрать ее в качестве источника привлечения;

3) с помощью каких отчетов можно проанализировать эффективность источников рекламного воздействия.

Интеграция 1С: CRM и Calltouch | Сквозная аналитика.

Тема 4. Рассылка электронных писем/ SMS. Интеграция с Unisender

Видеолекция

инструменты для формирования массовых рассылок SMS и email. Рассылка электронных писем из 1С: CRM с помощью сервиса UniSender.

Тема 5. Сегментация клиентской базы

Видеолекция

Сегментирование клиентской базы позволяет компании формировать такие предложения, которые будут интересны данной категории клиентов. С помощью аналитик (характеристик) мы можем описать портрет клиента. Этот процесс называется сегментированием. А сегментом называется группа клиентов, у которых зафиксировано определенное сочетание аналитик.

Модуль 8. Отчеты

Учебно-тематический план

№ пп	Наименование темы	Всего	Видеолекция	Самостоятельная работа
1	Отчеты руководителя	0,4	0,4	

	Итого	0,4	0,4	

Тема 1. Отчеты руководителя

Видеолекция

Ключевые отчеты для анализа и контроля работы сотрудников в системе.

Модуль 9. Мобильное приложение iCRM

Учебно-тематический план

№ пп	Наименование темы	Всего	Видеолекция	Самостоятельная работа
1	Знакомство с приложением	0,3	0,3	
2	Взаимодействие и задачи	0,2	0,2	
	Итого	0,5	0,5	

Тема 1. Знакомство с приложением

Видеолекции

Как работать в приложении. Работа с Интересами клиентов, а также создание Клиентов и Лидов (потенциальных клиентов) в iCRM. Работа происходит аналогично десктопному приложению 1С: CRM только с некоторыми особенностями.

Тема 2. Взаимодействие и задачи

Видеолекции

Функционал в приложение iCRM для создания и работы с задачами и взаимодействиями. Пример совместной работы с Журналом встреч и мобильным приложением iCRM.

Промежуточная аттестация

1. Задание «Показатели эффективности»

Зайди в 1С:CRM 3.0, выполни задания, сделай скриншоты экрана по каждому пункту и прикрепи ссылки на них. (Используй программу «Скриншотер» или «ФотоСкрин», информация про нее есть в самом первом уроке).

Исполнитель - руководитель.

Установи всем участникам обучения показатели эффективности :

1) Успешных Интересов, шт. Целевое значение на текущий месяц укажи - 12

2) Количество высланных КП. Целевое значение на текущий месяц укажи -3.

Если в обучении участвует несколько руководителей, - они могут назначить другой показатель на их усмотрение или установить указанный выше показатель тебе.

Выведи отчет «Сводный анализ по сотрудникам». Прикрепи скриншот этого отчета так, чтобы был виден установленный план.

Последи как будут меняться данные по этим показателям с помощью всех возможных инструментов.

Исполнитель - менеджер.

Выведи в АРМ Мои продажи 2 виджета:

-Кол-во выставленных коммерческих предложений

-Успешные интересы

Прикрепи скриншот этого АРМ так, чтобы были видны виджеты.

Если обучение ты проходишь без своей команды - выполни оба задания за менеджера и руководителя. Убедись, что у тебя достаточно прав. Если это не так, обратись к своему системному администратору.

2. Квиз на тему «Маркетинг и телемаркетинг»

1. Зачем нужен телемаркетинг?

Выбери один вариант

- Осуществлять видеоконференции с клиентом или «телемост»
- Все варианты верны
- Документ для коммуникации с маркетологами
- Осуществлять обзвон клиентов для проработки клиентской базы в рамках поставленной задачи

2. Для чего нужен инструмент анкетирования?

Выбери один вариант

- Проведение опросов
- Систематизация ответов опросов
- Все вариант верны

3. Какие рассылки можно организовывать с помощью 1С: CRM?

Выбери несколько ответов

- E-mail - рассылки
- MMS - рассылки
- Рассылки в системе не предусмотрены
- SMS - рассылки

- Аудио – рассылки

3. Задание «Телемаркетинг»

Создай шаблон анкеты для опроса

Исполнитель: руководители

Необходимо создать анкету для опроса клиентов, который будет проводиться в ходе телефонного обзвона. Цель опроса выяснить у клиента:

1) степень удовлетворенности продуктом по 10-балльной шкале

2) какие потребности сейчас не удовлетворены

3) плановые закупки (тендеры)

Подсказка:

В разделе Анкетирование открой «Проведение опросов и создайте новый опрос и шаблон анкеты. В анкете должен быть хотя бы 1 раздел. Анкета должна содержать простые вопросы. В опросе тип респондентов – партнёр (клиент). Должна быть возможность сохранять анкету в черновом варианте.

Рекомендации по созданию вопросов.

1) Наименование клиента

Назначение ответа - Реквизит справочника «Партнеры», Имя реквизита Публичное наименование.

2) Удовлетворенность

Назначение ответа – Независимый ответ.

Тип ответа - Выбор одного варианта ответа из предложенных. Создать варианты ответа от 1 до 10.

3) Неудовлетворенный спрос

Назначение ответа – Независимый ответ.

Тип ответа – Текст.

4) Плановые закупки

Назначение ответа – Независимый ответ
Тип ответа – текст

Первые 4 вопроса должны быть обязательными к заполнению. Можешь воспользоваться кнопкой «Форма заполнения», чтобы оценить промежуточный результат.

Дополнительно можешь создать необязательные вопросы на свое усмотрение. Например, попросить заполнить бюджет тендера или планируемый период закупки.

4. Задание «Проекты и отчеты»

Отчеты

1)Тебе необходимо сформировать каждый отчет, который был показан на видео и прислать скриншот этих отчетов.

2) Открой отчет «Анализ Коммерческих предложений». С помощью расширенного режима настройки создай новую структуру отчета:

1. Подразделение
2. Менеджер
3. Бизнес-регион или сегмент клиента (любая другая группировка на выбор)
4. Клиент
5. Номенклатура
6. Документ движения

Приложи скриншот получившегося отчета.

5. Квиз на тему «Мобильное приложение iCRM»

1. С каким из перечисленных инструментов 1С: CRM приложение iCRM имеет односторонний обмен?

- Журнал встреч (взаимодействий)
- База знаний
- Чат 1С
- Почта в 1С

2. Какие отчеты можно посмотреть в одноименном разделе iCRM? Выбери верный набор.

- Клиенты без взаимодействий за период, Виджеты, Автомотиватор
- Справка об исполнительской дисциплине, Воронка продаж, Виджеты
- Воронка продаж, Календарь менеджера, Виджеты
- Календарь менеджера, Автомотиватор, Воронка продаж

6. Задание «Мобильное приложение iCRM»

1. Создай Интересы в iCRM

Необходимо создать несколько Интересов в приложении согласно тому сценарию, который у тебя доступен. Интересы создавать для уже заведенных клиентов в приложении

У тебя должно быть:

- Три активных Интереса на разных этапах воронки продаж

Вложи скриншоты из раздела Мои продажи с Интересами, на которых видны созданные интересы.

2. Добавь задачи в iCRM

Необходимо создать личные задачи в приложении и зафиксировать их появление в Календаре менеджера на выбранные даты.

У тебя должно быть:

- Три личные задачи, созданные на разные даты календаря

Вложи скриншоты отчета «Календарь менеджера», на которых выбраны даты и видны созданные личные задачи.

3. Организационно-педагогические условия реализации программы

3.1. Режим занятий и организация учебного процесса

Образовательный процесс осуществляется на основании учебного плана, календарного учебного графика и регламентируется расписанием занятий для каждой учебной группы.

Форма организации занятий – групповая. По заявлению обучающегося осуществляется обучение по индивидуальному учебном плану.

Выбор методов обучения для каждого занятия определяется педагогом в соответствии с составом и уровнем подготовленности обучающихся, степенью сложности излагаемого материала, наличием и состоянием технических средств обучения, продолжительностью проведения занятий.

Теоретические занятия (видеолекции) проводятся с целью изучения нового учебного материала. Изложение материала необходимо вести в форме, доступной для понимания обучающихся, соблюдать единство терминологии, определений и условных обозначений. В ходе занятий педагог обязан соотносить новый материал с ранее изученным, дополнять основные положения примерами из практики, соблюдать логическую последовательность изложения.

Самостоятельная работа, практические задания промежуточной и итоговой аттестации проводится с целью закрепления теоретических знаний и выработки у обучающихся основных умений и навыков работы в ситуациях, максимально имитирующих реальные процессы.

3.2. Материально-технические условия реализации образовательной программы

Рабочее место педагога обеспечено материально-технической базой (условиями) для проведения учебных занятий (стол, стул, ноутбук, программа пакета Windows).

Обучение осуществляется в электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) посредством образовательной платформы «Антитренинги». Режим доступа к курсу: https://lk.myitlab.ru/panel/370460/lessons

Обеспечение функционирования информационно-коммуникационной системы осуществляется посредством следующего оборудования и средств:

1. ПК, Прцоессор: AMD Ryzen 5 7500F 6-core; Видеоадаптер: NVIDIA GeForce RTX 4060; Оперативная память 32Гб
2. ПО MS Windows 11 x64 - 1шт.
3. Монитор FHD - 2шт.

4. Клавиатура - 1 шт.
5. Компьютерная мышь - 1шт.
6.Наушники с микрофоном HyperX Cloud Stinger - 1 шт.
7. Web-камера FHD. 8. Стол - 1 шт.9. Стул - 1шт.

3.3. Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы

К педагогу дополнительного образования предъявляются следующие требования к образованию и обучению:

Высшее образование или среднее профессиональное образование в рамках укрупненных групп специальностей и направлений подготовки высшего образования и специальностей среднего профессионального образования «Образование и педагогические науки»

или

Высшее образование либо среднее профессиональное образование в рамках иных укрупненных групп специальностей и направлений подготовки высшего образования и специальностей среднего профессионального образования при условии его соответствия дополнительным общеразвивающим программам, дополнительным предпрофессиональным программам, реализуемым организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и получение при необходимости после трудоустройства дополнительного профессионального образования педагогической направленности

или

Успешное прохождение обучающимися промежуточной аттестации не менее чем за два года обучения по образовательным программам высшего образования по специальностям и направлениям подготовки, соответствующим направленности дополнительных общеобразовательных программ (приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 22.09.2021 № 652н).

К занятию педагогической деятельностью по дополнительным общеобразовательным программам допускаются лица, обучающиеся по образовательным программам высшего образования по специальностям и направлениям подготовки, соответствующим направленности дополнительных общеобразовательных программ, и успешно прошедшие промежуточную аттестацию не менее чем за два года обучения. Соответствие образовательной программы высшего образования направленности дополнительной общеобразовательной программы определяется работодателем (ч. 4 ст. 46 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»).

4. Оценка качества освоения образовательной программы

При реализации образовательной программы оценка результатов освоения программы проводится в рамках текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации.

Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости осуществляется в ходе изучения тем соответствующих модулей.

Текущий контроль успеваемости проводится с целью получения оперативной информации о качестве усвоения обучающимися учебного материала, управления учебным процессом и совершенствования методики проведения занятий.

Форма текущего контроля – анализ выполненных заданий самостоятельной работы, контроль активности на образовательной платформе.

Критерии оценивания при проведении текущего контроля успеваемости: правильность ответа по содержанию занятия (учитывается количество и характер ошибок при ответе); рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели).

Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация обучающихся предназначена для определения степени достижения планируемых результатов обучения.

Форма промежуточной аттестации – зачет.

Промежуточная аттестация проводится после освоения отдельных модулей образовательной программы в соответствии с расписанием учебных занятий.

Оценочные материалы промежуточной аттестации устанавливаются рабочей программой (раздел 2.3 настоящей образовательной программы).

При проведении промежуточной аттестации применятся зачетная система оценки: «зачтено»/ «не зачтено».

Оценка	**Критерии оценки**
Зачтено	Обучающийся демонстрирует исчерпывающие знания всего программного материала, глубокое понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, твёрдое знание изученного материала программы. Дает логически последовательные, содержательные, полные, правильные и конкретные ответы на все вопросы. Умело использует полученные теоретические знания. Количество верных ответов в тестировании (в %): 71%–100%
Не зачтено	Обучающийся демонстрирует знание и понимание большей части основных вопросов, дает частичные ответы на поставленные вопросы.

	При этом обучающийся не может использовать основные знания по каждому вопросу, не всегда может синтезировать имеющуюся информацию и интегрировать знания. Обучающийся недостаточно полно использует полученные знания для решения поставленных задач. Допущены неточности и ошибки в ответах на дополнительные вопросы. Количество верных ответов в тестировании (в %): 70 и менее %.

Итоговая аттестация обучающихся

Освоение программы завершается итоговой аттестацией обучающихся.

Форма итоговой аттестации: зачет. Зачет проводится в виде тестирования.

К итоговой аттестации допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме выполнивший учебный план (индивидуальный учебный план) по программе.

Объем времени аттестационных испытаний, входящих в итоговую аттестацию обучающихся, устанавливается учебным планом.

Лицам, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть образовательной программы и (или) отчисленным из организации, осуществляющей образовательную деятельность, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемой организацией, осуществляющей образовательную деятельность.

Оценочные материалы итоговой аттестации устанавливаются рабочей программой (раздел 2.3 настоящей образовательной программы).

При проведении итоговой аттестации применятся зачетная система оценки: «зачтено»/ «не зачтено».

Оценка	**Критерии оценки**
Зачтено	Обучающийся демонстрирует исчерпывающие знания всего программного материала, глубокое понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, твёрдое знание изученного материала программы. Дает логически последовательные, содержательные, полные, правильные и конкретные ответы на все вопросы. Умело использует полученные теоретические знания. Количество верных ответов в тестированиях квиза (в %): 71%–100%
Не зачтено	Обучающийся демонстрирует знание и понимание большей части основных вопросов, дает частичные ответы на поставленные вопросы. При этом обучающийся не может использовать основные знания по каждому вопросу, не всегда может синтезировать имеющуюся информацию и интегрировать знания. Обучающийся недостаточно полно использует полученные знания для решения поставленных задач. Допущены неточности и ошибки в ответах на дополнительные вопросы. Количество верных ответов в тестированиях квиза (в %): 70 и менее %.

5. Методические материалы

5.1. Методические указания по освоению образовательной программы

Вид учебных занятий	Методические указания для обучающихся по освоению модуля по видам учебных занятий
Видеолекции	Конспектирование видеолекций, работа с конспектом. При прослушивании видеолекций рекомендуется вести конспект.
Самостоятельная работа	Выполнение заданий, размещенных на образовательной платформе, в соответствии с заданными условиями. Ответы размещаются на образовательной платформе. В случае возникновения вопросов при выполнении обучающемся заданий педагогом предоставляется обратная связь. Обратная связь, диалог, общение с обучающимися является неотъемлемой частью обучения. После проверки выполнения заданий педагогом проводится онлайн-консультация, где осуществляется разбор выполненных заданий, даются рекомендации, ответы на вопросы обучающихся. Онлайн-консультации проводятся в режиме видеоконференцсвязи с использованием сервиса Яндекс Телемост https://telemost.yandex.ru/
Подготовка к промежуточной и итоговой аттестации	Выполнение заданий, размещенных на образовательной платформе, в соответствии с заданными условиями. Ответы размещаются на образовательной платформе. Работа с конспектами видеолекций, учебно-методическими материалами, размещенными на образовательной платформе. При подготовке к промежуточной аттестации обучающемуся рекомендуется обратиться к учебно-методическим материалам электронной библиотеки (раздел 5.2 настоящей образовательной программы).

5.2. Учебно-методическое обеспечение образовательной программы:

1. Официальные материалы 1С

1. Документация от 1С

Официальный сайт 1С:CRM – разделы документации, руководства пользователя и разработчика. Режим доступа: https://v8.1c.ru/

2. «1С:CRM КОРП 2. Руководство пользователя»

Официальная документация от 1С: раздел CRM на ITS.1C.ru

Подробно разбирает интерфейс, работу с клиентами, сделки, маркетинг и отчеты.

3. «1С:Предприятие 8. CRM. Практическое пособие» (изд. 1С)

Базовое руководство для начинающих пользователей.

2. Книги и учебные пособия

1. 1С:CRM. Эффективное использование. (А. Гладкий, Д. Чистов).

Разбор типовых задач: ведение клиентской базы, управление продажами, маркетинг.

2. CRM в 1С:Предприятии 8. Редакция 2.0 (автор: М. Радченко).

Подробно о функционале для менеджеров и администраторов.

3. 1С:ERP и CRM. Управление взаимоотношениями с клиентами.

Если CRM используется в связке с ERP (актуально для корпоративных пользователей).

4. 1С:CRM. Практическое пособие (авторы: А. Гладкий, Д. Чистов) – хорошее введение в систему.

5. 1С:Предприятие 8. CRM. Редакция 2.0 (официальное издание от 1С) – подробное руководство.

6. 1С:ERP Управление предприятием 2.0. CRM-маркетинг – если работаете в связке с ERP.

3. Дополнительные материалы

Статьи и кейсы на Infostart (https://infostart.ru/crm/)

Примеры настройки, работы с документами и типовые ошибки.

4. Информационные ресурсы

Практика и форумы

1. Форумы 1С (forum1c.ru, infostart.ru) – обсуждение сложных кейсов.

2. Примеры конфигураций на GitHub – полезно для разработчиков.

Если вам нужна углубленная разработка или интеграция с другими системами, стоит изучить:

1. Встроенный язык 1С (книги по 1С:Предприятие 8).

2. REST API 1С:CRM (документация на ITS.1C.ru).