

**Образовательное частное учреждение  
Дополнительного профессионального образования «Центр  
компьютерного обучения «Специалист» Учебно-научного центра при  
МГТУ им. Н.Э. Баумана»  
(ОЧУ «Специалист»)**

123242, город Москва, улица Зоологическая, дом 11, строение 2, помещение I, комната 11

ИНН 7701257303, ОГРН 1037739408189



Утверждаю:

Директор ОЧУ «Специалист»

/Т.С.Григорьева/

«01» июня 2018 года

**Дополнительная профессиональная программа  
повышения квалификации**

**« Битрикс24: управление задачами, бизнес-  
процессы, CRM»**

город Москва

Программа разработана в соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 г. N 499 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам".

Повышение квалификации слушателей, осуществляемое в соответствии с программой, проводится с использованием модульного принципа построения учебного плана с применением различных образовательных технологий, в том числе дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в соответствии с законодательством об образовании.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации, разработана образовательной организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации, включает все модули, указанные в учебном плане.

Содержание оценочных и методических материалов определяется образовательной организацией самостоятельно с учетом положений законодательства об образовании Российской Федерации.

Структура дополнительной профессиональной программы соответствует требованиям Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, утвержденного приказом Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. N 499.

Объем дополнительной профессиональной программы вне зависимости от применяемых образовательных технологий, должен быть не менее 16 академических часов. Сроки ее освоения определяются образовательной организацией самостоятельно.

Формы обучения слушателей (очная, очно-заочная, заочная) определяются образовательной организацией самостоятельно.

К освоению дополнительных профессиональных программ допускаются:

- лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
- лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Для определения структуры дополнительной профессиональной программы и трудоемкости ее освоения может применяться система зачетных единиц. Количество зачетных единиц по дополнительной профессиональной программе устанавливается организацией.

Образовательная деятельность слушателей предусматривает следующие виды учебных занятий и учебных работ: лекции, практические и семинарские занятия, лабораторные работы, круглые столы, мастер-классы, мастерские, деловые игры, ролевые игры, тренинги, семинары по обмену опытом, выездные занятия, консультации, выполнение аттестационной, дипломной, проектной работы и другие виды учебных занятий и учебных работ, определенные учебным планом.

Аннотация. Как внедрить современную CRM? Как снизить стоимость звонков и повысить эффективность отдела продаж? Как навести порядок в постановке и контроле выполнения задач? Как внедрить базу знаний, облачное файловое хранилище, корпоративный мессенджер и другие инструменты? Ответы на все эти вопросы слушатели могут получить на курсе, который дает необходимые знания по техническим и управленческим аспектам внедрения корпоративного портала «Битрикс24». Курс предназначен для руководителей и владельцев бизнеса, руководителей ИТ-отделов и отделов продаж, бизнес-аналитиков, пользователей продуктов «1С-Битрикс: Управление сайтом» и «Битрикс24».

## **1. Цель программы:**

Дать слушателям необходимые знания по техническим и управленческим аспектам внедрения корпоративного портала «Битрикс24».

### Совершенствуемые компетенции

№	Компетенция	Направление подготовки
		Код компетенции
		ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО СТАНДАРТА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 09.03.02 ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ И ТЕХНОЛОГИИ (УРОВЕНЬ БАКАЛАВРИАТА)
1	способностью проводить выбор исходных данных для проектирования	ПК-4
2	способностью использовать математические методы обработки, анализа и синтеза результатов профессиональных исследований	ПК-25

Совершенствуемые компетенции в соответствии с трудовыми функциями профессионального стандарта «РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТОВ В ОБЛАСТИ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ», утвержденного приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 18 ноября 2014 г. N 893н

№	Компетенция	Направление подготовки
		Трудовые функции (код)
		ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ «Руководитель проектов в области информационных технологий», утвержденного приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 12 декабря 2016 г. N 727н
1	Управление проектами в области ИТ на основе полученных, планов проектов в условиях, когда проект не выходит за пределы утвержденных параметров	А/02.6 Ведение отчетности по статусу конфигурации ИС в соответствии с полученным планом; А/13.6 Сбор информации для инициации проекта в соответствии с трудовым заданием; А/14.6 Планирование проекта в соответствии с трудовым заданием; А/15.6 Организация исполнения

**Планируемый результат обучения:**

**После окончания обучения Слушатель будет знать:**

- Какие возможности по отчётности и контролю задач даёт «Битрикс24»
- Как адаптировать CRM «Битрикс24» под потребности своего бизнеса
- Как организовать совместную работу над документами и их хранение во внутренней сети
- Как экономить на организационных расходах, используя автоматизацию бизнес-процессов

**После окончания обучения Слушатель будет уметь:**

- Ставить задачи по системе SMART, ставить и вести учёт выполнения задач в электронном виде
- Вести клиентскую базу и настраивать CRM под свой собственный бизнес
- Выявлять и прописывать алгоритмы бизнес-процессов
- Вести базу знаний, учёт рабочего времени и многое другое.

**Учебный план:**

**Категория слушателей:** Курс предназначен для руководителей и владельцев бизнеса, руководителей ИТ-отделов и отделов продаж, бизнес-аналитиков, пользователей продуктов «1С-Битрикс: Управление сайтом» и «Битрикс24».

**Требования к предварительной подготовке:**

Успешное окончание курса Базовая компьютерная подготовка. Windows и Интернет для начинающих или эквивалентная подготовка.

**Срок обучения:** 24 академических часов, в том числе 8 самостоятельно (СРС).

**Форма обучения:** очная, очно-заочная, заочная. По желанию слушателя форма обучения может быть изменена и/или дополнена.

**Режим занятий:** дневной, вечерний, группы выходного дня.

№ п/п	Наименование модулей по программе	Общая трудоемкость (акад. часов)	Всего ауд. ч	В том числе		СРС, ч	Форма ПА <sup>1</sup>
				Лекций	Практических занятий		
1	<b>Модуль 1. Обзор Битрикс24 и 1С-Битрикс</b>	3	2	1	1	1	Практическая работа

<sup>1</sup> ПА – промежуточная аттестация.

2	<b>Модуль 2. Задачи</b>	5	3	1	2	2	Практическая работа
3	<b>Модуль 3. Проекты</b>	5	4	2	2	1	Практическая работа
4	<b>Модуль 4. CRM</b>	6	4	2	2	2	Практическая работа
5	<b>Модуль 5. Продажи</b>	6	4	2	2	2	Практическая работа
6	<b>Модуль 6. Автоматизация CRM</b>	5	3	1	2	2	Практическая работа
7	<b>Модуль 7. Модуль 5. Автоматизация бизнеса Автоматизация бизнеса</b>	6	4	2	2	2	Практическая работа
	Итого:	36	24	11	13	12	
	Итоговая аттестация	тестирование					

Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

Количество аудиторных занятий при очно-заочной форме обучения составляет 20-25% от общего количества часов.

Форма Промежуточной аттестации – см. в ЛНА «Положение о проведении промежуточной аттестации слушателей и осуществлении текущего контроля их успеваемости» п.3.3.

## 2. Календарный учебный график

Календарный учебный график формируется при осуществлении обучения в течение всего календарного года. По мере набора групп слушателей по программе составляется календарный график, учитывающий объемы лекций, практики, самоподготовки, выезды на объекты.

Неделя обучения	1	2	3	4	5	6	7	Итого часов
	пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс	
1 неделя	4	4	-	-	-	-	-	8
СРС	2	2	-	-	-	-	-	4
2 неделя	4	4	-	-	-	-	-	8
СРС	2	2	-	-	-	-	-	4
2 неделя	4	4ИА	-	-	-	-	-	8
СРС	2	2	-	-	-	-	-	4

Итого:	12/6	12/6	-	-	-	-	-	24/12
Примечание: ИА – Итоговая аттестация (тестирование)								

### 3. Рабочие программы учебных предметов

#### Модуль 1. Обзор Битрикс24 и 1С-Битрикс

- Что такое Битрикс24?
- Облако или коробочное решение?
- Мобильное приложение.
- Обзор интерфейса.
- Резервное копирование.
- Маркетплейс.

#### Модуль 2. Задачи

- Постановка и отслеживание задач
- Варианты отображения списка задач
- Календарь
- Отчёты
- Планёрки

#### Модуль 3. Проекты

- Группы (проекты)
- Живая лента
- База знаний
- Диск

#### Модуль 4. CRM

- Лиды, сделки, контакты
- Экспорт лидов
- Почта
- Чат, Открытые линии
- Задачи из CRM
- Настройка CRM

#### Модуль 5. Продажи

- Телефония
- Выставление счетов
- Товары, обмен с 1С (обзор)
- Формы оплаты

- Аналитика, отчёты, воронка продаж

## **Модуль 6. Автоматизация CRM**

- Что такое бизнес-процессы CRM?
- Аналитика процессов компании (на бумаге)
- Роботы и триггеры
- Бизнес-процессы для контактов и компаний

## **Модуль 7. Автоматизация бизнеса**

- Готовые бизнес-процессы
- Последовательные бизнес-процессы и бизнес-процессы со статусами
- Визуальный редактор бизнес-процессов
- Успешные кейсы автоматизации бизнеса

## **4. Организационно-педагогические условия**

Соблюдение требований к кадровым условиям реализации дополнительной профессиональной программы:

а) преподавательский состав образовательной организации, обеспечивающий образовательный процесс, обладает высшим образованием и стажем преподавания по изучаемой тематике не менее 1 года и (или) практической работы в областях знаний, предусмотренных модулями программы, не менее 3 (трех) лет;

б) образовательной организацией наряду с традиционными лекционно-семинарскими занятиями применяются современные эффективные методики преподавания с применением интерактивных форм обучения, аудиовизуальных средств, информационно-телекоммуникационных ресурсов и наглядных учебных пособий.

Соблюдение требований к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению дополнительной профессиональной программы:

а) образовательная организация располагает необходимой материально-технической базой, включая современные аудитории, библиотеку, аудиовизуальные средства обучения, мультимедийную аппаратуру, оргтехнику, копировальные аппараты. Материальная база соответствует санитарным и техническим нормам и правилам и обеспечивает проведение всех видов практической и дисциплинарной подготовки слушателей, предусмотренных учебным планом реализуемой дополнительной профессиональной программы.

б) в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде, содержащей все электронные образовательные ресурсы, перечисленные в модулях дополнительной профессиональной программы.

## **5. Формы аттестации и оценочные материалы**

Образовательная организация несет ответственность за качество подготовки слушателей и реализацию дополнительной профессиональной программы в полном объеме в соответствии с учебным планом.

Оценка качества освоения дополнительной профессиональной программы слушателей включает текущий контроль успеваемости и итоговую аттестацию.

Промежуточная аттестация по данному курсу проводится в форме выполнения практических работ, к итоговой аттестации допускаются слушатели, выполнившие все практические работы.

Результаты итоговой аттестации слушателей ДПП в соответствии с формой итоговой аттестации, установленной учебным планом, выставляются по двух бальной шкале («зачтено\незачтено»).

Слушателям, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации.

Слушателям, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть дополнительной профессиональной программы и (или) отчисленным из образовательной организации, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому образовательной организацией. Результаты итоговой аттестации заносятся в соответствующие документы.

Итоговая аттестация проводится по форме представления учебных проектов и подготовки личного портфолио.

#### **Промежуточная аттестация:**

##### **Практическая работа (выполнение заданий):**

1. Резервное копирование.
2. Настройка CRM
3. Аналитика процессов компании (на бумаге)
4. Успешные кейсы автоматизации бизнеса

##### **Итоговая аттестация по курсу (тестирование):**

#### **Вопросы теста:**

Вопрос 1 из 20

Отметить

Что не является функцией CMS?

**Выберите один ответ:**

- настраивать сервер
- управлять правами доступа к сайту
- редактировать содержимое страниц сайта

Вопрос 2 из 20

Отметить

В каком блоке должен располагаться тег <title>?

**Выберите один ответ:**

- body
- article
- head

Вопрос 3 из 20

Отметить

Как называется в заголовках HTTP ответ сервера?

**Выберите один ответ:**

- **request**
- **responce**
- **server answer**

Вопрос 4 из 20

Отметить

Для чего служит атрибут id?

**Выберите один ответ:**

- **чтобы сделать тег атрибутом**
- **чтобы у тега было кодовое название**
- **чтобы присвоить тегу идентификатор**

Вопрос 5 из 20

Отметить

Как обновить современный браузер?

**Выберите один ответ:**

- **Это невозможно, нужно скачать и установить новую версию**
- **Все браузеры обновляются автоматически**
- **Через страницу просмотра информации о версии браузера**

Вопрос 6 из 20

Отметить

Как обновить страницу в браузере Firefox с очисткой кэша страницы?

**Выберите один ответ:**

- **комбинацией кнопок Ctrl+F5**
- **кнопкой F5**
- **комбинацией кнопок Ctrl+R**

Вопрос 7 из 20

Отметить

Может ли располагаться тег <script> в body HTML документа?

**Выберите один ответ:**

- да
- **нет**
- только после head

Вопрос 8 из 20

Отметить

Что принято называть доменом в URL адресе?

**Выберите один ответ:**

- **www.site.ru**
- site.ru
- .ru

Вопрос 9 из 20

Отметить

Для чего используются в URL адресах символ знака вопроса?

**Выберите один ответ:**

- для указания на конкретную вкладку
- для указания на место страницы
- для передачи серверу каких-либо параметров

Вопрос 10 из 20

Отметить

Какой браузер из перечисленных имеет большие ограничения по поддержке функционала веб-страниц?

**Выберите один ответ:**

- **Opera**
- Safari
- Internet Explorer

Вопрос 11 из 20

Отметить

Атрибут onclick служит для:

**Выберите один ответ:**

- присвоения тегу события, срабатывающего на нажатие кнопки мыши
- перехвату управления мышью
- ограничения возможности клика по элементу

Вопрос 12 из 20

Отметить

Какие браузеры имеют поддержку Javascript?

Выберите один ответ:

- Только самые новые
- Все
- Google Chrome

Вопрос 13 из 20

Отметить

Что из перечисленного не является протоколом доступа к серверу?

Выберите один ответ:

- SSH
- XML
- FTP

Вопрос 14 из 20

Отметить

Какой код ответа сервера сообщает о том, что запрашиваемый документ отсутствует?

Выберите один ответ:

- 404
- 304
- 200

Вопрос 15 из 20

Отметить

Что из перечисленного не является видом Хостинга?

Выберите один ответ:

- shared
- dedicated
- promoted

Вопрос 16 из 20

Отметить

Как можно получить доступ к корневой директории сайта?

Выберите один ответ:

- через панель управления хостингом
- через Яндекс Вебмастер
- через программу “Блокнот”

Вопрос 17 из 20

Отметить

Чтобы домен начал функционировать, его нужно?

Выберите один ответ:

- раз делегировать
- делегировать
- примонтировать

Вопрос 18 из 20

Отметить

Как в браузере Firefox отобразить верхнее меню, если оно скрыто?

Выберите один ответ:

- с помощью кнопки F1
- с помощью кнопки Shift
- с помощью кнопки Alt

Вопрос 18 из 20

Отметить

Как в браузере Firefox отобразить верхнее меню, если оно скрыто?

Выберите один ответ:

- с помощью кнопки F1
- с помощью кнопки Shift
- с помощью кнопки Alt

Вопрос 19 из 20

Отметить

Какая программа на сервере отвечает за обработку поступающих к сайту запросов?

Выберите один ответ:

- MySQL
- phpMyadmin
- Apache

Вопрос 20 из 20

Отметить

Что из перечисленного является атрибутом?

Выберите один ответ:

- href
- body
- meta