



Федеральное агентство по рыболовству  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Калининградский государственный технический университет»  
(ФГБОУ ВО «КГТУ»)

**Институт цифровых технологий**

УТВЕРЖДАЮ:  
Первый проректор

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА**  
(программа повышения квалификации)  
**«ОСНОВЫ РАБОТЫ С CRM-СИСТЕМОЙ «БИТРИКС 24»**

**Трудоемкость – 72 ч**

Разработчик: *кафедра цифровых систем и автоматики*

Автор: *к.э.н., доцент Соловей Марина Викторовна*

г. Калининград  
2025

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА .....	3
2.	УЧЕБНЫЙ ПЛАН И КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ПЛАН .....	5
3.	РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ПРЕДМЕТОВ, КУРСОВ, ДИСЦИПЛИН (МОДУЛЕЙ) ПРОГРАММЫ .....	6
4	ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ .....	13
5	ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ПРОГРАММЕ .....	14

## 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дополнительная профессиональная программа (повышение квалификации) (далее - ДПП), реализуется в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации", Приказом Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам», «Стратегией в области цифровой трансформации отраслей экономики, социальной сферы и государственного управления в РФ», а также в соответствии с современными тенденциями в IT-сфере.

Программа курса «Основы работы с CRM-системой «Битрикс 24» раскрывает вопросы использования программного продукта для решения экономических и управленческих задач. Слушатель познакомится с основными возможностями системы, научится работать с основными режимами работы, создаст условную организацию, сформирует информационную базу с поставщиками, клиентами, товарами. Научится создавать сделки, проводить их по этапам, формировать отчетность. Также будут затронуты вопросы управления проектами в «Битрикс 24» и использование системы ИИ Copilot. В ходе обучения формируются навыки управления клиентской базой, использования ИИ для решения прикладных задач и визуализации результатов.

**Цель:** формирование у слушателей базовых знаний и практических навыков использования CRM-системы «Битрикс 24» для управления продажами в организации

**Задачи:** освоить интерфейс системы и осуществление первичных настроек; научиться формировать информационную базу по клиентам, товарам и сделкам; изучить возможности создания карточек CRM; изучить настройки воронки продаж; научиться использовать встроенный модуль ИИ Copilot для решения практических бизнес-задач; научиться формировать отчеты по различным критериям; изучить возможности «Битрикс 24» в тайм-менеджменте и управлении проектами

**Категория слушателей (требования к квалификации слушателей):** Лица, имеющие высшее (бакалавриат, магистратура или специалитет) образование

**Срок освоения:** 72 ч.

**Режим занятий:** с отрывом от работы

**Форма обучения:** очная, применение электронного обучения

### **Планируемые результаты обучения. Компетентностный профиль программы.**

*Перечень компетенций, подлежащих совершенствованию, и (или) перечень новых компетенций, формирующихся в результате освоения.*

- Способен выполнять и управлять работами по созданию (модификации) и сопровождению информационных систем, автоматизирующих задачи организационного управления и бизнес-процессы

**Профессиональный стандарт «Менеджер по информационным технологиям», утвержденный приказом Минтруда Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 августа 2021 г. № 588н**

**ОТФ А.1 Управление операционной деятельностью организации в области ИТ  
ТФ А/02.6 Управление ИТ-активами**

- знания:** Формирование и согласование целей управления ИТ-активами  
Организация управления ИТ-активами с помощью персонала и стейкхолдеров  
Контроль качества и мотивация сотрудников на улучшение управления ИТ-активами
- умения:** Формировать и декомпозировать цели управления ИТ-активами  
Формировать команду и организовывать персонал и стейкхолдеров для управления ИТ-активами  
Осуществлять мониторинг и контроль управления ИТ-активами  
Организовывать деятельность по непрерывному улучшению управления ИТ-активами
- трудовые действия:** создание программного кода в соответствии с техническим заданием (готовыми спецификациями);  
оптимизация программного кода с использованием специализированных программных средств;  
оценка и согласование сроков выполнения поставленных задач.

## 2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН И КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ПЛАН

### 2.1 Учебный план

№ п/п	Наименование предметов, курсов, дисциплин (модулей)	Всего часов	В том числе			Форма контроля
			ЛК	ПЗ	СР	
1.	<b>Модуль 1.</b> Настройки «Битрикс 24» ; формирование информационной базы по клиентам, товарам и сделкам	12	2	2	8	Дискуссия
2.	<b>Модуль 2.</b> Создание карточек CRM; настройка воронки продаж	12	2	6	4	Дискуссия
3.	<b>Модуль 3.</b> Работа с лидами и сделками. Формирование отчетности	12	2	6	4	Дискуссия
4.	<b>Модуль 4.</b> Использование ИИ Copilot для решения практических бизнес-задач	10	2	4	4	Дискуссия
5.	<b>Модуль 5.</b> Управление проектами в «Битрикс 24»	18	6	8	4	Дискуссия
6.	<b>Итоговая аттестация</b>	8	-	-	8	Тестирование
	<b>Итого часов</b>	72	14	26	32	-

Примечание: при необходимости количество часов по отдельным модулям программы может быть изменено

### 2.2 Календарный учебный график

№ п/п	Наименование предметов, курсов, дисциплин (модулей)	Номер дня 1-й учебной недели с начала обучения <sup>1</sup>					Номер дня 2-й учебной недели с начала обучения				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
		часов в день					часов в день				
1	<b>Модуль 1.</b> Настройки «Битрикс 24»: формирование информационной базы по клиентам, товарам и сделкам	Т	Т	Т	х	х	х	х	х	х	х
2	<b>Модуль 2.</b> Создание карточек CRM; настройка воронки продаж	х	х	Т	Т	х	х	х	х	х	х
3	<b>Модуль 3.</b> Работа с лидами и сделками. Формирование отчетности	х	х	х	Т	Т	х	х	х	х	х
4	<b>Модуль 4.</b> Использование ИИ Copilot для решения практических бизнес-задач	х	х	х	х	Т	Т	х	х	х	х
5	<b>Модуль 5.</b> Управление проектами в «Битрикс 24»	х	х	х	х	х	Т	Т	х	х	х
6	<b>Итоговая аттестация</b>	х	х	х	х	х	х	И	х	х	х

<sup>1</sup>Даты обучения будут определены в расписании занятий при наборе группы на обучение

□ – учебная неделя; Т – теоретическое обучение; С – стажировка; А – промежуточная аттестация; И – защита проекта; × – нет недели

### 3. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ПРЕДМЕТОВ, КУРСОВ, ДИСЦИПЛИН (МОДУЛЕЙ) ПРОГРАММЫ

#### 3.1 Рабочая программа модуля «Настройки «Битрикс 24»: формирование информационной базы по клиентам, товарам и сделкам»

##### 3.1.1 Пояснительная записка

<b>Цель:</b>	освоение основных настроек платформы «Битрикс 24», создание и настройка структуры информационной базы для удобного и эффективного учёта клиентов, товаров и сделок, обеспечивающих качественное обслуживание и повышение производительности бизнеса.
В результате изучения слушатели должны:	
<b>знать:</b>	структуру интерфейса и базовые возможности системы «Битрикс 24»; основные понятия и терминология CRM-системы: клиенты, товары, сделки, воронка продаж; способы формирования справочников и каталогов клиентов, товаров и услуг; принципы структурирования информации в «Битрикс 24»: поля, типы данных, фильтры; основы настройки прав доступа и ролей пользователей.
<b>уметь:</b>	выполнять первичную настройку аккаунта и рабочей группы в «Битрикс 24»; создавать структуру и настраивать справочники клиентов, товаров и услуг; устанавливать права доступа для разных категорий пользователей; импортировать и экспортировать данные между различными источниками.
<b>владеть:</b>	грамотно создавать и редактировать списки клиентов, сделок и товаров; эффективно применять фильтры и группировку данных для быстрого поиска нужной информации; управлять доступностью информации путём установки гибких уровней доступа для пользователей; проводить диагностику возможных ошибок и устранять проблемы в структуре данных.

##### 3.1.2 Учебно-тематический план модуля «Настройки «Битрикс 24»: формирование информационной базы по клиентам, товарам и сделкам»

№ п/п	Наименование тем и разделов	Всего часов	в том числе			Проверка знаний
			ЛК	ПЗ	СР	
1.	Начальная настройка системы	3	1	1	1	Дискуссия
2.	Ввод исходных данных по организации и ее структуре	3	1	1	1	Дискуссия
3.	Заполнение информационной базы данными по товарам и услугам	3	1	1	1	Дискуссия
4.	Ввод данных по постоянным клиентам организации	3	1	1	1	Дискуссия
<b>Итого:</b>		12	4	4	4	

##### 3.1.3 Содержание программы

Тема	Содержание темы
Начальная настройка системы	Ввод начальных настроек; формат даты, времени, режим работы компании, выбор режима работы системы
Ввод исходных данных по организации и ее	Создание структуры компании, приглашение специалистов, формирование иерархии, заполнение реквизитов

Тема	Содержание темы
структуре	
Заполнение информационной базы данными по товарам и услугам	Формирование списка товаров и услуг компании, работа с фильтрами
Ввод данных по постоянным клиентам организации	Формирование списка настоящих и потенциальных клиентов: контакты, сфера деятельности, привязка контактов к компаниям

### 3.1.4 Промежуточная аттестация по программе

Промежуточная аттестация по модулю не предусмотрена.

### 3.1.5 Обеспеченность образовательного процесса учебной литературой и информационными ресурсами

Материалы для самостоятельной работы и подготовки итогового проекта размещаются на <http://eios.klgtu.ru/mod> ЭИОС КГТУ. Доступ к материалам осуществляется после регистрации на основании договора об оказании образовательных услуг по программе ДПО.

## 3.2 Рабочая программа модуля «Создание карточек CRM: настройка воронки продаж»

### 3.2.1 Пояснительная записка

<b>Цель:</b>	приобретение практических навыков создания и настройки карточек клиентов, сделок и этапов воронки продаж в системе «Битрикс 24», позволяющих эффективно фиксировать и отслеживать всю необходимую информацию о взаимодействии с клиентом на каждом этапе продажи
В результате изучения слушатели должны:	
знать:	понятие CRM-карточек и их роль в ведении клиентов и сделок. типы полей и форматов данных, используемые в карточках CRM. правила и рекомендации по созданию эффективной структуры полей в карточке клиента и сделки. концепция и структура воронки продаж, значение стадий и переходов между ними. назначение стандартных и кастомизированных этапов воронки продаж. особенности настройки индивидуальных сценариев движения сделки по этапам.
уметь:	разрабатывать структуру полей в карточках клиентов и сделок. заполнять и редактировать данные в карточках вручную и автоматически. настраивать последовательность этапов воронки продаж. добавлять индивидуальные сценарии перехода между этапами. применять условия автоматического перемещения сделок между этапами.
владеть:	быстрая и качественная подготовка шаблона карточек клиентов и сделок. построение оптимальной последовательности этапов воронки продаж. применение автоматических триггеров для изменения статусов сделок. оперативное реагирование на изменение положения сделки внутри воронки. расстановка приоритетов задач и контроль сроков выполнения действий на каждой стадии.

	анализ эффективности существующей воронки продаж и внесение корректировок. предоставление обратной связи руководителям отделов о проблемах и успехах в движении сделок.
--	--

### 3.2.2 Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование тем и разделов	Всего часов	в том числе			Проверка знаний
			ЛК	ПЗ	СР	
1.	Создание карточек CRM	6	2	2	2	Дискуссия
2.	Настройка воронки продаж	6	2	2	2	Дискуссия
	<b>Итого:</b>	12	4	4	4	

### 3.2.3 Содержание программы

Тема	Содержание темы
Создание карточек CRM	Создание новой карточки, занесение личных данных клиента, историю взаимодействия, описание сделки, настройка полей сделки, формирование этапов прохождения сделки, установка зависимости между полями. Проверка и тестирование созданной карточки
Настройка воронки продаж	Изучение стандартной воронки, основные этапы: - Лид (потенциальный клиент); - Предварительное согласие (интерес клиента подтвержден); - Коммерческое предложение отправлено; - Переговоры ведутся; - Согласование договора; - Оплата произведена; - Сделка закрыта (успешно либо неудачно). Настройка собственной воронки продаж с количеством и названиями этапов

### 3.2.4 Промежуточная аттестация по программе

Промежуточная аттестация по модулю не предусмотрена.

### 3.2.5 Обеспеченность образовательного процесса учебной литературой и информационными ресурсами

Материалы для самостоятельной работы и подготовки итогового проекта размещаются на <http://eios.klgtu.ru/mod> ЭИОС КГТУ. Доступ к материалам осуществляется после регистрации на основании договора об оказании образовательных услуг по программе ДПО.

## 3.3 Рабочая программа модуля «Работа с лидами и сделками. Формирование ответственности»

### 3.3.1 Пояснительная записка

<b>Цель:</b>	научить слушателей правильно и эффективно работать с потенциальными клиентами (лидами) и действующими покупателями (сделками) в системе «Битрикс 24», что повысит продуктивность отдела продаж и увеличит уровень удовлетворенности клиентов
--------------	--

В результате изучения слушатели должны:	
знать:	<p>понятия «лид» и «сделка» в CRM-системе и различия между ними</p> <p>жизненный цикл лидов и сделок, этапы превращения лида в покупателя</p> <p>возможности фильтрации и сегментирования лидов и сделок в системе</p> <p>порядок конвертации лида в сделку и важность своевременного перевода на новый этап</p> <p>принципы распределения задач и назначений ответственных за лиды и сделки</p> <p>базовые механизмы автоматизации работы с лидами и сделками</p> <p>отчетность и аналитика по активности и качеству работы с лидами и сделками.</p>
уметь:	<p>создавать, редактировать и удалять записи о лидах и сделках;</p> <p>переходить лиды на разные этапы воронки продаж и фиксировать историю взаимодействия;</p> <p>правильно классифицировать лиды по степени готовности к покупке;</p> <p>распределять задания между коллегами и следить за исполнением поставленных задач;</p> <p>пользоваться функционалом массовой загрузки и импорта данных о лидах и сделках;</p> <p>интерпретировать полученные аналитические данные и принимать решения по улучшению работы отдела продаж.</p>
владеть:	<p>создание и поддержка актуальной базы потенциальных покупателей (лидов);</p> <p>повышение качества взаимодействия с клиентами путем регулярного сопровождения сделок;</p> <p>улучшение конверсии лидов в сделки и снижение потерь клиентов на промежуточных стадиях воронки.</p>

### 3.3.2 Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование тем и разделов	Всего часов	в том числе			Проверка знаний
			ЛК	ПЗ	СР	
1.	Работа с лидами	6	1	3	2	Дискуссия
2.	Работа со сделками	6	1	3	2	Дискуссия
<b>Итого:</b>		12	2	6	4	

### 3.3.3 Содержание программы

Тема	Содержание темы
Работа с лидами	Создание лида, рабочее сопровождение лида (отслеживание контактов, учет активностей по лиду), квалификация лида, преобразование лида в сделку
Работа со сделками	<p>Продвижение сделки по воронке, закрытие сделки, анализ и отчетность по сделке. Ведение статистики по сделкам и лидам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Средний цикл сделки,</li> <li>- Количество закрытых сделок,</li> <li>- Процент конверсии из лидов в покупателей,</li> <li>- Источник поступления клиентов.</li> </ul>

### 3.3.4 Промежуточная аттестация по программе

Промежуточная аттестация по модулю не предусмотрена.

### 3.3.5 Обеспеченность образовательного процесса учебной литературой и информационными ресурсами

Материалы для самостоятельной работы и подготовки итогового проекта размещаются на <http://eios.klgtu.ru/mod> ЭИОС КГТУ. Доступ к материалам осуществляется после регистрации на основании договора об оказании образовательных услуг по программе ДПО.

### 3.4 Рабочая программа модуля «Использование ИИ Copilot для решения практических бизнес-задач»

#### 3.4.1 Пояснительная записка

<b>Цель:</b>	ознакомить участников с возможностями инструмента ИИ-Copilot в системе «Битрикс 24», научить эффективно использовать его потенциал для ускорения и повышения качества выполнения повседневных задач в бизнесе, а также способствовать росту личной продуктивности сотрудников
В результате изучения слушатели должны:	
знать:	<p>принцип работы и функциональные возможности ИИ-Copilot в платформе «Битрикс 24».</p> <p>отличия ИИ-Copilot от традиционных инструментов автоматизации и помощь, которую он оказывает пользователям.</p> <p>примеры практического применения ИИ-Copilot для выполнения бизнес-задач (анализ данных, написание текста, генерация идей, обработка заявок).</p> <p>рекомендации по грамотному формулированию запросов и интерпретации ответов от ИИ-Copilot.</p> <p>ограничения и риски использования ИИ-инструментов, способы минимизации ошибок и недопонимания.</p>
уметь:	<p>формулировать четкие и понятные запросы для ИИ-Copilot с целью получения нужного результата.</p> <p>объяснять алгоритм работы ИИ-помощника коллегам и руководству.</p> <p>использовать ИИ-Copilot для ускорения написания деловых писем, подготовки презентаций и оформления документации.</p> <p>применять рекомендованные алгоритмы обработки входящих обращений и заявлений клиентов.</p> <p>внедрять ИИ-решения для автоматизации простых рутинных задач (формирование отчетов, подбор идей для рекламы, составление обзоров конкурентов).</p>
владеть:	<p>анализ ситуаций и выбор оптимального способа взаимодействия с ИИ-Copilot.</p> <p>адекватная проверка и коррекция рекомендаций, предоставленных искусственным интеллектом.</p> <p>эффективное делегирование задач между людьми и инструментом ИИ-Copilot.</p> <p>быстрое освоение новых функций и возможностей ИИ-Copilot при регулярных обновлениях платформы.</p> <p>повышение личной продуктивности и командной эффективности за счёт рационального использования потенциала ИИ-инструмента.</p>

### 3.4.2 Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование тем и разделов	Всего часов	в том числе			Проверка знаний
			ЛК	ПЗ	СР	
1.	Ознакомление с ИИ-Copilot и принципами его работы	4	2	2	-	Дискуссия
2.	Практическое применение ИИ-Copilot в бизнес-задачах	4	2	2	-	Дискуссия
3.	Совершенствование навыков и внедрение в практику	2	1	-	1	Дискуссия
<b>Итого:</b>		10	5	4	1	

### 3.4.3 Содержание программы

Тема	Содержание темы
Ознакомление с ИИ-Copilot и принципами его работы	Краткий обзор ИИ-Copilot. Демонстрация базовых возможностей. Разбор кейсов успеха.
Практическое применение ИИ-Copilot в бизнес-задачах	Практическое задание по созданию делового письма. Генерация идеи для рекламной кампании. Подготовка презентации с использованием ИИ-Copilot. Анализ данных с применением ИИ-Copilot.
Внедрение в практику	Советы по самостоятельному изучению ИИ-Copilot. Определение областей применения в рабочем процессе.

### 3.4.4 Промежуточная аттестация по программе

Промежуточная аттестация по модулю не предусмотрена.

### 3.4.5 Обеспеченность образовательного процесса учебной литературой и информационными ресурсами

Материалы для самостоятельной работы и подготовки итогового проекта размещаются на <http://eios.klgtu.ru/mod> ЭИОС КГТУ. Доступ к материалам осуществляется после регистрации на основании договора об оказании образовательных услуг по программе ДПО.

## 3.5 Рабочая программа модуля «Управление проектами в «Битрикс 24»

### 3.5.1 Пояснительная записка

<b>Цель:</b>	освоение методики эффективного управления проектами с использованием функциональности платформы «Битрикс 24», включающей планирование задач, контроль сроков, распределение ресурсов и коллективную работу команды
В результате изучения слушатели должны:	
знать:	основные элементы проекта в системе «Битрикс 24» (задачи, сроки, сотрудники, документы); методики и подходы к планированию проектов (Gantt-диаграммы, таймлайны, диаграммы зависимостей); взаимодействие с командой через средства совместной работы и обсуждения; способы мониторинга прогресса и выявления задержек в выполнении задач; механизмы контроля качества работ и отчетности по проекту.

уметь:	<p>ставить и разбивать крупные задачи на мелкие, легко управляемые подзадачи;</p> <p>устанавливать дедлайны и приоритеты для задач, распределяя нагрузку среди членов команды;</p> <p>составлять наглядные планы проектов с использованием графиков Ганта и других инструментов;</p> <p>координировать совместную работу участников проекта, инициируя обсуждения и обмен файлами;</p> <p>использовать инструменты аналитики для анализа хода выполнения проекта и выявления проблемных участков.</p>
владеть:	<p>грамотное проектирование структуры проекта с учётом ограниченных ресурсов и временных рамок;</p> <p>организация прозрачной и оперативной коммуникации внутри проектной команды;</p> <p>эффективное управление рисками и адаптация плана проекта при возникновении непредвиденных обстоятельств;</p> <p>своевременное предоставление достоверной отчетности о состоянии проекта заказчику и вышестоящему руководству;</p> <p>постоянное совершенствование собственных подходов к управлению проектами на основе опыта и фидбека команды.</p>

### 3.5.2 Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование тем и разделов	Всего часов	в том числе			Проверка знаний
			ЛК	ПЗ	СР	
1.	Основы работы с проектом в «Битрикс 24»	7	3	4	-	Дискуссия
2.	Практическое освоение работы с проектом в «Битрикс 24»	11	3	4	4	Дискуссия
<b>Итого:</b>		18	6	8	4	

### 3.5.3 Содержание программы

Тема	Содержание темы
Основы работы с проектом в «Битрикс 24»	<p>Понятие проекта и его характеристики. Необходимость использования специализированных инструментов для управления проектами. Основные компоненты проекта: задачи, сроки, исполнители, файлы, календарь. Этапы жизни проекта: инициация, планирование, исполнение, завершение</p>
Практическое освоение работы с проектом в «Битрикс 24»	<p>Создание проекта в «Битрикс 24». Начало проекта: регистрация нового проекта и назначение руководителя. Детализация целей и задач проекта.</p> <p>Планирование задач и сроков. Создание списка задач и определение сроков выполнения. Деление крупных задач на подзадачи и назначения исполнителей.</p> <p>Мониторинг выполнения проекта. Наблюдение за ходом выполнения задач и фиксация отклонений от графика. Трекинг ресурсов и бюджета проекта.</p> <p>Заключение проекта и выводы. Документирование результатов и уроков проекта. Презентация выводов и извлечённых уроков для дальнейшей работы.</p>

### **3.5.4 Промежуточная аттестация по программе**

Промежуточная аттестация по модулю не предусмотрена.

### **3.5.5 Обеспеченность образовательного процесса учебной литературой и информационными ресурсами**

Материалы для самостоятельной работы и подготовки итогового проекта размещаются на <http://eios.klgtu.ru/mod> ЭИОС КГТУ. Доступ к материалам осуществляется после регистрации на основании договора об оказании образовательных услуг по программе ДПО.

## **4 ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ**

### **4.1 Материально-техническое обеспечение учебного процесса**

В ходе освоения программы слушатели используют возможности интерактивной коммуникации со всеми участниками и заинтересованными сторонами образовательного процесса, ресурсы и информационные технологии посредством электронной информационной образовательной среды университета.

Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, к которым обучающимся по образовательной программе обеспечивается доступ (удаленный доступ) является ежегодно обновляемым приложением и размещается на официальном сайте в разделе «Образовательные программы высшего образования университета» и в ЭИОС.

При дистанционном обучении преподавателю обеспечивается доступ к платформе проведения вебинаров в соответствии с расписанием. Технические и программные средства обеспечиваются слушателем самостоятельно.

При смешанном обучении занятия проводятся в компьютерных классах и мультимедийных аудиториях, оборудованных техническими средствами для проведения презентаций:

- персональный компьютер с ОС Windows 10 – 11;
- проектор;
- программное обеспечение Битрикс 24;
- доступ в сеть Интернет.

При всех формах реализации программы должны соблюдаться требования соответствующих СанПиН.

### **4.2 Организация образовательного процесса**

Реализация программы осуществляется в соответствии с требованиями к организации образовательного процесса в университете, изложенными в локальных нормативных актах.

Приведенное выше распределение модулей и тем занятий по дням занятий может уточняться с учетом выбранной формы обучения (очной, очно-заочной, заочной с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий).

Обучение осуществляется на образовательной площадке университета и носит непрерывный характер. Преподаватели консультируют слушателей как в очном режиме, так и в режиме онлайн.

Программа разработана на основе практико-ориентированного подхода. Её освоение позволит слушателям решать на современном уровне практические задачи, связанные с функциями по обеспечению требований охраны и безопасности труда в своих организациях.

### **4.3 Кадровое обеспечение**

Реализация программы обеспечивается профессорско-преподавательским составом, отвечающим одному из следующих критериев:

- наличие профильного образования по направлению читаемых дисциплин;
- наличие опыта практической работы не менее 5 лет по направлению дисциплины и опыта преподавательской работы не менее 2 лет.

К реализации программы привлекаются как штатные преподаватели университета, так и сторонние специалисты по договорам гражданско-правового характера.

### **4.4 Методические рекомендации по реализации программы**

В процессе преподавания используются следующие образовательные технологии:

- проведение лекций и практических занятий;
- использование возможностей дистанционного консультирования и обучения.

При изложении материала важно помнить, что почти половина информации на лекции передается через интонацию. Учитывать тот факт, что первый кризис внимания слушателей наступает на 15-20-й минутах, второй – на 30-35-й минутах

В основу дидактических требований к лекционному материалу должны быть положены следующие требования:

- изложение материала от простого к сложному, от известного к неизвестному;
- логичность, четкость и ясность в изложении материала;
- возможность проблемного изложения, дискуссии, диалога с целью активизации деятельности слушателей;
- опора смысловой части лекции на подлинные факты, события, явления, статистические данные;
- тесная связь с теоретических положений и выводов с практикой.

Каждый раздел лекции целесообразно завершать резюме и дискуссией.

Контролируемая самостоятельная работа направлена на углубление и закрепление знаний слушателя, развитие аналитических навыков по тематике курса. Подведение итогов и оценка результатов таких форм самостоятельной работы осуществляется во время аудиторных занятий с преподавателем.

## **5 ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ПРОГРАММЕ**

Итоговая аттестация по программе проводится в виде итогового тестирования. Тестирования производиться через внутриуниверситетскую электронную систему.

Лицам, успешно освоившим программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается документ о повышении квалификации установленного образца.

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Дополнительная профессиональная программа (программа повышения квалификации) «**Основы работы с CRM-системой «Битрикс 24»**» утверждена на заседании учебно-методической комиссии Института цифровых технологий.

Зам. директора Института  
цифровых технологий по ДО и ПП



Е.В. Кривоускова