

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

***ЦЕНТР СУЧАСНИХ ОСВІТНІХ ТЕХНОЛОГІЙ***



**ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ВИЩОЇ ОСВІТИ:  
ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ**

**(матеріали III Міжнародної науково-методичної конференції)**

**27-28 лютого 2020 р.**

**ОДЕСА ОНЕУ 2020**

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

***ЦЕНТР СУЧАСНИХ ОСВІТНІХ ТЕХНОЛОГІЙ***

**ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ВИЩОЇ ОСВІТИ:  
ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ**

**(матеріали III Міжнародної науково-методичної конференції)**

**27-28 лютого 2020 р.**

**ОДЕСА ОНЕУ 2020**

Колектив авторів під керівництвом д.е.н., професора,  
члена-кореспондента НАН України, ректора ОНЕУ **Звєрякова М. І.**

**Відповідальні за випуск:**

- Кублікова Т. Б.** – к.е.н., професор, проректор з науково-педагогічної роботи;  
**Танасюк І. М.** – к.е.н., доцент, керівник Центру сучасних освітніх технологій;  
**Кіршо С. М.** – к. філол. н., доцент, зав. кафедри мовної та психолого-педагогічної підготовки;  
**Морщакова Л. Р.** – провідний фахівець Центру сучасних освітніх технологій

# З М І С Т

<b>ЗМІСТ .....</b>	<b>Стор. 3</b>
 <b>ВСТУПНЕ СЛОВО</b>	
<i>Зверяков М. І., ректор ОНЕУ, д.е.н., професор, член-кор. НАН України</i>	14
 <b>Секція 1. ПРОБЛЕМИ ОРГАНІЗАЦІЇ НАВЧАЛЬНОГО ПРОЦЕСУ ПІДГОТОВКИ БАКАЛАВРІВ ТА МАГІСТРІВ .....</b>	
17	
 <i>Траченко Л. А.</i>	
<i>Одеський національний економічний університет, Україна</i>	
Забезпечення якості вищої освіти в умовах європейської інтеграції України .....	18
 <i>Жердецька Л. В.</i>	
<i>Одеський національний економічний університет, Україна</i>	
Реалізація компетентнісного підходу в підготовці здобувачів вищої освіти	21
 <i>Видобора В. В.</i>	
<i>Одеський національний економічний університет, Україна</i>	
Імперативи формування та впровадження освітньої програми бакалаврського рівня .....	24
 <i>Kozak Y., Sulym O.</i>	
<i>Odessa National Economic University, Ukraine</i>	
Academic mobility in the preparation of masters in the specialty «International economic relations» .....	27
 <i>Артюх О. В., Муренко Т. О.</i>	
<i>Одеський національний економічний університет, Україна</i>	
Особливості підготовки майбутніх фахівців .....	30
 <i>Слатвінська М. О., Гончаренко О. М.</i>	
<i>Одеський національний економічний університет, Україна</i>	
Внутрішнє забезпечення якості освітньої програми: сучасні тренди .....	33
 <i>Саєнсус М. А.</i>	
<i>Одеський національний економічний університет, Україна</i>	
Система формування моделі розвитку університету в сучасних умовах ..	36
 <i>Петровська О. М.</i>	
<i>Одеський національний економічний університет, Україна</i>	
Асертивність необхідна якість сучасного конкурентоспроможного менеджера з управління персоналом .....	41

<b>Мартинова Н. С.</b>	
<b>Одеський національний економічний університет, Україна</b>	
Досвід застосування проектного навчання у професійній підготовці майбутніх фахівців в сфері туризму .....	165
<b>Галашова О. Г.</b>	
<b>Одеський національний економічний університет, Україна</b>	
Метод «круглого столу» як підготовчий етап до презентації проекту у процесі навчання іноземної мови майбутніх фахівців з економіки .....	168
<b>Даниліна С. О.</b>	
<b>Одеський національний економічний університет, Україна</b>	
Мозковий штурм як інтерактивний метод навчання .....	172
<b>Богач О. В.</b>	
<b>Одеський національний економічний університет, Україна</b>	
Інноваційні технології викладання психологічних дисциплін: компетентнісний підхід .....	175
<b>Гострик О. М.</b>	
<b>Одеський національний економічний університет, Україна</b>	
<b>Дербенцев В. Д., Тішков Б. О.</b>	
<b>ДВНЗ «Київський національний економічний університет ім. Вадима Гетьмана», Україна</b>	
Досвід використання систем автоматизації бізнес-процесів на підприємствах по наданню послуг .....	178
<b>Балута Т. П.</b>	
<b>Одеський національний економічний університет, Україна</b>	
Загроза конфіденційності інформаційних ресурсів освітнього процесу ...	183
<b>Симоненко С. П.</b>	
<b>Одеський національний економічний університет, Україна</b>	
До питання про співвідношення категорій «інформація» та «знання» у навчальному процесі ЗВО: філософський аспект .....	186
<b>Старченко А. Ю.</b>	
<b>Одеський національний економічний університет, Україна</b>	
Використання інформаційних технологій при викладанні правових дисциплін .....	189
<b>Бурлімова Б. М.</b>	
<b>Одеський національний економічний університет, Україна</b>	
Електронні освітні ресурси в процесі вивчення іноземної мови .....	193

*Гострик О. М.*  
*Одеський національний економічний університет*  
*м. Одеса, Україна*  
*Дербенцев В. Д., Тішков Б. О.*  
*ДВНЗ «Київський національний економічний університет*  
*ім. Вадима Гетьмана»*  
*м. Київ, Україна*  
*e-mail: alexeygostrik@gmail.com*

## **ДОСВІД ВИКОРИСТАННЯ СИСТЕМ АВТОМАТИЗАЦІЇ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ПО НАДАННЮ ПОСЛУГ**

На сьогодні більшість керівників підприємств усвідомлюють, що для успішної діяльності на світовому або внутрішньому ринку потрібно ефективно управління всіма аспектами діяльності, яке багато в чому залежить від впровадження в управлінській та виробничий процес сучасних інформаційних технологій (ІТ). Більшість підприємств сьогодні, від малих до корпоративних, вже використовують різного роду автоматизовані системи. При цьому у керівництва підприємств є можливість вибирати між «клаптиковою» розробкою деяких функцій інформаційних систем і планомірним розвитком інформаційної системи відповідно з перспективами бізнесу і можливостями підприємства [1; 2].

В доповіді розглядаються питання використання сучасних систем автоматизації управління підприємствами по наданню послуг – сфери туристичного та готельно-ресторанного бізнесу. При цьому, основна увага:

- *по-перше*, приділена використанню в виробничій практиці таких загальних систем, як CRM. Ці системи дозволяють зберігати для компанії стандартизовану базу контактів (клієнтів, контрагентів), ефективно здійснювати контроль якості роботи відділу продажів в будь-який момент часу, отримувати статистичну і аналітичну інформацію, щодо ефективності роботи з вхідними дзвінками та запитами, а також планувати підвищення якості роботи;
- *по-друге*, зокрема CRM-систем підприємство не може функціонувати без використання спеціалізованих рішень, які дозволяють автоматизувати основні бізнес-процеси підприємств сфери обслуговування.

Стосовно систем першого класу слід відмітити, що сьогодні на ринку

програмного забезпечення з'явився цілий ряд CRM-продуктів, за допомогою яких підприємства намагаються задовольнити потреби користувача. Найбільш перспективними з них є такі, як Sales Creatio, Бітрікс24, Microsoft Dynamics CRM, SalesDrive, OneBox, KeepinCRM, amoCRM, Мегаплан Продажі, 1C:CRM, LiraCRM, SugarCRM, Tend CRM, Real Estate CRM, Парус – Менеджмент и Маркетинг, NetHunt CRM і vTiger CRM [6].

Другий клас систем представлено дуже широким набором програм, які націлені на автоматизацію функціональних підсистем підприємства.

В зв'язку з тим, що більшість цих програмних продуктів є кошовними, то при викладанні курсу «Управлінські інформаційні системи в туризмі та ГРС» на кафедрі економічної кібернетики та інформаційних технологій для спеціальностей «Туризм» та «Готельно-ресторанна справа» використано програмне забезпечення корпорації ПАРУС. На вибір саме цього програмного забезпечення в навчальному процесі вплинули такі факти, як безкошовність їх для закладів вищої освіти і те, що дуже важливо, використання єдиної інформаційної бази даних всіма автономними модулями, що дозволяє реалізувати наскрізну задачу.

Принципи CRM-системи реалізує модуль «Парус – Менеджмент и Маркетинг», який дозволяє [5]:

- ✓ формувати та обробляти інформацію про контрагентів (клієнтів, партнерів та конкурентів) в єдиній базі даних;
- ✓ автоматизувати роботу менеджерів по доступу до бази даних про клієнтів, плануванню своєї діяльності (графік роботи, планування контактів, тощо), розсилання рекламної інформації зацікавленим організаціям за допомогою direct-mail, документальному оформленню угод і контролем по надходженню оплати за товари і послуги від клієнтів, а також формуванню звітів для керівництва і проведенню аналізу своєї роботи;
- ✓ проводити контроль і аналіз роботи менеджерів зі збуту та обслуговування клієнтів, а також аналіз результативності діяльності компанії;
- ✓ проводити облік звернень та рекламаций(реєстрація вхідних звернень і адресне їх розподіл, постановка завдань і контроль обробки звернень і виконання завдань, облік, обробка та аналіз рекламаций);

✓ виконувати облік робочого часу (щоденний погодинний автоматичний облік робочого часу співробітників, облік і планування робочого часу із зазначенням місця, змісту і виду виконуваних робіт, формування графіку і друк звітів);

✓ проводити збір та обробка інформації для ведення маркетингової діяльності компанії (облік проведених маркетингових заходів (виставки, семінари, розсилки, акції). При цьому по кожному заходу ведеться інформація про його учасників, використовуваних матеріалах, а також є можливість вести облік витрат і доходів кожного проведеного заходу, складання медіа-плану компанії, оцінка результативності проведення цінових та іміджевих акцій, аналіз якості товарів і послуг та причин відмов від придбання товарів і послуг, а також причин розриву співпраці, сегментація клієнтської бази);

✓ додаткові можливості (організація доставки товарів та вихідної кореспонденції, облік накладних витрат, ведення історії товарів і послуг, історії цін реалізації, формування прайс-листів, товарні запаси, ведення анкетних даних про співробітників, контактних осіб та претендентах на вакантні посади).

Модуль «Парус – Туристичне агентство», який є складовою CRM-додатку «Парус – Менеджмент і Маркетинг», призначений для підприємств з надання туристичних послуг і дозволяє реєструвати заявки, що надходять від клієнтів, бронювати готелі та квитки [5]. Функціонал цієї версії дозволяє:

- ✓ вести деталізований облік параметрів клієнта (дисконти, бонуси і т.і.);
- ✓ реєструвати дані про туристичних та ділових поїздках;
- ✓ вести облік особистих даних персон (ПІБ, паспортні дані, контакти);
- ✓ враховувати основні і додаткові параметри квитків на різні види транспорту;
- ✓ вести облік додаткових послуг (бронювання квитків, страхування, оренда транспорту та ін.);
- ✓ здійснювати візову підтримку;
- ✓ вести облік розрахунків з клієнтами та туристичними операторами;
- ✓ формувати на підставі заявок рахунку, договору і платіжні документи;
- ✓ вести облік наданих знижок і отриманих націнок;
- ✓ відслідковувати джерела ініціювання контактів;
- ✓ вести облік параметрів готелів;

- ✓ формувати звіти в розрізі інформації, внесеної в систему.

Модуль «Парус – Готель» надає користувачам можливість реалізувати відповідні бізнес-процеси: автоматизація рецепції, управління номерним фондом (структура готельного комплексу, характеристика номерів), автоматизація бронювання, автоматизація реєстрації поселення і виїзду клієнтів, формування вартості наданих послуг, розрахунки з клієнтами [5]. Також система дозволяє автоматизувати відповідні облікові і управлінські завдання, а саме – управління доступом в номери та енергозбереження (електронні ключі, пластикові картки), бронювання, поселення, розрахунок у будь-якій формі оплати, відстеження повторного приїзду, оперативне управління, гнучкі зміни (розрахунковий час, знижки, спец. тарифи) тощо.

Функціонал модулю дозволяє вести по готелю актуальну базу даних, з якої можливо отримати наступну інформацію:

- ✓ номерний фонд з переліком послуг, які можуть надаватися клієнтам;
- ✓ перелік майна номерів;
- ✓ реєстрація карток клієнтів з усією необхідною інформацією про них;
- ✓ ведення картотеки номерів з відображенням вільних, зайнятих, заброньованих номерів і місць;
- ✓ надання даних про категорії, вік, стать проживаючих в номерах;
- ✓ перелік послуг, наданих клієнтам;
- ✓ ведення обліку звернень клієнтів по будь-яких питань;
- ✓ контроль виконання виникаючих питань;
- ✓ реєстрація переліку операцій з номерами і місцями;
- ✓ ведення картотеки надання погодинних послуг (сауна, масажний кабінет і таке інше).

Модуль «Парус – Ресторан» призначений для автоматизації бізнес-процесів, які відбуваються в підприємствах ресторанного бізнесу. Система дозволяє автоматизувати бізнес-процеси з обслуговування клієнтів, а також забезпечує ведення фінансово-господарського, податкового та складського обліку [5]. Впровадження системи «Парус – Ресторан» в практику управління рестораном або кафе дозволяє:

- ✓ підвищити якість сервісу, престиж закладу, лояльність клієнтів;

- ✓ прискорити процес обробки замовлень і обслуговування відвідувачів;
- ✓ поліпшити узгодженість і контроль над роботою персоналу;
- ✓ здійснити інтеграцію з сучасним POS-обладнанням;
- ✓ вести облік руху матеріальних цінностей і руху товарів;
- ✓ скоротити часові витрати на пошук і аналіз інформації.

Функціонал модулю розділяється на дві основні складові – «front-офіс» та «back-офіс», які забезпечують всі складові виробничого процесу ресторану.

Слід відмітити, що оскільки в рамках перелічених програмних продуктів обов'язково присутні розрахункові операції, всі вони мають зв'язок з такими модулями, як «Парус – Бухгалтерія», «Парус – Персонал», «Парус – Заробітна плата», «Парус – Торгівля і склад», «Пропускний режим» та ін. Такий зв'язок забезпечується, насамперед, завдяки тому, що при обслуговуванні підприємств туристичного та готельно-ресторанного спрямування, використовується єдина інформаційна база даних.

Таким чином, перелічені можливості систем автоматизації бізнес-процесів на підприємствах по наданню послуг дають можливість студентам відповідного профілю отримати певні навички при виконанні своїх професійних обов'язків.

#### **Список використаних джерел:**

1. Гострик О.М., Соловйов В.В. Управлінські інформаційні системи: Навч. посібник. Кривий Ріг: Айс Принт, 2018. 173 с. URL: <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/handle/123456789/7210>
2. Гострик О.М., Малишко В.С., Сотников Ю.М. Використання сучасних інформаційних технологій для формування звітності підприємств. *Забезпечення якості вищої освіти: проблеми та перспективи розвитку*. Матеріали Міжнародної науково-методичної конференції (Одеса, 8-9 лютого 2018 р.). Одеса, ОНЕУ, 2018. с. 331-333. URL: <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/handle/123456789/7365>
3. Гострик О.М., Малишко В.С. Використання сучасних засобів інтерактивного навчання в самостійній роботі студентів спеціальності «Прикладна економіка». *Модернізація змісту вищої економічної освіти: проблеми та перспективи*. Матеріали науково-методичної конференції (Одеса, 4-5 лютого 2016 р.). Одеса: ОНЕУ, 2016. с. 271-272. URL: <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/handle/123456789/4638>
4. Островський П.І. Моделювання економічних процесів: Навч. посібник. / П.І. Островський, О.М. Гострик, Т.П. Добрунік, О.В. Радова. Одеса: ОНЕУ, 2012. 132 с.
5. Офіційний сайт СП «Парус». URL: <http://parus.ua>
6. Офіційний сайт компанії LiveBusiness. URL: <https://www.livebusiness.com.ua/tools/crm/>

**ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ВИЩОЇ ОСВІТИ:  
ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ**

**(матеріали III Міжнародної науково-методичної конференції)**

**27-28 лютого 2020 р.**

*Видано в авторській редакції*