

ДИВЕРСИФІКАЦІЯ ПРОГРАМНИХ ЗАСОБІВ У ДИСЦИПЛІНАХ З ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Основою для розвитку сучасного фахівця економічного напрямку є не лише знання економічної теорії, предметної області, відповідного законодавства тощо, але й тих інформаційно-комунікаційних технологій, що використовуються у конкретній сфері. Студент має орієнтуватись у тому, що саме застосовується із програмних засобів та для яких цілей, має розуміти, яку користь для фахівця приносить використання цих засобів. Проте, при отриманні конкретних навичок з використання програмного забезпечення в освітан може виникати слушне питання – який саме програмний продукт використовувати.

Метою даної роботи є аналіз доцільності використання в освітньому процесі одразу декількох аналогічних програмних засобів при проведенні практичних занять у дисциплінах з інформаційних технологій в економіці.

Стрімкий розвиток ІКТ, зокрема й в домені економіки та бізнесу, має результатом жорстку конкуренцію розробників програмних засобів у кожному сегменті та сфері. Для кожної конкретної потреби можна віднайти широке різноманіття застосунків. Для прикладу наведемо інформаційні системи для управління взаємодією із клієнтами – CRM системи (Customer Relationship Management).

Ці системи призначені для ведення бази клієнтів, їх якісного та швидкого обслуговування, підтримання лояльності, зворотного зв'язку, відстеження кожного кроку контактування із клієнтом, аналітики продажів тощо. Хоча ці системи й розділяють на декілька типів, основу ринку представляють універсальні CRM системи, що мають схожий функціонал.

Так, згідно із джерелом [1] лідерами на світовому ринку CRM систем у 2021 році були Salesforce.com, SAP та Microsoft. Якщо подивитись огляд особливостей, наприклад, Salesforce CRM та Microsoft Dynamics 365 CRM, який представлено у джерелі [2], можна побачити, що обидві системи мають такий функціонал:

- таргетування клієнтів;
- аналіз кампанії;
- генерація лідів;
- онлайн кейс-менеджмент;
- e-mail інструменти;
- інтеграція із соціальними медіа тощо.

Тобто, всі основні функціональні можливості цих двох систем ідентичні. Різниця може бути у зовнішньому представленні, ступені зручності для використання тощо.

Ринок CRM систем в Україні дещо відрізняється від світового, але рішення, що тут представлені, мають аналогічні функції. З точки зору освіти, є потреба у наданні студенту сучасних знань та умінь, навичок використання даного функціоналу. В такому випадку при виборі системи для навчального процесу можна виходити з обмежень, у яких знаходиться система освіти. А саме – обирати систему із наявною безкоштовною у використанні версією.

Проте, й таких систем можна знайти декілька. Згідно із компетентностями, що їх має здобути студент, має бути забезпечена адаптивність, вміння отримувати знання, знаходити потрібну інформацію тощо. В такому разі, можна запропонувати використовувати у навчальному процесі декілька різних програмних продуктів, що мають схожі функції. Вони можуть бути представлені на практичних заняттях лише поверхнево, а більш детально, із прикладами, розібрана лише одна з них. У завданнях пропонується застосовувати й інші системи, із необхідністю самостійно розібратися в налаштуваннях та методах використання нового програмного засобу.

Саме цим може бути забезпечено набуття навички адаптивності, що так необхідна фахівцю у реальній практиці. Немає гарантії, що після влаштування на роботу здобувач буде мати справу саме з тією інформаційною системою, яка вивчалась при здобутті освіти. В процесі свого функціонування підприємство може переходити на використання інших інформаційних систем. Більш того, час від часу програмні засоби оновлюються, може бути змінено як інтерфейс, так і функціональне наповнення. Тому вміння пристосовуватись до нового у сфері ІТ, знати, як та де шукати необхідну інформацію відносно використання нових програмних засобів, є вкрай важливими для сучасних економістів. Отриманню цих знань та умінь може сприяти диверсифікація програмних засобів у рамках однієї дисципліни, навіть, у рамках однієї теми, коли розглядаються аналогічні застосунки.

Щодо можливості реалізації такого принципу в освітньому процесі, треба зазначити, що є залежність від типу програмного забезпечення. Наразі є потреба орієнтуватися на SaaS засоби, що доступні з будь-якого пристрою із доступом в мережу Інтернет, без необхідності встановлення та зберігання бази даних локально. Зазвичай можна знайти декілька аналогічних програмних продуктів, що мають, або пробний безоплатний період, або демо-версію зі скороченим функціоналом, або варіант для навчальних закладів.

Список використаних джерел:

1. CRM applications market share by vendor 2016-2021| Statista. URL: <https://www.statista.com/statistics/972598/crm-applications-vendors-market-share-worldwide/>
2. Salesforce vs Microsoft Dynamics vs SugarCRM: Which is the Winner? URL: <https://www.selecthub.com/customer-relationship-management/salesforce-com-vs-microsoft-dynamics-vs-sugarcrm/>