



Міністерство охорони здоров'я України

Міністерство освіти і науки України

Всеукраїнська громадська організація

«Українська Асоціація Логістики»

Національний фармацевтичний університет

*Кафедра управління, економіки та забезпечення
якості у фармацевтиці*



МАТЕРІАЛИ

**VIII науково-практичної internet-конференції з міжнародною участю
«АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ ГАЛУЗЕВОЇ
ЕКОНОМІКИ ТА ЛОГІСТИКИ»**

(12 листопада)

MATERIALS

**of VIII scientific and practical internet-conference
with international participation
«ACTUAL PROBLEMS OF INDUSTRIAL ECONOMY AND
LOGISTICS DEVELOPMENT»**

(12 november)

Харків

2020

УДК 330.101:615.1:658.7

Редакційна колегія:

Головний редактор: проф. **Посилкіна О.В.**

Члени редакційної колегії: проф. **Літвінова О.В.**, доц. **Лісна А.Г.**

**Ресстр з'їздів, конгресів, симпозіумів та науково-практичних конференцій:
реєстраційне свідоцтво № 393 від 16.09.2020 р.**

Актуальні проблеми розвитку галузевої економіки та логістики: матер. VIII міжнарод. наук.-практ. internet-конференції з міжнар. участю, Харків, 12 листопада 2020 / ред. кол.: О.В. Посилкіна, О.В. Літвінова, А.Г. Лісна. – Харків : НФаУ, 2020. – 314 с.

Actual problems of industrial economy and logistics development: materials of VIII scientific and practical internet-conference with international participation. November 12, 2020 / ed. board. : O.V. Posilkina, O.V. Litvinova, A.G. Lisna. Kharkiv : NUPh, 2020. – 314 p.

Збірник містить матеріали VIII науково-практичної конференції: обговорення наукових та практичних проблем активізації соціально-економічних процесів на рівні галузі, у т.ч. фармацевтичної, розвитку логістичного потенціалу на макро-, мезо- та мікрорівнях національної економіки, актуальних проблем управління якістю та виробництвом у фармації, формування професійних компетентностей майбутніх фахівців та ін., із залученням вчених, фахівців-практиків, викладачів навчальних закладів та дослідників, докторантів, аспірантів, підприємців із України, Республіки Казахстан, Польщі.

Матеріали подаються мовою оригіналу

За достовірність матеріалів відповідальність несуть автори

Секція 3 Формування професійної компетентності майбутнього фахівця	
<p>Kremin Yu.¹, Hromovik B.¹, Zolotko T.², Kus K.² ¹Danylo Halytzkyi Lviv National Medical University, Lviv ²Poznan University of Medical Sciences, Poznan Comparative study of the understanding of visitors to pharmacies in Ukraine and Poland of the professional roles of pharmacists</p>	76
<p>Волочай В. І., Комісаренко М. А. <i>Національний фармацевтичний університет, м. Харків</i> Оцінка ролі інтернет-ресурсів як джерела інформації для підготовки студентів до занять з фармакології</p>	77
<p>Гафійк А.М. <i>Національний Університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кошарника», м. Полтава</i> Використання CRM систем в процесі формування професійної компетентності майбутнього фахівця</p>	78
<p>Горьшинов А.Н. <i>Харьковский национальный технический университет сельского хозяйства им. П.Василенко, г. Харьков</i> Программные средства моделирования при подготовке специалистов в области логистики и транспорта</p>	80
<p>СвинARENKO T.I., BABII V.V. <i>ДВНЗ «Донбаська державна машинобудівна академія», м. Краматорськ</i> Сучасні акценти формування професійної компетентності фахівців</p>	83
<p>Козыр К.І. <i>Національний технічний університет України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського» м. Київ</i> Основні фактори формування професійної компетентності фахівця</p>	86
<p>Сметаніна К.І. <i>Волзький національний університет імені Лесі Українки, м. Луцьк</i> Змішана форма навчання як спосіб підвищення компетенцій студентів при дистанційній формі викладення матеріалу</p>	88
Секція 4 Актуальні проблеми реформування системи охорони здоров'я в Україні	
<p>Osrapova S.I., Jakurbekov S.K. <i>NJSC "Kazakh National Medical University named after S. D. Asfendiyarov" department of "Organization and management and economics of pharmacy and clinical pharmacy", The Republic of Kazakhstan, Almaty</i> Improvement of the organization of the work of the pharmacy of the medical and preventive institution for medicinal provision of stationary patients</p>	90
<p>Гладкова О.В., Окомельченко С.С. <i>Національний фармацевтичний університет, м. Харків</i> Управління фінансовою стабільністю закладу охорони здоров'я</p>	92
<p>Гладкова О.В., Семиренко О.О. <i>Національний фармацевтичний університет, м. Харків</i> Особливості фінансового забезпечення закладу охорони здоров'я</p>	94
<p>Немченко А.С., Коваль Ю.С. <i>Національний фармацевтичний університет, м. Харків</i> Легалізація препаратів канабісу на прикладі Епідіолексу</p>	97
<p>Немченко А.С., Куріленко Ю.С., Назарайна В.М. <i>Національний фармацевтичний університет, м. Харків</i> Аналіз сучасних медичних технологій для лікування пацієнтів на серцево-судинні захворювання</p>	98

Гафіяк А.М.

Національний Університет «Полтавська політехніка імені Юрія Коцюбинського», Полтава

Використання CRM систем в процесі формування професійної компетентності майбутнього фахівця

kitz_seminar@upb.net

Ефективність сучасного бізнесу не можливо уявити без впровадження сучасних засобів бізнес-аналітики. Так застосування Business Intelligence (BI system) має на меті вибір оптимальних шляхів впровадження актуальних аналітичних інструментів, інших сучасних програмних розробок та інформаційно-комунікаційних технологій для пошуку, збереження, перетворення, аналізу даних та відомостей, з метою забезпечення доступу до них. Враховуючи те, що використання терміну Business Intelligence усталене, слід зауважити що він потрактовується як "відповідні застосування, інфраструктури, платформи, інструменти та кращі практики, що забезпечують доступ до інформації та її аналіз з метою оптимізації рішень і управління ефективністю" [1, 2].

Окремо слід розглянути застосування такого потужного інструменту, широко представленого в сучасному освітньому просторі, як CRM системи (Customer Relationship Management – Управління відносинами з клієнтами), що використовуються в процесі формування професійної компетентності майбутніх фахівців. Система автоматизує основні процеси навчальної діяльності, а також розвиває можливості освітнього простору, що підтримує філософію простоти та доступності, де влучна технічна підтримка оперативно вирішить питання, що виникають в процесі формування професійної компетентності майбутнього фахівця. Якщо розглядати CRM системи з точки зору менеджменту, то відзначимо, що з одного боку, це системи, спрямовані на побудову ефективного бізнесу із розробленою концепцією, бізнес-стратегією, ядром якої виступає особистісно-орієнтований підхід, спрямований на побудову взаємовигідних відносин суб'єктів навчального процесу, та з іншого боку, з технічної точки зору це комплекс програмного забезпечення, який автоматизує більшість процесів[2, 3].

Спіраючись на думку, що пріоритетом сучасного навчального закладу є цифровізація внутрішніх і зовнішніх процесів, де починаючи з приймальної кампанії, закінчуючи працевлаштуванням випускників та програмами підвищення кваліфікації, відбувається автоматизація, CRM системи можуть бути застосовані практично до будь-якого процесу. Навіть традиційний процес навчання зазнає різних змін під час карантину, де практично всі лекції і заняття проходять онлайн. Отже, сьогодні, як ніколи, сфера освіти не може не використовувати надбання сучасних досліджень та розробок в галузі інформаційно-комунікаційних технологій, що відображено у їх затребуваності. Розв'язання проблеми потребує накопичення та обробки великих обсягів інформації. Тому в умовах інформаційного суспільства цілком закономірним є застосування сучасних інформаційних технологій, зокрема використання CRM систем автоматизації відносин із студентами [3, 4].

Правильно налаштований штатний функціонал порталу CRM системи дозволяє автоматизувати роботу і налагодити комунікацію викладачів, співробітників, здобувачів вищої освіти. Для цього слід використовувати готові модулі CRM системи. А саме ті модулі, що призначені для контролю завдань і робочого часу, за допомогою яких є можливість ставити завдання, спільно працювати над проектом. Також слід використовувати модулі, призначені для організації форумів, конференцій та інших заходів групової роботи, з можливістю спільного доступу до файлів, використовувати хмарне сховище робочих документів. Зауважимо, що в контексті підвищення рівня сформованості професійної компетентності майбутніх фахівців можна проводити онлайн-тестування із подальшим збереженням результатів у базі знань в wiki-довіднику. Беззаперечною також є ефективна комунікація між суб'єктами освітнього простору, з використанням єдиного месенджера, закритих чатів, відкритих каналів з метою покращення автоматизації бізнес-процесів.

Література

1. Business Intelligence: ще сучасніший ніж 20 років тому. [Електронний ресурс]- Режим доступу: <http://www.management.com.ua/fims/fims179.html>
2. Албитов А., Соломатин Е. CRM (Customer Relationship Management). Корпоративний менеджмент. URL: <http://www.cfip.ru/itm/crm-review.shtml>
3. Дмитрий Демидов – Философия CRM для образовательных учреждений [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.crm-practice.ru/articles/3227/>
4. Юрчук Н. П. CRM-системи: особливості функціонування та аналіз українського ринку / Н. П. Юрчук // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Міжнародні економічні відносини та світове господарство. - 2019. - Вип. 23(2). - С. 141-147.