

Таким чином, аналіз функції контролю у сфері підтримки клієнтів показує, що при налагодженні системи контролю та його дотриманні під час звернень клієнта до контакт центру, можна отримати позитивне завершення контакту, що призведе до підвищення рівня лояльності і допоможе збільшити продаж послуг або товару.

Функція контролю допомагає виявити результати роботи відділу контакт центру, але слід пам'ятати про те, як поставлений контроль – демонструє якість роботи керівника. Дотримання контролю призведе до зменшення кількості помилок та конфліктних ситуацій, що збільшить рівень якості роботи контакт центру підприємства.

Література

1. Астахова Н.І., Москвітин Г.І., Менеджмент, вид-во Юрайт, 2014.
2. Горева-Куртишева А.А., Економічна сутність діяльності call-центрів і специфіка їх роботи при вхідних і вихідних консультуваннях, 2015.
3. Дослідження CXLabGlobalResearch& Development, Teleperformance, 2014, [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.teleperformance.com
4. Радугін А.А., Основи менеджменту. Учбова допомога, вид-во Центр, 2007, С. 266-277.
5. Редченко К.І., Контроль і аудит на стратегічному рівні управління підприємством : монографія, вид-во Львів. комерц. акад., 2011, С. 356.
6. Кирилко Н.М. Поведінка споживачів на ринку послуг / Н.М. Кирилко, В.А Бурківська // Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції «Сучасні тренди поведінки споживачів і послуг» (15-16 грудня, 2017). – Рівне: РГДУ. – С. 162-165.

Тушевська Т. В.

асистент кафедри економіки, менеджменту та комерційної діяльності

Кирилова О. С.

здобувач вищої освіти

Центральноукраїнський національний технічний університет

м. Кропивницький, Україна

БЛОГ ЯК ІНОВАЦІЙНИЙ ЗАСІБ КООРДИНУВАННЯ АКТИВНОЇ ОСВІТИ

Розвиток науки і освіти є стратегічним національним пріоритетом України, як і підвищення якості життя населення та розвиток економіки, орієнтованої на використання інтелектуальної складової суспільного розвитку, а також забезпечення національної безпеки країни.

Нові інформаційні технології та Інтернет мають великі можливості, тому вимагають високого рівня інформаційної культури сучасного суспільства.

Перед освітою стоїть задача формувати особистість, конкурентоспроможність та успіх в не перманентному електронному інформаційному середовищі

Аналіз тематики сучасних наукових досліджень, присвячених технологіям навчання, впровадженню ІТ в навчальний процес надав можливість виявити протиріччя, притаманні сучасному пострадянському освітньому простору[1]:

- протиріччя соціально-педагогічного і соціально-економічного характеру: постійно зростаюча вартість підготовки фахівця і низька ефективність та висока витратність традиційного масового навчання, які потенційно поступаються навчанням з використанням повноцінних інформаційних технологій; перепони у доступності навчання, що виникають у студентів, для яких є утрудненим традиційне навчання (або віддаленість, або фізичні вади тощо); перепони мобільності, які зумовлені традиційним навчанням та його методичним супроводом;

- протиріччя організаційно-методичного характеру: проблема активізації пізнавальної активності і самонавчання, які саме забезпечують якість і глибину засвоєних знань; проблема переорієнтації технологій навчання на самостійну дослідницьку роботу і розвиток творчих якостей, які конче вимагають інноваційної перебудови як системи оцінювання якості засвоєних знань, так технологій навчання в цілому; швидке збільшення обсягу нових знань, яке можна порівняти з інформаційним вибухом, і традиційна орієнтація на друковані видання за списком викладача; проблеми застарілого вмісту і форми подання навчального матеріалу без урахування сучасних тенденцій науки і техніки, наявного електронного контенту, детального аналітичного огляду доступних електронних джерел, методичних технік використання комп'ютерних засобів тощо; проблема інтеграції сучасних технологій мобільного і електронного навчання в застарілу систему навчання українських вишів; проблема «інтелектуальної обмеженості» підростаючого покоління - сучасна молодь у своїй більшості не читає наукову і навіть художню літературу, активно використовує ІТ, але у досить вузьких сферах (соціальні мережі, ігри тощо), як правило, немотивована на навчання і при цьому не розширює власний спектр інтересів.

Першу ланку в мережі Інтернет займають мережеві групи зараз вони охоплюють всі сфери життя включаючи освіту та самоосвіту. Один з простих та найбільш популярним сервісом в освіті являється блог, це новий рівень відносин між викладачем та студентом.

Блог(англ.blog от weblog)- це Інтернет журнал подій, Інтернет щоденник з регулярними постами які мають текст, картинку та мультимедіа

Головною відзнакою блога є короткі записи. Іноді блоги порівнюють з щоденниками але блоги являються публічним і направлені на взаємодію з сторонніми людьми, які можуть вступити в дискусію з автором або ж читачами блогу.

Блоги, особливо професійні, викладацькі, порівняно нове явище в середовищі викладачів. Створюючи блоги, викладачі не завжди уявляють, які додаткові можливості відкриваються як для них самих, так і для інших учасників і читачів їх блогу.

Можна виділити наступні можливості для викладача при введенні освітнього блогу:

- рекомендації для студентів з вивчення тих чи інших тем;
- перегляд навчальних відеофільмів з лекціями, відео-уроками, шляхом вбудовування їх в блог;
- публікації опитувальників, онлайн-тестів, вбудованих календарів, різноманітних слайд-шоу;
- повідомлення про події;
- обмін корисними посиланнями на ресурси Інтернету;
- корисні поради батькам, які цікавляться освітою своїх дітей;
- популяризація університету та кафедри.

Робота з обдарованими студентами. В даний час спостерігається справжній бум освітніх блогів, постійно з'являється новий досвід, який дає всі нові ідеї. Використання освітніх блогів має певні плюси і мінуси.

До основних плюсів блогів відносять [2]: можливість оперативно і легко публікувати необхідний матеріал, в т.ч. використовуючи посилання на інші ресурси Інтернет; доступ до розміщеної інформації в будь-який зручний час і в будь-якому зручному місці (при наявності доступу в мережу Інтернет); висока швидкість зворотного зв'язку з аудиторією, в т.ч. в режимі реального часу, особливо при використанні мобільних пристроїв; зниження психологічної напруги в ланцюжку «вчитель студент» і формування умов для спілкування та діяльності на що сприяє підвищенню авторитету викладача; активності можливість ненав'язливого виховного впливу за допомогою колективної практичної роботи; безпосереднє документування діяльності учасників, як викладача, так і його учнів (фіксуються дати всіх звернень і дій в блозі), що дозволяє відкриту оцінку діяльності освіти.

За спостереженнями викладачів, які активно використовують освітні блоги, можливість публікації письмових завдань змінює ставлення студентів до їх виконання. З одного боку, розміщення коментаря, відповіді на завдання, есе в блозі або на сайті передбачає зовнішню оцінку і, можливо, критику з боку не тільки викладача і, а й одногрупників і інших читачів. Тому студенти більш уважно ставляться до вибору слів і аргументів, до оформлення відповіді, прагнуть більш якісно виконати завдання. З іншого боку існує і протилежна тенденція: окремі студенти з великим небажанням працюють в блозі, не бажаючи виносити результати своєї роботи на загальний огляд. При цьому їх небажання далеко не завжди пояснюється низьким рівнем роботи; іноді причина криється в невпевненості у власних силах і заниженої самооцінки.

Таким чином, використання блогів в освітньому процесі відкриває далекосяжні перспективи в організації навчально-пізнавальної діяльності у

вищому навчальному закладі як для викладачів, так і для студентів. Освітні блоги значно підвищують ефективність взаємодії викладача і студента, посилюють інтерес до предмету за рахунок нестандартних засобів інформаційно-комунікаційних технологій, розвивають інформаційну культуру та роблять освітній процес зручніше.

Література

1. Семеніхіна О. В. Нові парадигми у сфері освіти в умовах переходу до Smart-суспільства. Науковий вісник Донбасу. 2013. № 3. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvd_2013_3_22.
2. Балик Н. Р. Вплив технології веб 2.0 на зміну парадигми вивчення дисциплін методичного циклу у педагогічному університеті/Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія 2 :Комп'ютерно-орієнтовані системи навчання. 2010. № 8. С. 51-59. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nchnpu_2_2010_8_9.

Манелюк Д. А.

здобувач вищої освіти

(науковий керівник: **Ярова А. Б.**, кандидат економічних наук, доцент)

Криворізький Національний Університет

м. Кривий Ріг, Україна

СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ МІЖНАРОДНОГО СПІВРОБІТНИЦТВА В ОСВІТІ М. КРИВИЙ РІГ

Ефективність нових складових змісту освіти безпосередньо пов'язана із запровадженням нових педагогічних технологій, спрямованих на принципову зміну навчально-виховних пріоритетів у напрямі становлення особистості учня чи здобувача вищої освіти як суб'єкта особистого навчання та розвитку, суб'єкта соціального самовизначення. Основні структури означеної педагогічної стратегії відповідають загальносвітовим потребам гуманізації освіти, що передбачає перехід від екстенсивно-інформативного типу навчання до відкритого, незалежного, консенсусного навчання. Це перехід від емпірично-культурної парадигми виховання до соціалізованої.

Такий підхід спонукає поставити в центр навчання більш широке впровадження й ефективне використання самостійних форм навчання, розвиток творчих здібностей майбутніх фахівців. Для розвитку системи ступеневої освіти в Україні доцільно повернути свій погляд на ті зміни та кроки, які роблять Німеччина та інші країни світу в рамках співробітництва з метою вдосконалення всієї системи освіти у своїх країнах. Однією з причин горизонтального розширення навчальних закладів та освіти взагалі є поява й розширення можливості одержання освіти в інших країнах. Протягом останніх десятиліть усі європейські країни стали певним чином взаємозалежними.