

Міністерство освіти і науки України  
Національний університет  
«Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»

# Тези

**77-ї наукової конференції професорів,  
викладачів, наукових працівників,  
аспірантів та студентів університету**

**ТОМ 2**

**16 травня – 22 травня 2025 р.**

Полтава 2025

фахівці працюють над різними методами впровадження цифрових технологій у роботу архівів, включаючи міжнародну співпрацю та використання досвіду інших країн.

*Література:*

1. Про затвердження Порядку забезпечення евакуації, зберігання та знищення документів в умовах особливого періоду: Наказ Міністерства юстиції України від 17.10.2019 № 3194/5. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1132-19#Text>.
2. Анатолій Хромов: про оцифрування, збереження й відкритість архівів • *Ukrainer. Ukrainer*. URL: <https://www.ukrainer.net/anatoliy-khromov/> (дата звернення: 24.02.2025).
3. Інформатизація архівної справи в Україні. *StudFiles*. URL: <https://studfile.net/preview/7263800/page:19/> (дата звернення: 07.04.2025).
4. Калакура Я. Українська архівна наука у викликах війни та цифровізації інформаційних ресурсів архівів. *Новітні архівні технології і практики*. 2022. С. 19–45.
5. Колесник Н., Картузов К. Оцифрування архівних документів у воєнний час: досвід Державного архіву Миколаївської області. *Архіви України*. 2024. № 3 (340). С. 22–32 (дата звернення: 07.04.2025).

**УДК:81'272:004.77]:004.45**

*К. О. Ромась, студентка групи 301-пФД,  
Національний університет  
«Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»  
Науковий керівник – к.філол.н., доцент Л. І.Дерев'янюк*

## **CRM-СИСТЕМА ЯК ЗАСІБ ОПТИМІЗАЦІЇ РОБОТИ З КЛІЄНТАМИ МОВНОЇ ШКОЛИ**

Останнім часом зростають вимоги до ефективності управління власним бізнесом, зокрема й у сфері мовних шкіл. Їхні власники часто стикаються з низкою труднощів (емоційне вигорання, фінансові проблеми та складнощі в управлінні), які ускладнюють розширення бізнесу. В умовах цих викликів, використання CRM-системи для мовних шкіл стає необхідним інструментом для спрощення роботи адміністрації, покращення взаємодії з клієнтами та контролю роботи викладачів, що дозволяє значно підвищити ефективність і конкурентоспроможність бізнесу.

CRM-система об'єднує всі канали взаємодії з клієнтами в одному місці. Листування електронною поштою, чати, месенджери та дзвінки – усе тепер зосереджено безпосередньо в CRM, тому не потрібно переходити від одного застосунку до іншого.

CRM (Customer Relationship Management) – це технологічна платформа для управління відносинами з клієнтами, яка охоплює всі етапи взаємодії: від залучення потенційних клієнтів до підтримки вже наявних [3].

Основна мета використання CRM – підвищення лояльності клієнтів, ефективності бізнес-процесів і прибутковості компанії. Система консолідує інформацію про клієнтів та забезпечує доступ до неї всім відповідним підрозділам, сприяючи узгодженій роботі продажів, маркетингу й обслуговування.

Завдяки єдиній базі даних CRM формує повний портрет клієнта, підтримує управління документами, задачами та часом, дозволяє легко інтегрувати інші сервіси (календарі, месенджери, email тощо) й упроваджувати галузеві рішення [2]. Аналітичні дашборди забезпечують керівників ключовими показниками ефективності, дозволяючи швидко ухвалювати обґрунтовані рішення, оптимізувати ресурси та проєкти.

CRM для мовних шкіл – це хмарна платформа, яка забезпечує всі інструменти для онлайн-навчання [1]. Вона дозволяє налаштувати особисті кабінети для викладачів та учнів, проводити заняття через відеозв'язок без потреби в сторонньому програмному забезпеченні. Для користувачів доступні всі матеріали й розклад через платформу на будь-якому гаджеті. CRM-система також дає можливість завантажувати власні навчальні матеріали або використовувати готові посібники, що значно полегшує запуск школи.

Кожна CRM-система для мовних шкіл має свої особливості й функціональні можливості, які орієнтовані на ефективну організацію навчального процесу та проведення онлайн-уроків. Такі платформи стають невід'ємною частиною для нормального функціонування мовних шкіл.

CRM-системи зазвичай передбачають кілька рівнів керування: адміністративну панель, яка дозволяє керівникам школи налаштовувати систему, а також окремі кабінети для викладачів і учнів, що забезпечує зручний доступ та ефективне управління навчальним процесом [1].

Проблеми, які вирішує CRM для мовної школи:

– *захист авторських матеріалів* – виключає можливість скачування курсів сторонніми особами;

– *точна аналітика* – автоматичний облік занять і відвідуваності, контроль доходів;

– *скорочення витрат* – заміна багатьох сервісів (відеозв'язок, тести, зберігання) одним інструментом;

– *автоматизація процесів* – спрощення управління школою, зменшення ручної роботи.

CRM-системи, окрім мовних шкіл, ефективно використовують репетитори, державні навчальні заклади та онлайн-школи різних напрямів. Ці системи допомагають оптимізувати навчальний процес, зекономити

ресурси, забезпечити доступ до матеріалів і автоматизувати організаційні завдання, незалежно від спеціалізації закладу чи форми навчання.

Отже, CRM-система є незамінним інструментом для оптимізації роботи мовної школи: вона забезпечує централізоване управління комунікацією з клієнтами, автоматизує ключові бізнес-процеси, сприяє захисту авторських матеріалів і знижує витрати на сторонні сервіси. Її впровадження не лише полегшує щоденну діяльність адміністраторів та викладачів, а й підвищує якість обслуговування клієнтів, що сприяє зміцненню позицій школи на конкурентному ринку освітніх послуг.

#### *Література:*

1. CRM для мовної школи: як полегшити управління та масштабувати бізнес. URL: <https://surl.li/rqniew> (дата звернення: 02.05.2025).

2. Надійна CRM система для всієї команди. URL: <https://surl.li/aklkhy> (дата звернення: 02.05.2025).

3. Що таке CRM?. URL: <https://www.creatio.com/ua/crm/what-is-crm> (дата звернення: 02.05.2025).

**УДК 004.9:371.26**

*К. І. Чех, студентка групи 301-пФД,  
Національний університет  
«Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка».  
Науковий керівник – к.філол.н., доцент Л. І.Дерев'янка*

## **ЕЛЕКТРОННИЙ АРХІВ ЯК ІНСТРУМЕНТ ОПТИМІЗАЦІЇ ЗБЕРІГАННЯ ТА ПОШУКУ ДОКУМЕНТІВ У ЗАКЛАДАХ ФАХОВОЇ ПЕРЕДВИЩОЇ ОСВІТИ**

Сучасний етап розвитку цифрових технологій потребує системного переходу від традиційних паперових архівів до електронних систем документообігу. Особливо актуально це для закладів фахової передвищої освіти, де щорічно накопичується значний обсяг навчальної, адміністративної та кадрової документації. Традиційний паперовий архів створює численні труднощі, пов'язані з організацією зберігання, повільним пошуком документів та ризиком втрати інформації.

**Мета дослідження** – проаналізувати можливості електронного архіву як інструменту оптимізації документообігу в закладах фахової передвищої освіти, визначити його переваги, а також технічні та організаційні аспекти впровадження.