

УДК 339.1

Чала Н.Д.

доктор наук з державного управління, професор,

Воропай О.К.,

кандидат економічних наук, доцент,

Пічик К.В.,

кандидат економічних наук, доцент,

Подденежний О.Г.

Національний університет

«Києво-Могилянська академія»

КЛІЄНТСЬКА АНАЛІТИКА У ЗВО ЯК МЕХАНІЗМ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СТІЙКОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ В УМОВАХ ВІЙНИ

З 2020 року ЗВО перебувають у кризі, що пов'язано з переведенням навчального процесу у дистанційний режим у зв'язку з пандемією коронавірусу, а для українських ЗВО криза посилилася через агресивні військові дії рф. З 24.02.2022 р. по 21.08.2022 в Україні пролунало 13268 повітряних тривог, середньою тривалістю до години (56,31 хвилин). Найдовша повітряна тривога була у Нікополі 18.07.2022 р., яка тривала 18 годин 43 хвилини. Сигнал повітряної тривоги вимагає з міркувань безпеки перервати навчальний процес в аудиторії і спуститися в укриття, що обладнано належним чином. Не завжди є можливість, після потрапляння до укриття під час повітряної тривоги відразу відновити навчальний процес. З жовтня 2022 р. системні обстріли рф були спрямовані на знищення енергетичної інфраструктури України, що призвело до тривалих відключень електроенергії, зникнення доступу до Інтернет-зв'язку та мобільного зв'язку. В таких умовах, виникли проблеми з реалізацією дистанційного навчального процесу. Отже, ЗВО в умовах активних військових дій мають:

- забезпечити безпеку усіх учасників освітнього процесу;
- забезпечити можливість проведення безперервного освітнього процесу в умовах тривалої відсутності (більше двох діб) електроенергії, доступу до Інтернет-зв'язку та мобільного зв'язку.

Учасники навчального процесу (як студенти, так і викладачі) опинилися у ситуації ризиків для власного життя і здоров'я. Зникнення зв'язку посилює невизначеність щодо можливостей

забезпечення освітнього процесу. Результати опитування студентів ФЕН НаУКМА щодо можливості продовжувати навчальний процес 18.03.2022р. показали, що 9-54% кількості слухачів різних освітніх програм були позбавлені можливостей до навчання через технічні перешкоди, окупацію, тощо. В таких умовах відбувається втрата контингенту студентів, оскільки (1) змінюються пріоритети у суспільстві і отримання освіти в університетах здається вже не таким важливим через те, що зменшується часовий проміжок планування. Рішення приймаються «зараз на зараз». (2) студенти надають перевагу іноземним ЗВО, які знаходяться у безпечному місці, далеко від дії кризи. Навіть ті, хто вступив, намагається виїхати за програмами евакуаційної мобільності. (3) падає платоспроможність населення, відповідно не має можливості оплачувати контракт у ЗВО.

В таких умовах для прийняття рішень щодо розвитку ЗВО важливо розуміти:

- зміну потреб у суспільстві замовників освітніх послуг і студентів,
- нелінійність зміни процесів і адекватну оцінку інституційної спроможності ЗВО «завтра»,
- профіль слухача освітніх програм та його потреби (клієнтська аналітика).

У попередніх роботах [1] автори вже показували важливість розуміння відтоку студентів на освітніх програмах для підвищення якості освітніх послуг та створення герметичної моделі бізнесу. В умовах війни відтік студентів з освітніх програм може відбуватися не тільки через незадовільне виконання навчальних завдань, але й через вплив зовнішніх обставин. Для прийняття управлінських рішень в умовах кризи важливо знати власного клієнта – тобто мати клієнтську аналітику з метою:

- Збільшення життєвого циклу клієнта (слухача на освітніх програмах), наприклад шляхом вступу на програми перекваліфікації, підвищення кваліфікації, магістерські програми, тощо.
- Залучення нових клієнтів (слухачів освітніх програм), наприклад, ВПО.
- Створення нових продуктів (наприклад, короткотривалі курси для тих, хто вже не може виконувати попередню роботу внаслідок поранення, отримання шкоди здоров'ю, ментальному здоров'ю, тощо).

Стійкість організації визначається її здатністю протистояти складним і несприятливим обставинам, катастрофічній дії зовнішніх чинників, адаптуватися і досягати власних цілей. Отже, для ЗВО, де основним видом діяльності є проведення освітньої і наукової діяльності, в умовах війни критично важливо зберегти контингент студентів, викладачів, надавати якісні освітні послуги, проводити методичну та наукову діяльність. Власне тому, в умовах війни збір та аналіз клієнтської аналітики на освітніх програмах стає більш актуальним.

Перелік використаних джерел:

1. Воронай О.К., Пічик К.В., Чала Н.Д. Методика сегментації та аналізу відтоку студентів на освітніх програмах університетів // № 18 (2021): Економічний вісник НТУУ "КПІ" – 2021. - <http://ev.fmm.kpi.ua/article/view/232368>

УДК 339.1

Подденежний О.Г.

Національний університет
«Києво-Могилянська академія»,

**ВИКОРИСТАННЯ АНАЛІТИЧНИХ ДАНИХ
НАВЧАЛЬНОЇ ПЛАТФОРМИ DISTEDU(MOODLE)
В ПОСІДНАННІ З ІНШИМИ ЦИФРОВИМИ РЕСУРСАМИ**

Навчальна он-лайн платформа DistEdu/Moodle використовується в Національному Університеті «Києво-Могилянська Академія» вже понад п'ять років. Поштовхом для швидкого розвитку платформи стала пандемія COVID-19 та вимушений перехід в он-лайн формат. В зв'язку з війною освітня технологія дистанційного навчання зберігається і в поточному навчальному семестрі Blended learning (змішаний формат навчання) не можливий для впровадження в зв'язку зі складними умовами військового часу. Викладачі та студенти активно використовують DistEdu, як основний інструмент для навчання та професійної підготовки в он-лайн просторі. За поточні роки було створено більш ніж 2000 курсів і вже накопичено достатньо досвіду та аналітичних даних.

Аналітика в DistEdu часто сприймається, як формування статистичних звітів, з використанням даних журналів оцінювання або