

Міністерство освіти і науки України
Дніпровський державний аграрно-економічний університет
Факультет менеджменту і маркетингу
Кафедра менеджменту і права

**ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ В
ЕКЗАМЕНАЦІЙНІЙ КОМІСІЇ:**

Завідувач кафедри, д.е.н., проф.

Олександр ВЕЛИЧКО

« ____ » _____ 20 ____ р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на тему: УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ
СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ УНІВЕРСИТЕТУ

Освітньо-професійна програма «Менеджмент»

Спеціальність 073 «Менеджмент»

Ступінь вищої освіти: Бакалавр

Здобувач

Науковий керівник, д.е.н., проф.

Владислав ШАПОШНІКОВ

Олександр ВЕЛИЧКО

ДНІПРОВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет: Менеджменту і маркетингу
Кафедра: Менеджменту і права
Освітньо-професійна програма: «Менеджмент»
Спеціальність: 073 «Менеджмент»
Ступінь вищої освіти: Бакалавр

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав. кафедри менеджменту і права,
д.е.н., професор

_____ Олександр ВЕЛИЧКО

«_____» _____ 20__ р.

ЗАВДАННЯ

на підготовку кваліфікаційної роботи

ШАПОШНИКОВУ ВЛАДИСЛАВУ ДМИТРОВИЧУ

1. Тема роботи: «Удосконалення інформаційного забезпечення системи менеджменту університету»

Науковий керівник: Величко Олександр Петрович, д.е.н., професор затверджені наказом по ДДАЕУ від «__» _____ 20__р. № _____

2. Термін подання здобувачем роботи: «__» _____ 20__ р.

3. Вихідні дані до роботи: публічні дані Дніпровського державного аграрно-економічного університету за 2020-2023 рр, економічні, навчальні плани, стратегія розвитку 2020-2025рр, освітні програми, навчально-наукові праці та інформаційні джерела з менеджменту і т. ін.

4.Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розкрити)

1) Описати теоретичні засади інформаційного забезпечення системи менеджменту університету 2) Здійснити аналіз системи управління в ЗВО та дослідити взаємозв'язок показників інформаційного забезпечення менеджменту на діяльність ЗВО 3) Надати рішення що до удосконалення інформаційного забезпечення системи менеджменту університету.

5.Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень):

1) Принципи побудови інформаційної системи менеджменту для закладу вищої освіти. 2) Канали передачі основної інформації до здобувачів в ДДАЕУ. 3) Відгуки здобувачів про захищеність інформації, 2024 . 4) Проект схеми впровадження структури комунікації «колесо 2.0» в ДДАЕУ.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв

7. Дата видачі завдання _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1	Вибір і затвердження теми роботи, об'єкта дослідження	Вересень 2023 року	
2	Складання і затвердження розгорнутого плану та завдання на кваліфікаційну роботу	Вересень 2023 року	
3	Вибір і опрацювання джерел інформації щодо теоретичних аспектів інформаційного забезпечення менеджменту в ЗВО . Виконання першого теоретичного розділу.	Вересень – листопад 2023 року	
4	Дослідження організаційно-економічної та управлінської діяльності закладу. Виконання другого дослідницько-аналітичного розділу.	Грудень 2023 року – лютий 2024 року	
5	Розробка удосконалення інформаційного забезпечення системі менеджменту в закладі вищої освіти. Виконання третього проектно-рекомендаційного розділу роботи.	Березень –квітень 2024 року	
6	Розробка висновків та пропозицій	Травень 2024 року	
7	Оформлення тексту кваліфікаційної роботи, супровідних документів до неї.	Травень 2024 року	
8	Підготовка доповіді та ілюстративного матеріалу до захисту роботи	Травень 2024 року	
9	Перевірка тексту для встановлення рівня оригінальності роботи та відсутності академічного плагіату, фабрикації та фальсифікації	Червень 2024 року	
10	Презентація-обговорення чат-бота для стейкхолдерів ДДАЕУ	Червень 2024 року	
11	Представлення роботи на засідання кафедри	Червень 2024 року	
12	Захист кваліфікаційної роботи	Червень 2024 року	

Здобувач

(підпис)

Владислав ШАПОШНІКОВ

Науковий керівник

(підпис)

Олександр ВЕЛИЧКО

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ УНІВЕРСИТЕТУ	7
1.1. Сутність, завдання та значення інформаційного забезпечення системи менеджменту	7
1.2. Комунікаційний менеджмент як одна з основних складових інформаційного забезпечення системи менеджменту	11
1.3. Особливості сучасного застосування та напрямки інформаційного забезпечення системи менеджменту	16
РОЗДІЛ 2. РОЗВИТОК ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯК ПРИКЛАД СУЧАСНИХ МОЖЛИВОСТЕЙ РОЗВИТКУ ЗВО	21
2.1. Характеристика діяльності Дніпровського державного аграрно-економічного університету	21
2.2. Аналіз систем управління в ЗВО та використання інформаційного забезпечення системи менеджменту	28
2.3. Дослідження взаємозв'язку показників інформаційного забезпечення менеджменту на діяльність ЗВО	34
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ УНІВЕРСИТЕТУ НА ПРИКЛАДІ МЕСЕНЖДЕРІВ	38
3.1. Впровадження сучасного інформаційного забезпечення системи менеджменту в ЗВО на прикладів чат-ботів	39
3.2. Майбутні перспективи впровадження ботів в інформаційного забезпечення системи менеджменту ЗВО.	51
3.3 Проблематика використання сучасного інформаційного забезпечення системи менеджменту під час війни.	54
ВИСНОВОК ТА ПРОПОЗИЦІЇ	57
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	59
ДОДАТКИ	63
.....	68

ВСТУП

У наш час, коли інформаційні технології відіграють важливу роль у функціонуванні будь-якої організації, навіть у закладах освіти. Зі зростанням обсягів даних і швидкістю обміну інформацією, виникає потреба в ефективному управлінні цими ресурсами. Університети завжди стикалися з численними викликами, зазвичай вони пов'язані з необхідністю забезпечення високої якості освітніх послуг, підвищення ефективності адміністративних процесів та підтримання конкурентоспроможності. Тому не дивно що відсутність належного інформаційного забезпечення системи менеджменту може призвести до зниження ефективності прийняття рішень, втрати важливої інформації та загального погіршення управління. Через це можна вважати що є висока необхідність в удосконаленні інформаційного забезпечення системи менеджменту університету, так як це є надзвичайно актуальною та значущим аспектом діяльності закладу.

Метою даної роботи є дослідження можливих систем покращення інформаційного забезпечення в цій сфері. Це розробка та впровадження заходів щодо удосконалення інформаційного забезпечення системи менеджменту закладу вищої освіти, спрямованих на підвищення ефективності управління, мінімізації людського фактору, оптимізацію адміністративних процесів та покращення якості освітніх послуг. Для досягнення цієї мети необхідно вирішити низку завдань, включаючи аналіз поточного стану інформаційних систем, виявлення основних проблем та недоліків, розробку концепції їх удосконалення та впровадження новітніх інформаційних технологій в існуючу системи функціонування закладу.

Об'єктом дослідження є процес інформаційного забезпечення системи менеджменту університету. Цей процес включає в себе збір, обробку, зберігання, аналіз та поширення інформації, що необхідна для прийняття управлінських рішень.

Предметом цього дослідження виступають соціально-економічні закономірності функціонування та розвитку інформаційних систем управління в умовах освітнього закладу. Особлива увага приділяється вивченню взаємозв'язку

між ефективністю інформаційного забезпечення та якістю управлінських рішень, що виникають.

Теоретичною основою дослідження є праці вітчизняних та зарубіжних вчених у галузі: інформаційних технологій; менеджменту; управління освітою; соціології. Методологічний фундамент дослідження складають загальнонаукові методи аналізу та синтезу, дедукції та узагальнення. Ці всі методи спрямовуються щоб дослідити поточний стан, а саме проблематики в таких сферах як : соціології; психологія; психолого-педагогічної науки; професійної літератури. Все це зосереджується навколо використання інформаційного забезпечення менеджменту за для комунікації вищих освітніх установ. Використання комплексного підходу дозволило глибоко вивчити проблему та запропонувати інноваційні рішення.

Завдання даної кваліфікаційної роботи полягає в провадженні нових підходів до організації інформаційного забезпечення системи менеджменту університету з урахуванням сучасних технологічних трендів на які опирається цільова аудиторія, а саме здобувачі та викладачі. Запропоновані заходи включають впровадження інтегрованих інформаційних систем, використання технологій великих даних (Big Data), аналітики та можливосте й штучного інтелекту для оптимізації управлінських процесів. Очікується, що реалізація цих заходів сприятиме підвищенню ефективності управління університетом на різних рівнях, покращенню якості надання освітніх послуг та зростанню конкурентоспроможності освітнього закладу на фоні інших.

Узагальнюючи можу сказати, що удосконалення інформаційного забезпечення системи менеджменту університету є важливою та досить актуальною задачею, яка в найближчому часі повстане перед закладами освіти. Вирішення цього питання потребує системного підходу та використання сучасних інформаційних технологій, які напряду залежать від цільової аудиторії. Це забезпечить підвищення ефективності управління освітнім закладом на всіх рівнях, що в свою чергу сприятиме його розвитку та підвищенню конкурентоспроможності на ринку освітніх послуг.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ УНІВЕРСИТЕТУ

1.1. Сутність, завдання та значення інформаційного забезпечення системи менеджменту

В умовах сучасного динамічного розвитку інформаційних технологій та зростаючої ролі інформації в усіх сферах діяльності, ефективне управління навчальними закладами вищої освіти значною мірою залежить від якості інформаційного забезпечення. Інформаційне забезпечення системи менеджменту університету є невід'ємною складовою загального процесу управління, яка забезпечує керівництво достовірними, актуальними та своєчасними даними, необхідними для прийняття обґрунтованих рішень.

Інформаційне забезпечення системи менеджменту університету являє собою сукупність функцій збору, обробки, зберігання, аналізу та розповсюдження інформації, спрямованих на підтримку прийняття управлінських рішень та досягнення стратегічних цілей закладу вищої освіти (Рис.1.1). Воно охоплює різні аспекти діяльності університету, такі як навчальний процес, наукові дослідження, фінансове управління, кадрове забезпечення та інші.

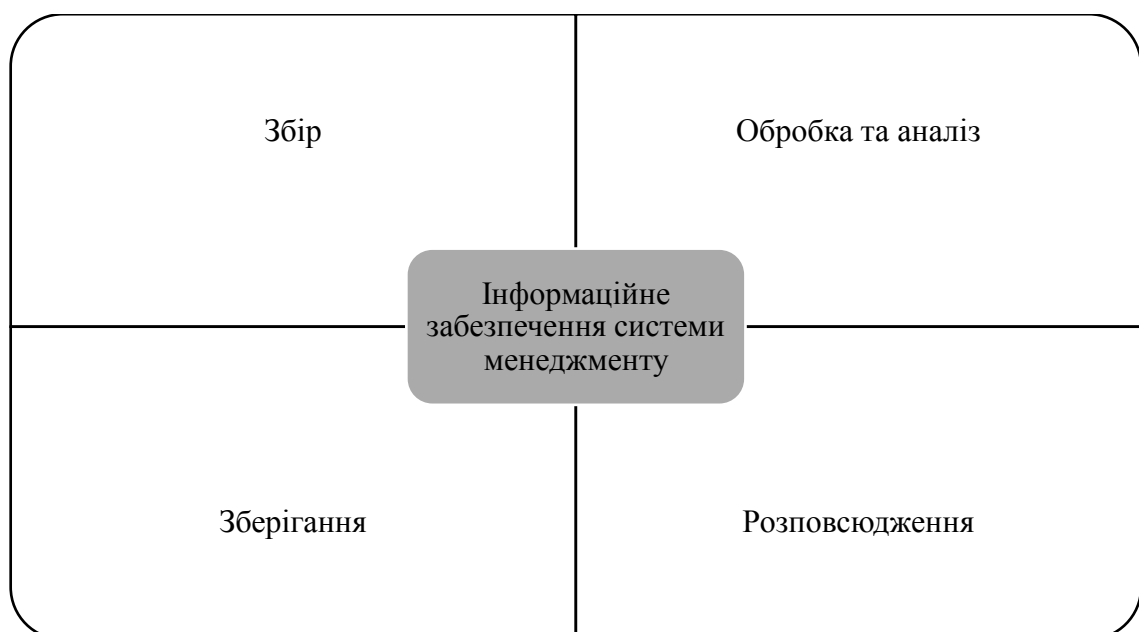


Рис.1.1 Функції інформаційного забезпечення системи менеджменту

Пропоную більш ближче познайомитися з функціями інформаційного забезпечення системи менеджменту :

- Збір- процес збору, або будь-якого іншого способу отримання даних з різних джерел, як внутрішніх, так і зовнішніх. Це можуть бути дані про ринок, конкурентів, споживачів, фінансові показники та інші аспекти діяльності.

- Обробка та аналіз - будь-яку зібрану інформацію завжди потрібно обробити та проаналізувати , що в кінці її можна було використати з метою перетворення у корисну інформацію для прийняття управлінських рішень.

- Зберігання - деяка інформація не відразу може знадобитися але система інформаційного забезпечення менеджменту завжди має тримати цю інформацію збереженою та у швидкому доступі, щоб вчасно використати. Це можуть бути бази даних, електронні архіви, інформаційні системи тощо.

- Розповсюдження – майже всю інформацію потрібно розповсюджувати між різними рівнями та підрозділами організації для підтримки координації та комунікації, також це має робитися своєчасно та відповідно.

Основними завданнями інформаційного забезпечення системи менеджменту для університету полягає в забезпеченні керівництва своєчасною, повною та достовірною інформацією про стан навчального процесу, наукової діяльності, фінансових показників, кадрового складу та інших сфер діяльності закладу. Також одним з завдань виступає створення єдиного інформаційного простору для ефективного обміну даними між різними структурними підрозділами університету та впровадження сучасних інформаційних технологій , систем для автоматизації процесів збору, обробки та аналізу інформації , забезпечення конфіденційності та безпеки інформаційних ресурсів університету [6,10,15].

Значення інформаційного забезпечення системи менеджменту університету полягає в тому, що воно відіграє ключову роль у підвищенні ефективності управління закладом вищої освіти, шляхом налагодження швидкісних комунікаційних зв'язків. Наявність своєчасної та якісної інформації дозволяє керівництву приймати обґрунтовані рішення , особливо під час екстрених

ситуацій та ситуацій які складаються в нашій час, оптимізувати використання ресурсів, підвищувати якість навчального процесу та наукових досліджень, а також забезпечувати конкурентоспроможність університету на ринку освітніх послуг.

Вважаю за потрібне зазначити основні принципи побудови інформаційної системи менеджменту для закладу вищої освіти , представлені на рис.1.2 .



Рис.1.2. Принципи побудови інформаційної системи менеджменту для закладу вищої освіти

Одним з ключових елементів ефективного інформаційного забезпечення є інтеграція різних інформаційних систем та баз даних університету в єдину платформу. Це дозволяє забезпечити цілісність та узгодженість інформації, уникнути дублювання даних та підвищити ефективність їх обробки. Інтегрована інформаційна система повинна охоплювати всі основні процеси діяльності університету, такі як управління навчальним процесом, науковими дослідженнями, фінансами, кадрами, матеріально-технічним забезпеченням тощо[14,16,18].

Важливо також забезпечити високий рівень якості та достовірності інформації, що циркулює в системі. Це вимагає впровадження ефективних механізмів збору, перевірки та оновлення даних, а також забезпечення їх захисту від несанкціонованого доступу та втрати. Крім того, необхідно регулярно проводити аудит інформаційної системи та оцінювати її ефективність з метою виявлення можливих недоліків та напрямків для вдосконалення.

Ще одним важливим аспектом інформаційного забезпечення є його роль у підвищенні якості освітніх послуг та забезпеченні студентоцентрованого підходу. Завдяки наявності повної та актуальної інформації про навчальні програми, викладацький склад, навчально-методичні матеріали та результати оцінювання, студенти мають змогу приймати обґрунтовані рішення щодо вибору освітніх траєкторій та планування свого навчання. Крім того, інформаційна система може забезпечувати персоналізовану підтримку студентів, надаючи їм доступ до необхідних ресурсів та консультацій[4,5,9].

Інформаційне забезпечення також відіграє важливу роль у міжнародній діяльності університету. Наявність багатомовного веб-сайту з повною та актуальною інформацією про освітні програми, наукові здобутки та можливості співпраці є важливим інструментом для залучення іноземних студентів та налагодження міжнародних партнерств. Крім того, ефективна інформаційна система може забезпечувати підтримку мобільності студентів та викладачів, полегшуючи процеси подання заявок, визнання кредитів та обміну даними з партнерськими установами.

Нарешті, інформаційне забезпечення є важливим фактором для забезпечення ефективного управління ризиками та безперервності діяльності університету. Завдяки наявності повної та достовірної інформації про різні аспекти функціонування закладу, керівництво має змогу ідентифікувати потенційні ризики та розробляти плани щодо їх мінімізації або усунення. Крім того, надійна інформаційна система є запорукою безперервності навчального процесу та інших критично важливих функцій університету в умовах кризових ситуацій або надзвичайних подій.

Підсумовуючи, можна сказати, що інформаційне забезпечення системи менеджменту університету є комплексним та багатоаспектним процесом, який відіграє ключову роль у забезпеченні ефективного функціонування та розвитку закладу вищої освіти. Воно охоплює різні сфери діяльності університету та вимагає постійної уваги з боку керівництва, а також готовності до інвестицій в розвиток інформаційної інфраструктури та впровадження сучасних технологій. Тільки за умови побудови ефективної та надійної інформаційної системи університет може досягти своїх стратегічних цілей та забезпечити високу якість освітніх послуг в умовах динамічного та конкурентного середовища[17,20,22,32,39].

1.2. Комунікаційний менеджмент як одна з основних складових інформаційного забезпечення системи менеджменту

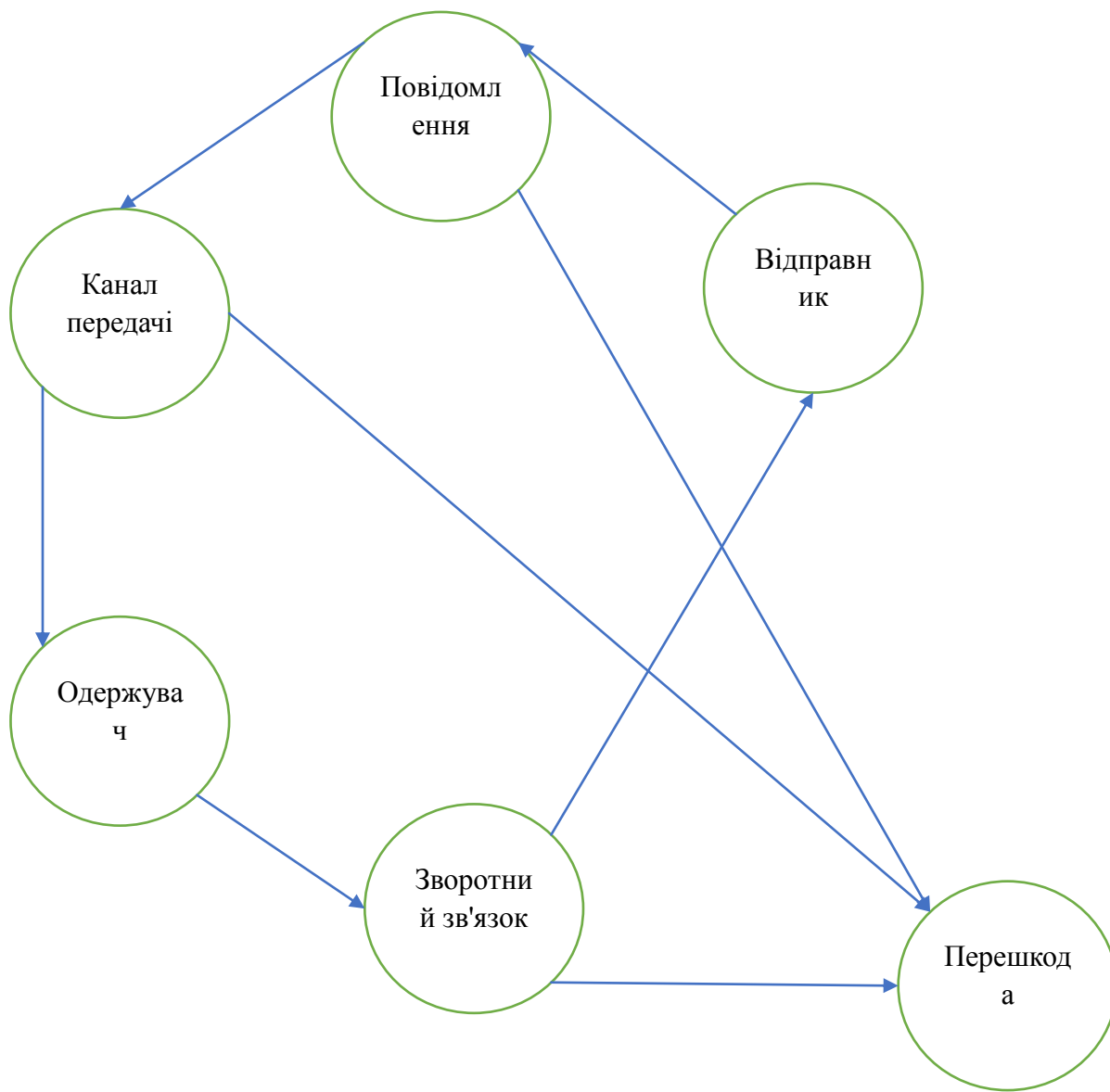
Комунікаційний менеджмент є фундаментальною складовою інформаційного забезпечення системи менеджменту, оскільки він забезпечує ефективний обмін інформацією між різними рівнями управління, підрозділами та співробітниками організації. Можна вважати що комунікація є кровоносною системою будь-якої організації, яка забезпечує її життєдіяльність та розвиток[3]. Без налагодженої системи комунікацій неможливо досягти ефективного функціонування організації та реалізації її стратегічних цілей.

Процес комунікації є складним та багатогранним феноменом, який включає в себе кілька ключових етапів і компонентів. Основними учасниками комунікаційного процесу є відправник і одержувач, між якими відбувається передача повідомлення через певний канал зв'язку. Щоб розберемо більш конкретно і розпочнемо з відправника. Відправник - це особа або група осіб, яка ініціює комунікацію, формулюючи повідомлення, яке має бути передане. Для того, щоб комунікація була ефективною, відправник повинен чітко розуміти мету комунікації, враховувати потреби, інтереси, рівень знань і культурний контекст одержувача. Одержувач - це особа або група осіб, для яких призначене повідомлення. Для досягнення комунікаційних цілей важливо, щоб одержувач був готовий і здатний сприйняти повідомлення. Це передбачає наявність у нього необхідних знань, навичок, мотивації і уваги. Це допоможе сформулювати повідомлення таким чином, щоб воно було максимально зрозумілим, релевантним і переконливим для цільової аудиторії. Наступним на черзі йде повідомлення. Зазвичай це інформація, яку відправник хоче передати одержувачу. Воно може мати різні форми, такі як усна мова, письмовий текст, графічні зображення, відео чи аудіо. Для забезпечення ясності і однозначності повідомлення важливо використовувати просту і зрозумілу мову, уникати двозначностей і надмірного використання жаргону або технічних термінів. Структура і зміст повідомлення повинні бути логічними і послідовними. Засіб, за допомогою якого повідомлення передається від відправника до одержувача, називається каналом передачі. Вибір відповідного каналу залежить від багатьох факторів, таких як терміновість, складність повідомлення, географічна віддаленість, наявні ресурси і переваги учасників комунікації. Найпоширенішими каналами є особисте спілкування, телефонні дзвінки, електронні листи, відеоконференції, соціальні мережі. У кожного каналу є свої переваги і недоліки. Наприклад, особисті зустрічі дозволяють встановити більш тісний контакт і краще зчитувати невербальні сигнали, але вимагають фізичної присутності. Електронні листи зручні для передачі детальної інформації і документів, але не дають миттєвого зворотного зв'язку. Відправник повинен адаптувати повідомлення під потреби і особливості

одержувача. Після отримання повідомлення отримувачем, зазвичай може застосовуватися зворотний зв'язок. Якщо говорити просто, то це реакція одержувача на отримане повідомлення, яка дозволяє відправнику оцінити ефективність комунікації і внести необхідні корективи. Зворотний зв'язок може бути вербальним (коментарі, запитання) або невербальним (вирази обличчя, мова тіла). Активне слухання і надання конструктивного зворотного зв'язку сприяє взаєморозумінню, уточненню інформації і підвищенню залученості учасників.[2,25,35,37] Також може виникнути перешкода

Всі ці етапи і компоненти комунікаційного процесу тісно взаємопов'язані і впливають один на одного. Для наочності вони можуть бути представлені у вигляді рис.1.3. Ця модель ілюструє циклічний характер комунікації і підкреслює важливість кожного етапу для досягнення порозуміння між відправником і одержувачем.

Таким чином, розуміння і врахування ключових аспектів процесу комунікації -



чіт
кіст
ь
пов
ідо
мле
ння
,
ада
пта
ція
до
оде
рж
ува

ча, вибір оптимального каналу і налагодження зворотного зв'язку - є запорукою ефективного спілкування в різних контекстах, від міжособистісного до організаційного рівня.

Рис.1.3. Модель комунікаційного процесу

Ефективний комунікаційний менеджмент також передбачає управління інформаційними потоками в організації. Інформаційні потоки повинні бути організовані таким чином, щоб забезпечити своєчасне надходження необхідної інформації до відповідних осіб. Саме в наш час, для цього використовують інформаційне забезпечення системи менеджменту. Це вимагає створення ефективних систем збору, обробки та розповсюдження інформації, а також забезпечення її безпеки та конфіденційності. Завжди інформаційні потоки були одним із ключових завдань інформаційного менеджменту [19]. Для цього необхідно визначити, яка інформація є важливою для прийняття рішень на різних рівнях управління, забезпечити її своєчасне надходження та уникнути інформаційного перевантаження. Прошу ознайомитися з прикладом інформаційного перевантаження на базі закладу вищої освіти (рис.1.4).

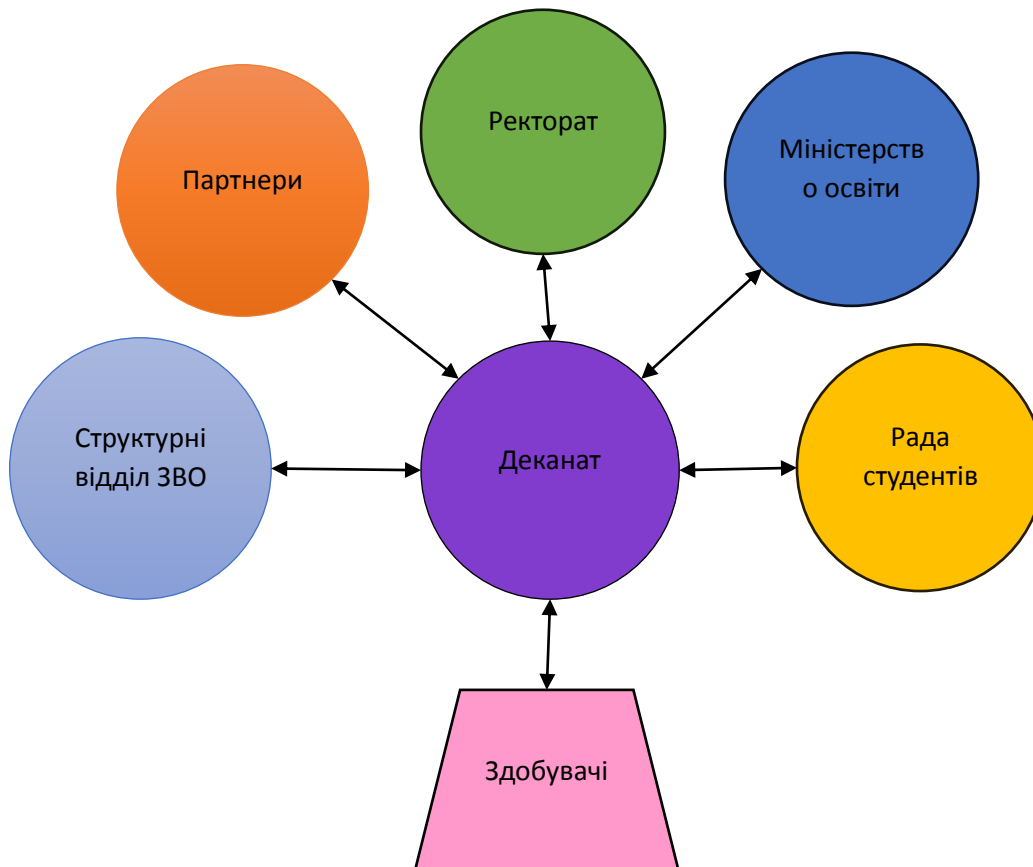


Рис.1.4. Інформаційне перевантаження на базі закладу вищої освіти

Розглянувши рис.1.4 можемо зазначити , що в більшості закладах вищої освіти інформаційне перенавантаження припадає на деканати чи інші структурні підрозділи. Це не є гарно , так як воно може призводити до затримок в роботі. Зменшення продуктивності через перенавантаження, з часом також може призвести до помилок в роботі:

- Надіслана не та інформація ;
- Дублювання інформації;
- Втрата важливо інформації;
- Помилки при оформлені інформації .

А після звичайних помилок у людини також буде накопичуватися стрес та роздратованість , що з часом буде лише погіршувати ситуація. Надалі для вирішення таких проблем знадобиться велика кількість ресурсів , як людських , так фінансових . Тому варто це мати на увазі , що погано побудована комунікація в закладі буде погіршувати її продуктивність та створювати нові проблеми .

Комунікаційний менеджмент відіграє важливу роль у формуванні корпоративної культури та мотивації співробітників. Ефективна комунікація сприяє створенню сприятливого робочого середовища, підвищує залученість співробітників та їх відданість організації. Це досягається шляхом регулярного інформування співробітників про цілі, досягнення та зміни в організації, а також заохочення відкритого діалогу та зворотного зв'язку. Комунікація є основою для формування довіри та взаєморозуміння між керівництвом та співробітниками [27]. Коли співробітники відчують, що їхні думки та ідеї цінуються, вони більш мотивовані та залучені до роботи.

Крім внутрішньої комунікації, комунікаційний менеджмент також включає управління зовнішніми комунікаціями та взаємодією зі стейкхолдерами. Ефективна комунікація з клієнтами, партнерами, інвесторами, державними органами та іншими зацікавленими сторонами допомагає будувати довіру, формувати позитивний імідж організації та досягати стратегічних цілей. Як

ззначають, що комунікаційний менеджмент забезпечує прозорість та підзвітність організації перед суспільством [13]. Це особливо важливо в умовах зростаючої конкуренції та підвищених очікувань суспільства, щодо соціальної відповідальності бізнесу.

Ефективний комунікаційний менеджмент також передбачає управління кризовими ситуаціями та мінімізацію репутаційних ризиків. У разі виникнення кризової ситуації, такої як скандал, аварія або негативна публікація в ЗМІ, організація повинна мати чіткий план дій щодо комунікації зі зацікавленими сторонами. Це включає оперативне надання правдивої та повної інформації, демонстрацію емпатії та турботи про постраждалих, а також вжиття заходів для запобігання подібним ситуаціям у майбутньому. Ефективне управління кризовими комунікаціями допомагає мінімізувати негативний вплив на репутацію організації та зберегти довіру цільової аудиторії [1,19,31,34].

Таким чином, комунікаційний менеджмент є невід'ємною складовою інформаційного забезпечення системи менеджменту. Він забезпечує ефективний обмін інформацією, управління інформаційними потоками, формування корпоративної культури, взаємодію зі партнерами та управління кризовими ситуаціями. Організації, які приділяють належну увагу комунікаційному менеджменту, мають більше шансів на успіх у досягненні своїх цілей, забезпеченні ефективного функціонування системи менеджменту та побудові довгострокових відносин зі стейкхолдерами.

1.3. Особливості сучасного застосування та напрямки інформаційного забезпечення системи менеджменту

Сучасний світ стрімко розвивається під впливом глобалізації та бурхливого розвитку інформаційних технологій. Ці процеси суттєво впливають на економічну діяльність країн, і Україна не є винятком. Світовий ринок XXI століття характеризується швидкою адаптацією до нового, та поглинанням тих, хто не адаптувався. Сьогодні успіх на ринку багато в чому залежить від рівня розвитку

системи інформаційного забезпечення. В нашому випадку це саме система інформаційного забезпечення менеджменту, які тільки починають розвиватися на ринку в загальному. Тому досі не сформовано єдиних норм як це правильно робити і кожен просуває свою систему.

На це також вплине зростання ролі цифрових технологій та перехід до мереж 5G, яка покращить швидкість та якість зв'язку та принесе нові можливості. Наприклад, 5G дозволить передавати величезні обсяги даних практично миттєво, що відкриє шлях для впровадження Інтернету речей, віддаленого керування пристроями, доповненої реальності та інших інноваційних технологій. Це матиме величезний вплив на всі сфери життя та бізнесу, від промисловості до охорони здоров'я та освіти.

З цього можна зробити висновок, що цифрові технології стають ключовим фактором у розвитку сучасного суспільства та бізнесу. Про це також свідчить новий індекс доступу до цифрових технологій, який був впроваджений Міжнародним Союзом Електрозв'язку (МСЕ). Опираючись на їх оцінку маємо таку картину (табл.1.1).

Табл.1.1. Доступу до цифрових технологій різних країн

Перша категорія -Розширений доступ
Гонконг (Китай), Фінляндія, Тайвань (Китай), Канада, США, Великобританія, Швейцарія, Сінгапур, Японія, Люксембург, Австрія, Бельгія, Нова Зеландія, Італія, Франція, Словенія, Ізраїль
Друга категорія -Широкий доступ
Ірландія, Іспанія, Чехія, Греція, Португалія, ОАІ, Макао (Китай), Угорщина, Польща, Словаччина
Третя категорія -Середній доступ
Ліван, Таїланд, Румунія, Туреччина, Македонія, Панама, Боснія, Колумбія, Йорданія, Китай, Україна, Молдова
Четверта категорія -Низький доступ
Зімбабве, Гондурас, Сирія, Пакистан, Азербайджан, Таджикистан, Кенія,

Нікарагуа

Україна, маючи значний потенціал для розвитку ІТ-сфери, стикається з низкою викликів:

- Недостатній рівень розвитку інфраструктури, особливо в сільській місцевості та невеликих містах. Багато регіонів досі не мають надійного доступу до високошвидкісного Інтернету та мобільного зв'язку.

- Багато людей в Україні, особливо старшого віку, не володіють базовими цифровими навичками, необхідними для роботи в ІТ-секторі та використання цифрових послуг. Це створює цифровий розрив і обмежує потенціал розвитку.

- Висока вартість послуг доступу до Інтернету та цифрових пристроїв все ще є перешкодою для багатьох українців, особливо з нижчими доходами. Це обмежує їх можливість користуватися перевагами цифрової економіки.

- Багато талановитих ІТ-фахівців з України їдуть працювати за кордон, де їм пропонують кращі умови праці та оплати. Ця "відтік мізків" послаблює внутрішній ІТ-сектор і знижує його конкурентоспроможність.

Незважаючи на ці виклики, Україна має ряд переваг, які можуть допомогти їй стати лідером у сфері інформаційного розвитку. Україна має великий внутрішній ринок інформаційного забезпечення, який зараз переживає нове народження. Також ринок на даний момент досить вільний та не зайнятий, особливо ринок закладів освіти. Причиною такого стану став високий рівень консерватизму, який сформувався протягом довгих років, та застаріла політика, яку просували заклади. Саме тому ця частина ринку зараз нерозвинута в Україні, але має великий потенціал для розвитку за рахунок накопичених інновацій, які можна вільно впровадити в систему менеджменту університетів. При правильному впровадженні університети швидко розвинути свою інформаційну систему, а спеціалісти, які мають цим займатися, повинні використовувати доступні інноваційні методи та керуватися сучасними системами. Це дасть можливість запровадити в закладах вищої освіти послуги та функції, які

відповідають вимогам ринку, а також можуть бути конкурентоспроможними серед інших закладів [7,11,12,21].

Деякі університети уже впровадили передові системи дистанційного навчання, які дозволять студентам отримувати знання в зручному для них форматі та темпі. Такі системи як «Moodle» та «Google Classroom», які дозволяють ефективно організувати онлайн-навчання та комунікацію між викладачами і студентами[29,30,38].

Серед напрямків інформаційного забезпечення системи менеджменту також важливе місце займає підвищення рівня інформаційної освіти. Зазвичай це навчання працівників та здобувачів цифровим навичкам, необхідним для вільного користування інформаційними системами в різних сферах, в нашому випадку це в закладах освіти. Останнім часом популярними є системи інтерактивного навчання, тому можливо є сенс організувати таке навчання на їх основі[8]

Одним із напрямків впровадження інформаційних систем є створення сприятливих умов для співпраці на різних рівнях: інші заклади освіти; бізнеси; інфлюенсери; приватні особи; державні структури та інші партнери. Це включає надання часткового фінансування, спрощення бюрократичних процедур та підтримку інновацій.[28]

Наприклад, держава може створити спеціальні гранти та програми фінансування для університетів, які впроваджують інноваційні ІТ-проекти. Також можна спростити процедури ліцензування освітньої діяльності для онлайн-курсів та програм. Співпраця з бізнесом може включати спільні дослідницькі проекти, організацію кейсів та конкурсів для студентів тощо.

Також ключовою частиною є сприяння міжнародному співробітництву в сфері цифрових технологій. Це може допомогти Україні отримати доступ до передового досвіду та кращих практик інших країн, в особливості країн Азії, які є лідерами в сфері ІТ. Наприклад, можна організовувати обмін студентами та викладачами з провідними технічними університетами світу, брати участь у міжнародних дослідницьких проектах, залучати іноземних експертів до розробки навчальних програм тощо[40].

Реалізація цих заходів для закладів освіти дає можливість покращувати комунікацію на всіх рівнях та працювати у відповідному навантаженні. Підвищує конкурентоспроможність закладу за рахунок підняття іміджу, а також створення нових робочих місць, які зав'язані на ІТ-сфері. У разі наявності відповідних спеціалістів, можна розширити спектр їх можливостей додатковим фінансуванням. Вільний доступ до цифрових технологій менеджменту допомагає покращено проводити відповідні заходи та надавати необхідну інформацію всім зацікавленим сторонам[23,24].

Потрібно також не забувати про CRM-системи в університеті. Що може ефективно допомагати контактувати з здобувачами, випускниками, роботодавцями та іншими партнерами. Це дозволить персоналізувати комунікацію, швидко реагувати на запити, аналізувати дані та приймати обґрунтовані рішення. Також можна автоматизувати рутинні процеси, такі як розклад занять, облік успішності, документообіг тощо, що заощадить час і ресурси[1,19]

Загалом, активне впровадження інформаційних технологій та розвиток цифрових компетенцій є критично важливими для закладів вищої освіти в Україні, щоб залишатися конкурентоспроможними та відповідати вимогам сучасного ринку. Це вимагає системних зусиль з боку держави, бізнесу, самих університетів та всіх зацікавлених сторін. Але в кінцевому підсумку це дозволить підготувати висококваліфікованих фахівців, які мають не лише інформацію власної спеціальності, а й навички інформаційного забезпечення, які дадуть змогу покращити свою працю та зробити вагомий внесок у розвиток країни[33,34].

РОЗДІЛ 2. РОЗВИТОК ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯК ПРИКЛАД СУЧАСНИХ МОЖЛИВОСТЕЙ РОЗВИТКУ ЗВО

2.1. Характеристика діяльності Дніпровського державного аграрно-економічного університету

Дніпровський державний аграрно-економічний університет, далі ДДАЕУ (DSAEU), являється масштабним освітньо-науковим закладом, що має уже 100 річну історію існування та розвитку. Накопичений об'єм знань та відкритість новому, дає змогу використовувати новітню освітню програму. Використання такої освітньої програми використовується на різних рівнях, сюди можна віднести бакалаврський, магістерський, аспірантський, а також ступені доктора філософії та доктора наук. За для покращення освітнього процесу заклад освіти проводить як фундаментальні, так і прикладні дослідження, тому не дивно що ДДАЕУ є одним із лідерів у науковій та методичній роботі, що має розвинену структуру науково-виробничих, освітніх та наукових підрозділів. Одними з таких підрозділів є факультети, а саме :

- агрономічний факультет
- біотехнологічний факультет
- інженерно-технологічний факультет
- факультет ветеринарної медицини
- факультет водогосподарської інженерії та екології
- факультет менеджменту і маркетингу
- факультет обліку і фінансів
- Інститут післядипломної освіти ДДАЕУ (Інститут)

Вони надають такі освітні програми як : фахова перед вища освіта; бакалаврський рівень; базовий рівень (короткий цикл) вищої освіти; магістерський рівень; освітньо-науковий рівень.

Не дивно що такий освітньо-науковий заклад, за роки свого існування розрісся до відокремлених структурних підрозділів, їх ми може побачити на Рис.



2.1.

Рис. 2.1. Відокремленні підрозділи ДДАЕУ

Університет об'єднує під своїм дахом сім факультетів, це в свою чергу 35 кафедр, з аудиторіями різного оснащення та мультимедією. Для забезпечення повноцінного навчального процесу та студентського життя, університет обладнаний сімома спортивними залами.. Університет також включає клініку ветеринарної медицини, науково-дослідний центр біобезпеки та екологічного

моніторингу АПК, а також Центр природного агровиробництва імені М. Руденка. Це все знаходиться у власності університету на території п'яти освітніх і наукових будівель. Університет також має експериментальні поля загальною площею 1,5 тис гектарів, основним направленням яких є селекція та насінництво.

Важливу роль відіграють відділи, особливо відділ міжнародних зв'язків і публічних комунікацій, що сприяє розвитку зовнішніх комунікацій і співпраць. Відділом інформаційно-технічного супроводу освітнього процесу та роботи зі студентами, за для допомоги студентам та викладачам у разі проблеми з підтримкою програмного забезпечення Контроль якості освіти здійснюється через відділ внутрішнього аудиту і контролю якості освітньої діяльності. Для підтримки творчого та соціального життя здобувачів діє молодіжний клуб, музей, студентська їдальня «Аграрник». та відділ підготовки наукових кадрів. Також університет має у своїй власності сім гуртожитків, які забезпечують здобувачів житлом у разі необхідності. Адміністративні та господарські підрозділи університету забезпечують ефективну організацію навчального процесу, наукової роботи та господарської діяльності, створюючи необхідні умови для комфортного навчання та проживання, як здобувачів так і викладачів.

З моменту початку повномасштабного вторгнення, університет було прийнято рішення, яке опиралося на досвід дистанційного навчання в умовах карантину COVID-19, повернутися до дистанційної форми навчання, за для продовження навчального процесу. Такі дії не лише перевели здобувачів, а й більшість підрозділів ДДАЕУ. Накопичений досвід дав можливість швидко повернутися студентам до занять, це було досягнуто завдяки використанню університетом таких платформ як : Moodle – для завантаження практичних та семінарських завдань, а також перегляду лекцій якщо не було можливості відвідати лекцію; Zoom – для прослуховування лекцій та практичних, прямий зв'язок з викладачем; Месенджери – для зв'язку між студентами та викладачами в позаробочий час або під час нього у разі виникнення форс-мажорних обставин. Це все проводилося відповідно з дотриманням усіх необхідних заходів безпеки, щоб зберегти які здобувачів так і викладачів.

Дистанційне навчання продовжувалося майже рік і лише в з 1 вересня 2023 року почало замінюватися на змішану форму навчання. Це були спроби повернутися до класичної форми навчання, але з 20 листопада 2023 року заклад освіти знову повернувся до дистанційної форми навчання для здобувачів бакалаврату, виключенням стали студенти перших курсів та студенти спеціальностей які потребують практики, магістри та аспіранти також були переведені на дистанційну форму. Все це проводилося з урахуванням всіх норм безпеки.

Щоб забезпечити таку позитивну діяльність ДДАЕУ оновлює свою ліцензію на надання освітніх послуг у сфері вищої освіти, також отримавши право здійснювати освітню діяльність на рівнях бакалаврату, магістратури та аспірантури. На 2024 рік, ДДАЕУ має такі результати : 33 - Освітніх програми акредитованих; 10 - акредитованих спеціальностей; 8 - не акредитованих (Рис.2.2.).

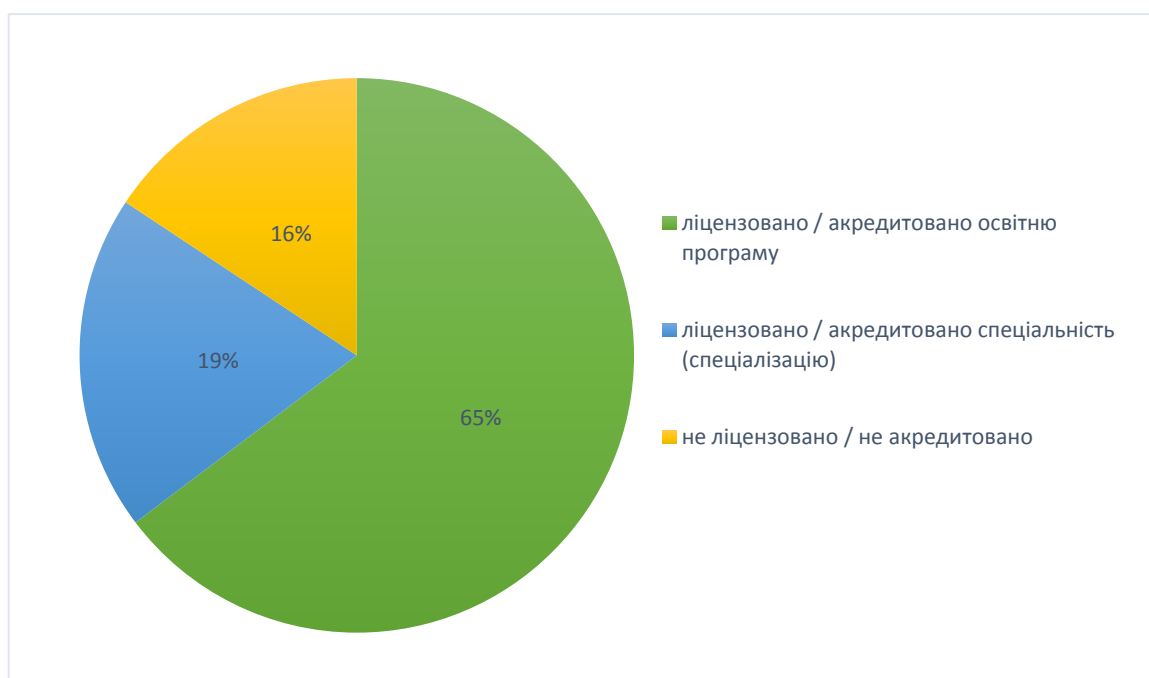


Рис. 2.2. Ліцензування освітніх програм та спеціальностей 2024 р.

Саме тому ми можемо звернувшись до таблиці 2.1 побачити кількість здобувачів ДДАЕУ в період 2020 по 2023 рр. різних факультетів та рівнів, побудована на основі даних з [41].

Таблиця 2.1

Чисельність здобувачів ДДАЕУ, 2020-2023 рр.

Рівень	Здобувачі				2023 р. до 2020 р., %
	2020	2021	2022	2023	
1	2	3	4	5	6
Агрономічний факультет					
Спеціальність бакалавр	595	610	777	1088	182,86
Спеціальність магістр	392	315	336	461	117,60
Спеціальність аспірант	0	0	0	49	-
Біотехнологічний факультет					
Спеціальність бакалавр	251	246	246	319	127,09
Спеціальність магістр	185	129	125	166	89,72
Спеціальність аспірант	0	0	0	8	-
Інженерно-технологічний факультет					
1	2	3	4	5	6
Спеціальність бакалавр	636	651	815	1259	197,96
Спеціальність магістр	257	189	237	363	141,25
Спеціальність аспірант	0	0	0	33	-
Факультет ветеринарної медицини					
Спеціальність бакалавр	1	0	0	0	0
Спеціальність магістр	659	601	656	664	100,76
Спеціальність аспірант	0	0	0	38	-
Факультет водогосподарської інженерії та екології					
Спеціальність бакалавр	228	244	286	334	146,49
Спеціальність магістр	37	25	78	95	256,75
Спеціальність аспірант	0	0	0	0	-
Факультет менеджменту та маркетингу					
Спеціальність бакалавр	640	725	808	960	150
Спеціальність магістр	237	218	331	413	174,26
Спеціальність аспірант	0	0	0	70	-
Факультет обліку та фінансів					
Спеціальність бакалавр	530	540	617	590	111,32
Спеціальність магістр	112	111	141	157	140,18

Спеціальність аспірант	0	0	0	3	-
Загальна кількість	4760	4604	5453	7078	151,40

Якщо візьмемо до уваги інформацію яку ми маємо в таблиці 2.1., ми маємо що на початок 2024 року в університеті навчається 7078 здобувачів вищої освіти. На цей рік розподіл здобувачів різних рівней освіти становить 4550 здобувачів бакалаврату, 2319 магістратрів та 209 аспірантів (рис. 2.3.). Якщо розподілити за формою навчання то вийде що 5498 навчаються на денній основі і 1553 на заочній.

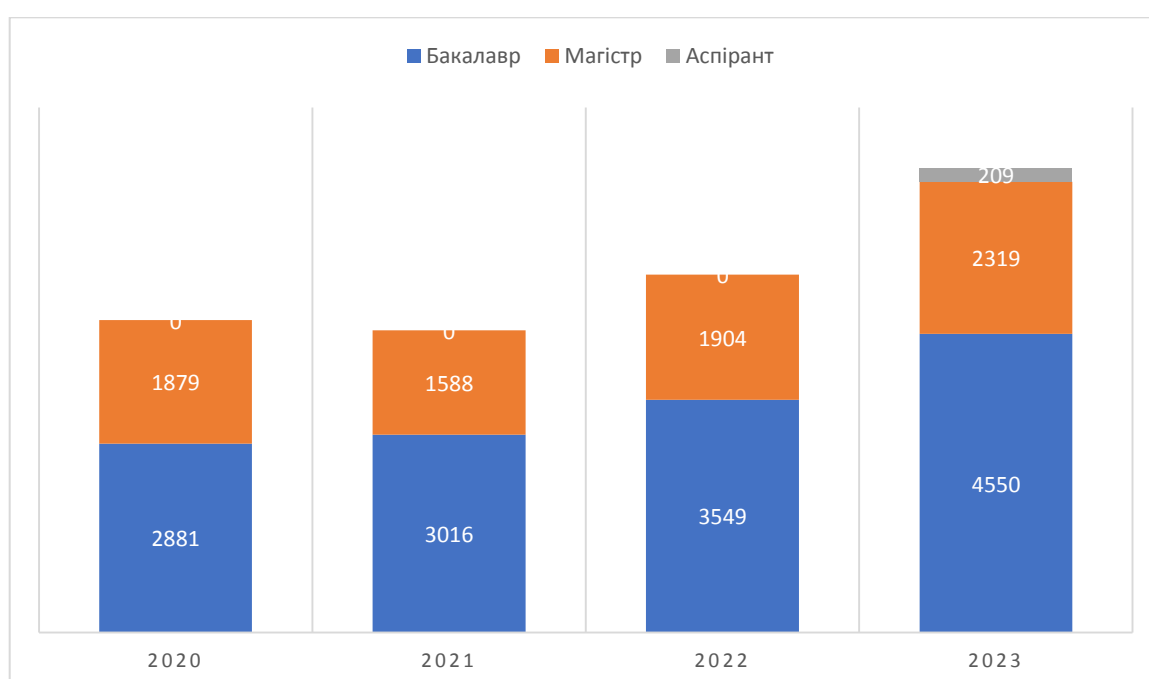


Рис. 2.3. Чисельність та структура контингенту здобувачів за рівнями вищої освіти, 2023 р.

Дивлячись на рис 2.3. ми бачимо що за останні 4 роки є значна тенденція на збільшення кількості здобувачів в ДДАЕУ. Від так в 2020 році кількість здобувачів рівня бакалавр склав 2881, тоді ж в 2023 це значення уже досягає 4550 здобувачів, на 57,93% більше ніж в було. Позитивна тенденція складається і на рівні Магістр, 2020 році університет мав 1879 здобувачів, в свою чергу в 2023 році це значення уже складає 2319 здобувачів, це на 23,42% більше. Також 2023 рік став найбільшим набором аспірантів за останні роки і склав 209 здобувачів.

Ця статистика показує що з кожним роком кількість здобувачів накопичувалася та збільшувалася. Це може говорити що університет є привабливим для нових здобувачів, та може утримувати уже наявних. Опираючись на вище сказане можу допустити, що університет є одним із швидко розвиваючихся. Але за цією позитивною стороною також може бути і негативна, у вигляді великого навантаження на менеджмент складову університету. З більшою кількістю здобувачів, збільшується і вплив людського фактору під час роботи та необхідність налагодити нову більшу комунікаційну систему.

Якщо звернутися до слогану, який використовує Дніпровський державний аграрно-економічний університет. Він звучить «Університет на все життя», то ми зрозуміємо що університет позиціонує себе як партнера для кожного студента, на довгий період його часу. Через це не дивно що серед ключових принципів, що закладалися в стратегію розвитку ДДАЕУ на 2020-2025 роки, є пункт про партнерство. Більше ми можемо побачити на рис. 2.4 створений на основі отриманої інформації[28] . Саме такими партнерами за цією стратегією є студенти, які пропонують інновації, та долучаються до уже наявних.

<i>Партнерство</i>	<i>Доступність</i>	<i>Відповідність</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Будуючи відносини з академічною спільнотою, роботодавцями та громадськістю на основі взаємної поваги та прозорості, університет цінує кожного партнера. Ми відкриті до інновацій, готові адаптуватися та активно брати участь у спільних ініціативах. 	<ul style="list-style-type: none"> • Університет гарантує рівний доступ до освіти для всіх, незалежно від віку, статі, етнічного походження, релігійних переконань чи інших характеристик. Ми вітаємо кожного, хто прагне професійного зростання та покращення якості життя у суспільстві. 	<ul style="list-style-type: none"> • Університет ставить за мету досягнення високих стандартів якості та ефективності у всіх сферах своєї діяльності – від освітнього процесу до наукових досліджень, зовнішніх і внутрішніх комунікацій, а також управління ресурсами. Ми прагнемо зробити значний внесок у покращення якості життя людей та раціональне використання природних ресурсів.

Рис. 2.4. Ключові принципи ДДАЕУ

Освітній процес у Дніпровському державному аграрно-економічному університеті регулюється відповідно до Конституції України, законів «Про освіту» та «Про вищу освіту», а також згідно з нормативними актами Міністерства освіти і науки України, Положенням про освітній процес університету та іншими регулятивними документами. Згідно із Стратегією розвитку університету на 2020-2025 роки, ключовою метою є підвищення якості освітнього процесу та перехід до студенти – рівноцінні партнери освітнього процесу, тобто застосування студентоцентрованого підходу. Це передбачає оновлення освітніх програм згідно із стандартами вищої освіти та потребами ринку праці, що є предметом постійної роботи ректорату та всіх підрозділів університету.

Взявши до уваги все вище прописане та зазначене, ми можемо зауважити що ДДАЕУ має гідні позиції в своєму регіоні та конкурентно здатний на ринку серед інших. Позиція яку він займає тримається та розвивається за рахунок вдало прийнятих рішень, а також великої кількості акредитованих спеціальностей, що дає змогу залучити велику кількість здобувачів. Але саме через збільшення кількості здобувачів збільшується і навантаження на систему. Через це вважаю доцільно дослідити систему управління та комунікації в Дніпропетровському державному аграрно-економічному університеті.

2.2. Аналіз систем управління в ЗВО та використання інформаційного забезпечення системи менеджменту

Щоб розібратися далі в ситуації, доцільно проаналізувати структуру Дніпровського державного аграрно-економічного університету. Відповідно до діючого законодавства та Статуту установи, а саме статуту ДДАЕУ, заклад відповідає стандартам освітньої установи. Але також на далі всі дії адміністрації та викладачів університету, можуть бути найчастіше регулюється нормативними документами, включаючи : статут університету; стратегію розвитку на певний період; колективний договір; посадові інструкції; накази та положення. Ми можемо більше ознайомитися в рис.2.5.

Оглянувши інформацію на рис. 2.5. вище, ми можемо зрозуміти, що нормативні документи регулюють свою відповідну сферу : Статут університету – зазвичай закладається на початку і визначає свою діяльність, після чого майже не змінюється; Стратегія розвитку на певний плановий період – застосовується щоб відповідати тенденціям ринку та іншим зовнішнім факторам, а також орієнтуватися на внутрішню частину; Колективний договір – регулює відносини між працівниками та закладом, застосовується до кожного працівника; Посадові інструкції – регулюють навчальний процес відповідно до загальним норма які були прийняті та повинні дотримуватися; Накази та положення – зазвичай це інструменти прийняття рішень, яке необхідно для виконання. Всі ці нормативні документи використовуються в різних ситуаціях або комбіновано, для виконання різних цілей та завдань. Важливим аспектом у виконанні цих цілей чи завдань є система комунікації, яка функціонує в закладі. Вона на пряму впливає на якість та швидкість прийняття рішень згідно відповідного документу.

Нормативний документ	Функції
Статут університету	Статут університету закладає основи діяльності та мету закладу, а також регулює організаційну структуру, управлінські органи, академічну та фінансову діяльність, права і обов'язки, для здобувачів та персоналу.
Стратегію розвитку на певний плановий період	Стратегія розвитку університету на певний період визначає ключові напрямки та пріоритети в освітній, науковій, інноваційній і адміністративній діяльності.
Колективний договір	Колективний договір університету визначає умови праці, права та обов'язки співробітників і адміністрації, а також соціальні гарантії та пільги для персоналу.
Посадові інструкції	Посадові інструкції університету визначають відповідальність, права та обов'язки працівників.
Накази та положення	Накази та положення університету

	визначають правила та процедури, що регулюють академічну, адміністративну та фінансову діяльність закладу.
--	--

Рис.2.5. Нормативні документи закладу вищої освіти

Відповідно цим документам кожен адміністративний працівник, чітко знає свої обов'язки. Це також дозволяє працівниками приймати самостійні рішення після отримання інформації, а саме як передавати інформацію, але в свою чергу також нести відповідальність за свою управлінську діяльність.

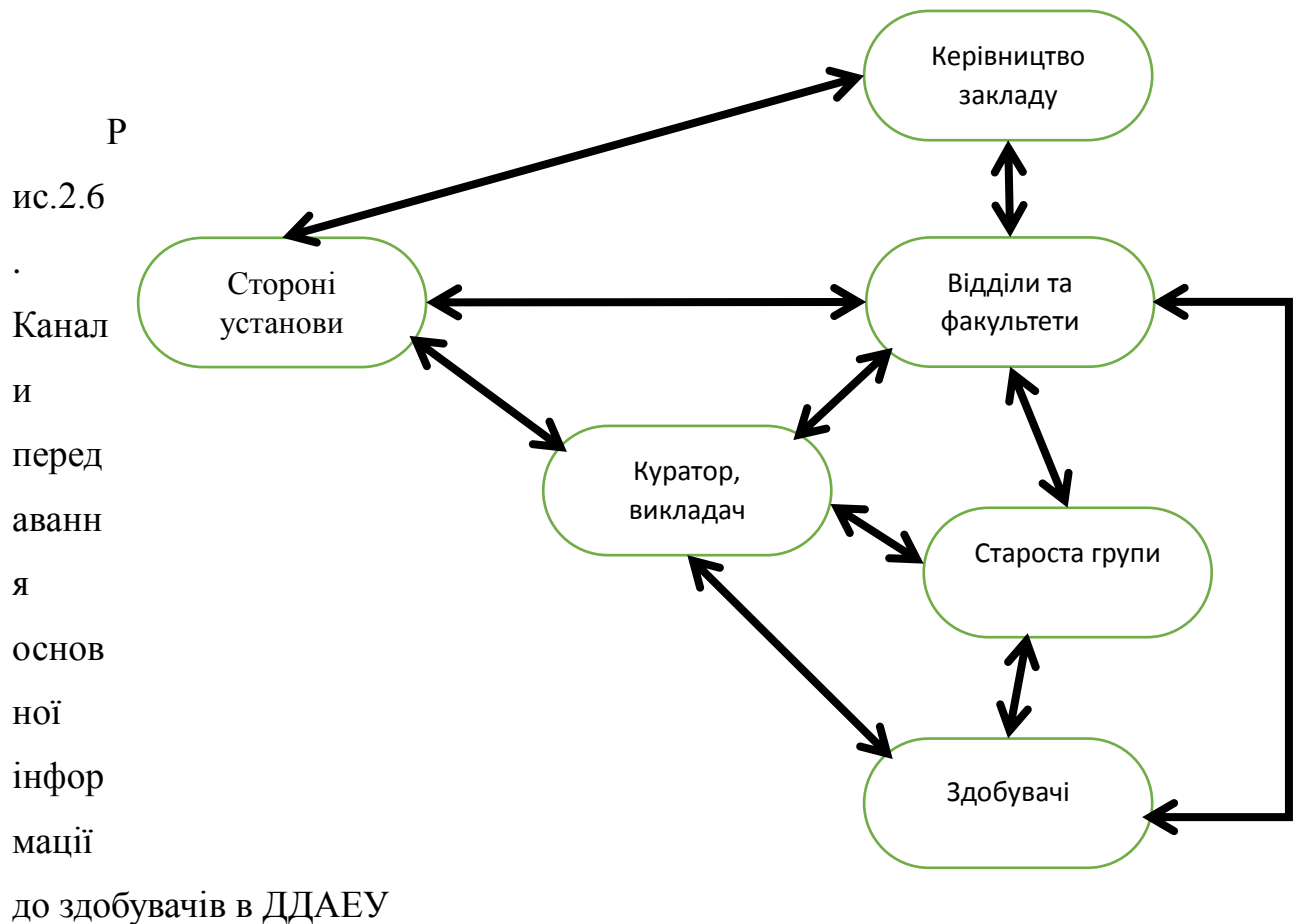
Важливим фактором їх використання є донесення до отримувачів : здобувачі; викладачі; працівники; абітурієнти. Саме тому вибудоване ефективне комунікативне середовище в ДДАЕУ за період минулого існування, а саме до карантинного, гарно справлялося. Класичне забезпечення комунікативного зв'язку системи менеджменту в університеті гарно працювали і показувало свою ефективність, тому не було сенсу розвитку. Але це не значить щоб був застій, так як в період 2018 року як викладачами так і здобувачами починається активне використання месенджерів. Так як саме в ці роки месенджери поступово отримують своє місце на наших інформаційних носіях. Але в той період це проходить в більшій мірі для особистого користування та зв'язку, а не для професійного. Тому лише після початку пандемії COVID-19, університетом було поставлено на меті покращення якості освіти через розвиток інформаційного забезпечення. Сюди входило як підвищення інформаційної обізнаності учасників освітнього процесу, це працівники закладу та здобувачі. Активного застосування новітніх інформаційно-комунікаційних технологій, щоб забезпечити змогу дистанційного навчання в закладі. Така мета передбачала виконання декількох поставлених цілей, а саме :

- використання інформаційних технологій для забезпечення неперервного та ефективного навчального процесу професійного розвитку викладачів та;
- професійного розвитку здобувачів та викладачів на рівні один з одним в сфері нових технологій які забезпечували дистанційне навчання.

- створення умов для здобувачів та викладачів, що забезпечать рівність в умовах користуванням електронними платформами;

- побудова механізмів, які б дали змогу ефективно забезпечувати комунікації між здобувачами та університетом, як окремими викладачами так і цілими підрозділами, через спільні інформаційні платформи такі як месенджери чи електронна платформа Moodle.

Якщо зауважити, то ключову роль в сучасності відіграють саме інформаційні процеси. Вони визначають напрямки розвитку, а також можливості для прогресу освітньої системи та сфери в цілому. Якщо подивитися з різних ракурсів, то можна сказати, що освіта представляє собою взаємодію між учасниками освітнього процесу, яка організовується адміністрацією закладу та ними самими. А з іншого ракурсу, як ми це уже зазначали вище, це процес який включає збір, обробку, зберігання, аналізу та розповсюдження інформації в межах організаційної комунікації. Інформаційне забезпечення освітнього середовища установи дає змогу забезпечувати створення та поповнення єдиної бази даних, яка дозволяє використовувати дані за необхідності з подальшою можливістю їх редагування та розповсюдженню повторно, здійснення доступу до даних у багатокористувацькому режимі, розподіл прав доступу, використання одних і тих же даних в різних програмах і процесах, а також обмін даними між різними програмами. На рис. 2.6. відображається сьогоденні канали передачі інформації в навчальному закладі.



За для ефективного передавання інформації до здобувачів, в Дніпровському державному аграрно-економічному університеті, було організовано таку структуру. Спочатку може здатися що вона виглядає дивно, але якщо розібратися то можна зрозуміти що це класична ієрархічна комунікація. Причина по якій вона так виглядає в тому, що вона адаптована під використання різного інформаційного забезпеченням: електронні пошти, sms повідомлення, повідомлення в месенджерах, інколи навіть комбінованих. Тому гадаю доцільно розібрати її переваги та недоліки.

Перевагами такої системи є:

- Можливий контроль інформації, перед відправкою на наступний рівень.
- Рішення приймаються на вищому рівні, що забезпечує їх узгодженість з загальною стратегією.
- Можливість обирати інформаційне забезпечення для передачі інформації

Проблемами такої системи можуть виступати наступне :

- Інформація може змінюватися або втрачати важливі деталі під час передачі через декілька рівнів, на це в першу чергу впливає людський фактор.
- Інформація може взагалі не доходити до кінцевого отримувача, так як в такій системі не передбачено зворотного зв'язку, або він не дає повного охоплення.
- Час, необхідний для передачі інформації вниз, може бути значним, що уповільнює процес реагування на зміни в зовнішньому середовищі та внутрішньому середовищі.

Як висновок можемо зробити що така структура гарно показала себе як початкова, але для майбутнього використання вона не є ефективною, а в деякій мірі навіть дефективною. В такому випадку надалі вона не має можливості повноцінно розвиватися, тому вважаю за доцільним її реорганізувати.

Розберемо структура на прикладі факультеті менеджменту та маркетингу. Факультет є провідним, так як почав використовувати такий тип зв'язку, а саме месенджери та електронну систему мудл, одним з перших в вищому навчальному закладі. Така система дала змогу доносити до більшої частини здобувачів, під час дистанційної форми навчання, потрібну інформацію і інформацію від інших структурних одиниць університету.

Саме через це факультеті менеджменту та маркетингу виступає ключовим елементом Дніпровського державного аграрно-економічного університету, цілі якого охоплюють:

- пошук нових та покращення уже наявних управлінських та організаційних процесів в університеті;
- налагодження іміджу університету, шляхом покращення студентського життя та доступності;
- поширення комунікації серед викладачів і здобувачів, з метою обміну досвіду та подальшій інтеграції в діяльність університету;
- налагодження системи комунікації, яка допоможе координувати діяльності з структурних підрозділів та студентства, а також допомагати їм у

вирішені проблем;

Як висновок, до всього вище згаданого, я можу сказати що Дніпровський державний аграрно-економічний університет, також має проблеми. Але зазвичай ці проблеми зараз стосуються більшості закладів освіти, і вони пов'язані у застосуванні інформаційно-комунікаційних технологій та використання їх у навчальному процесі. Зазвичай проблемами виступають :

- необхідність у новому спеціалісті, якщо основний системний адміністратор не може забезпечити належну підтримку та налагодження інформаційного забезпечення;
- використання різних систем, це викликано відсутність єдиної системи інформаційного забезпечення;
- перевантаження уже наявними системами;
- використання уже застарілих систем – консерватизм;
- відсутність централізованого засобу зв'язку;

Зваживши все, можемо сказати що розвиток інформаційного забезпечення системи менеджменту в освіті є одним із ключових граней, що впливає на весь освітній та виховний процес. Так як на пряму його реорганізують та ставить на сучасні рейки діджиталізації. Ця діджиталізація в комунікаційному плані сильно покращить швидкість прийняття рішень, а також на ефективність управління фінансовими та господарськими ресурсами університету. Це все досягається шляхом прямого впливу в діяльність персоналу та здобувачів.

2.3. Дослідження взаємозв'язку показників інформаційного забезпечення менеджменту на діяльність ЗВО

Інформаційне забезпечення заклад вищої освіти (ЗВО) є критично важливим компонентом сучасного менеджменту, що впливає на ефективність освітнього процесу, якість управлінських рішень та загальну продуктивність установи. У даному дослідженні розглянуто основні показники інформаційного забезпечення та їхній взаємозв'язок з діяльністю Дніпровському державному аграрно-

економічному університеті, зокрема з аспектами академічної та адміністративної роботи.

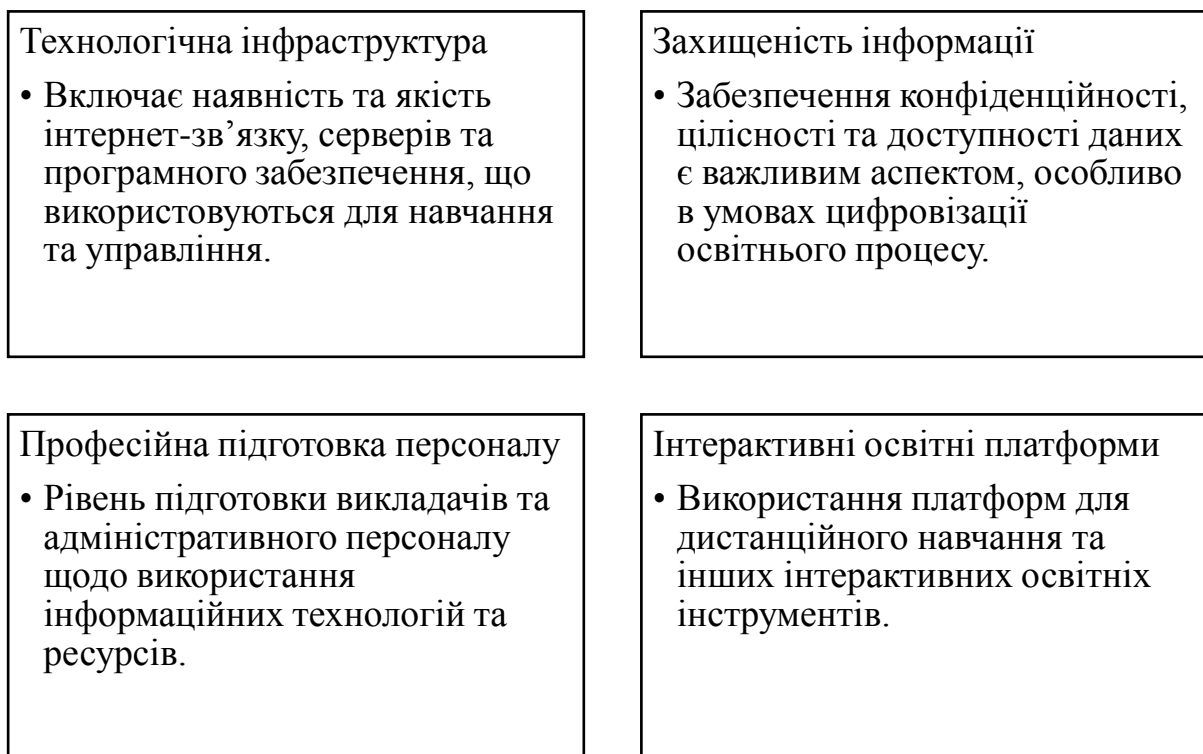


Рис.2.7. Основні показники інформаційного забезпечення

Доступність інформації безпосередньо впливає на навчальний процес. Здобувачі, які мають доступ до актуальних наукових ресурсів, можуть глибше вивчати дисципліни, виконувати дослідницькі роботи та розвивати критичне мислення. Викладачі, у свою чергу, можуть постійно оновлювати свої курси, інтегруючи сучасні наукові відкриття та методи. Прикладом такої інтеграції стало впровадження системи дистанційного навчання Moodle. Вона покращила продуктивність та залученість здобувачів під час дистанційного навчання. Це підтверджує опитування проведене серед здобувачів (рис. 2.8).

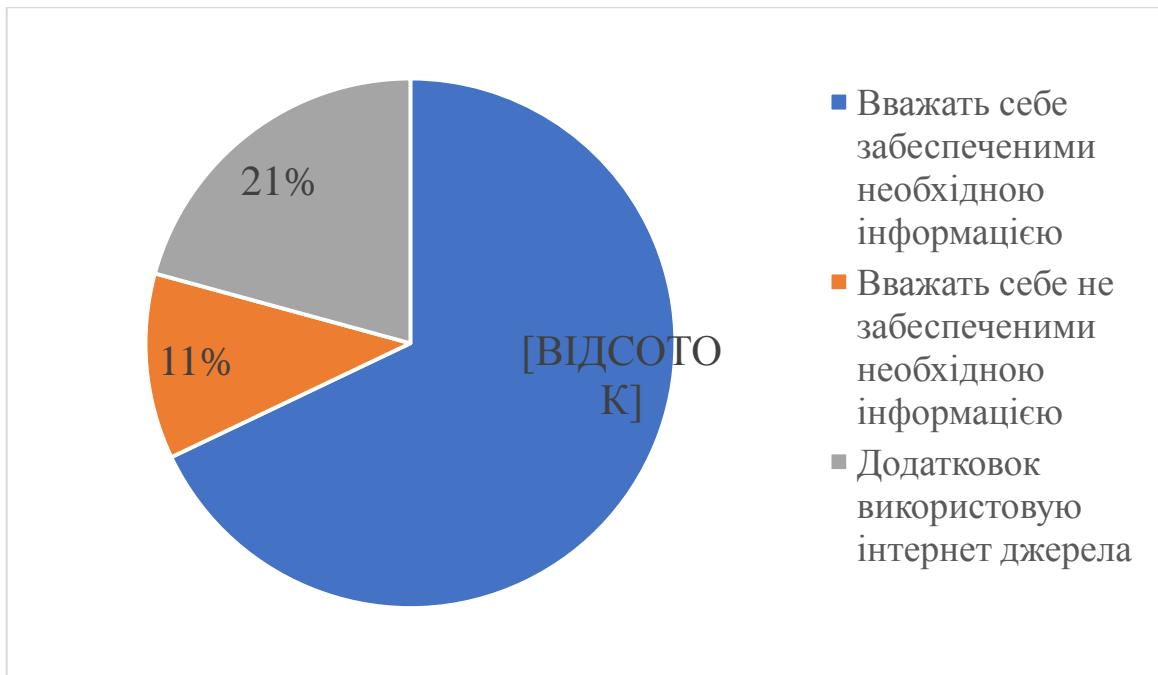


Рис.2.8. Забезпеченість здобувачів необхідною інформацією в системі дистанційного навчання Moodle, 2024 [розраховано автором за даними проведеного анкетування]

Іншим прикладом є вплив технологічної інфраструктури на академічну діяльність. Наявність сучасних технічних засобів та високошвидкісного інтернету дозволяє викладачам використовувати заготовлені лекційні матеріали, відео, онлайн-симуляції та інші інтерактивні методи навчання, що значно підвищує якість освіти.

Захищеність інформації також відіграє важливу роль в академічній діяльності. Забезпечення конфіденційності студентських даних та наукових досліджень дозволяє підтримувати академічну чесність та захищати інтелектуальну власність. Професійна підготовка персоналу впливає на ефективність використання інформаційних ресурсів у університеті. Здобувачі позитивно відгукуються про захищеність інформації, це підтверджує опитування (рис. 2.9).

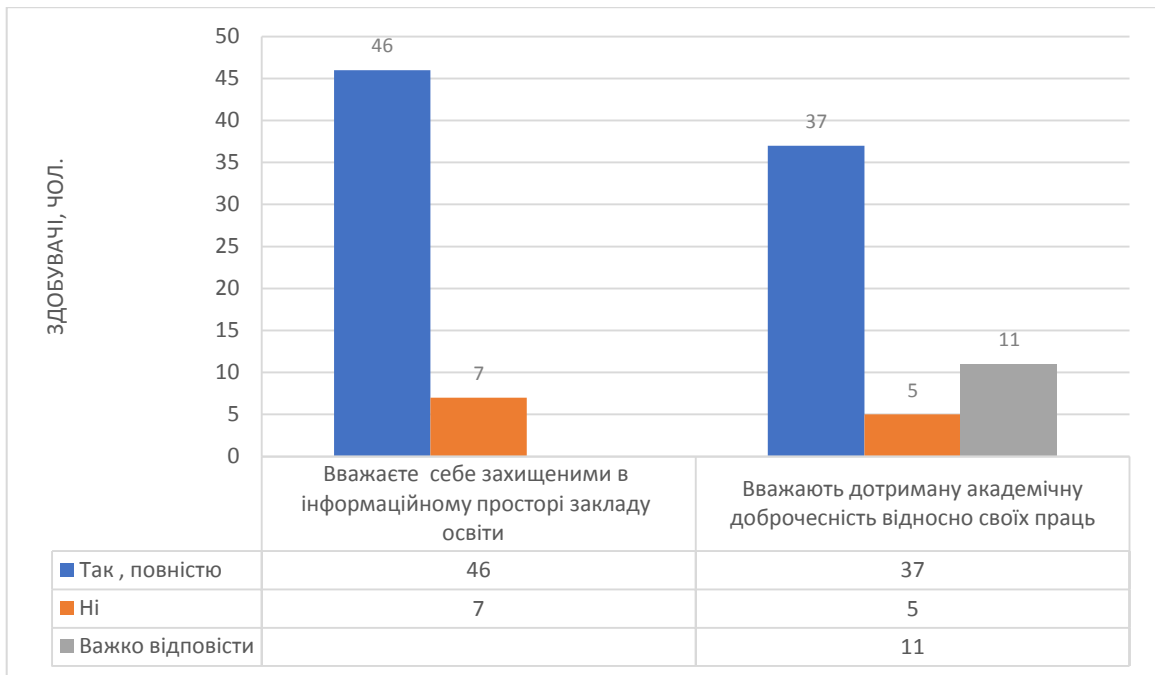


Рис.2.9. Відгуки здобувачів про захищеність інформації, 2024 [розраховано автором за даними проведеного анкетування]

Адміністративний персонал, який володіє навичками роботи з сучасними засобами зв'язку, може ефективніше керувати академічними процесами, адмініструвати студентські записи, планувати заняття та інше. Інтерактивні освітні платформи, Moodle та Zoom, спрощують процеси комунікації між здобувачами, викладачами та адміністрацією. Такі платформи дозволили швидко обмінюватися інформацією, проводити дистанційні зустрічі та оцінювання, що підвищило загальну ефективність управління закладом освіти.

Захищеність інформації та доступність інформації також взаємопов'язані. Наприклад, створення надійних систем зберігання даних, які одночасно забезпечують легкий доступ до них для авторизованих користувачів, дозволяє зберігати і захищати конфіденційну інформацію, одночасно забезпечуючи її доступність для навчальних та адміністративних цілей. Взаємозв'язок показників інформаційного забезпечення менеджменту з діяльністю Дніпровського державного аграрно-економічного університету є комплексним і багатограним. Ефективне інформаційне забезпечення впливає на всі аспекти діяльності навчального закладу - від якості навчання до адміністративних процесів.

Удосконалення інформаційного забезпечення може суттєво підвищити продуктивність та конкурентоспроможність вищих навчальних закладів, забезпечуючи студентам та персоналу найкращі умови для навчання та роботи.

Хоч університет уже спішно використовує інформаційне забезпечення в системі менеджменту закладу, але вони є примітивними або застарілими. Для забезпечення успішної реалізації зазначених аспектів необхідна постійна робота над покращенням інформаційної інфраструктури, підвищенням професійного рівня персоналу та впровадженням сучасних технологій. Це підтверджують самі здобувачів (рис. 2.10.)

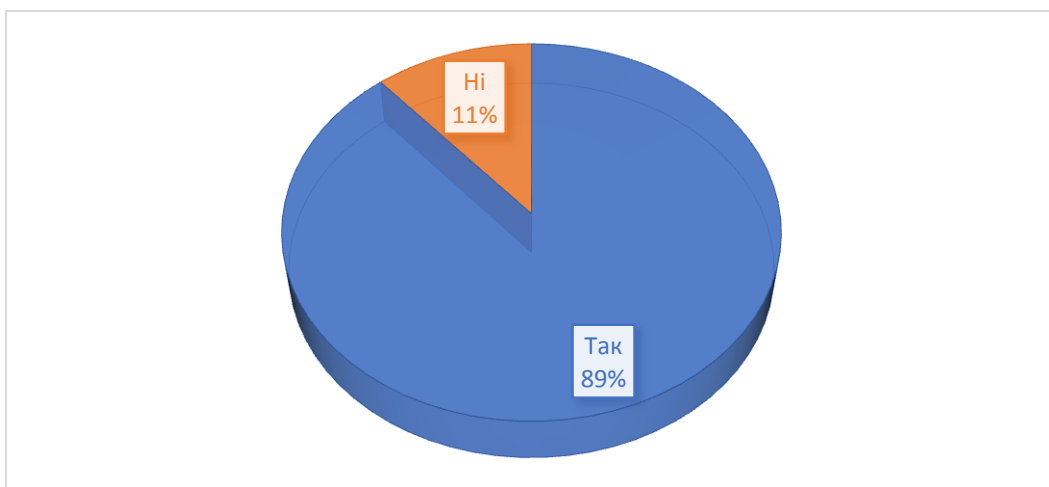


Рис.2.10. Вважають необхідним покращувати сучасні засоби комунікації в університеті, 2024 [розраховано автором за даними проведеного анкетування]

Це дозволить університету відповідати сучасним вимогам та успішно функціонувати в умовах динамічних змін та викликів, які постають перед освітньою системою постійно. Самі здобувачів виступають за такі покращення , тому це є гарним показником для майбутнього розвитку та покращення загального іміджу закладу серед інших. Рис.2.8 ,2.9,2.10

РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ УНІВЕРСИТЕТУ НА ПРИКЛАДІ МЕСЕНЖДЕРІВ

3.1. Впровадження сучасного інформаційного забезпечення системи менеджменту в ЗВО на прикладів чат-ботів

Якщо дивитися на сьогоднішні тенденції, які змінюються з високою швидкістю, можемо побачити що майже жодна структура не може активно розвиватися без інформаційного забезпечення системи менеджменту. Більшість компаній та інших закладів роблять активний акцент на сайти та соціальні мережі. Але потрібно зауважити те що сайти та соціальні медіа, не мають повного функціоналу щоб забезпечити інформаційну підтримку системи менеджменту. Тому розберемо впровадження покроково .

Перший крок – визначити платформу на якій буде базуватися ваша інформаційна система .Уже зараз більшості молодого покоління немає жодних справ до сайті і основним їх інформаційним полем є саме соціальні мережі та месенджери. Тому вважаю що такі засоби доцільно використовувати для просування закладу в маси, а не для побудови інформаційної системи менеджменту в закладі освіти і не тільки. Причиною таких змін стали в тісне вплітання наших мобільних пристроїв в повсякденне життя. Саме з мобільних пристроїв люди зараз найчастіше отримують інформацію та новини, а також організовують спілкування. Це стало очевидно після початку повномасштабного вторгнення, коли люди почали орієнтуватися на інформацію отриману з соціальних мереж, так як вона зазвичай була оперативною. Пропоную подивитися на статистику користування соціальними мережами для спілкування, зібрану USAID за 2022-2023р. (Рис. 3.1).

Крок два – визначити переваги платформи. Подивившись на дану статистику можемо сказати що, навіть після повномасштабного вторгнення, тенденція на все більше використання соціальних мереж продовжує зростати. Лідерство в цьому належить месенджеру «Telegram».Причиною цього стало те, що «Telegram» є головним каналом отримання новин для більшості населення України на сьогодні, особливо це стосується молоді. Саме молодь однією з перших почала використовувати телеграм в повсякденному житті для спілкування.

А обрали його через оперативність новин, зручності у користуванні, великому вибору каналів та швидкості надання інформації. Його особливостями є те що він не завантажує пам'ять телефону, як це в свою чергу робить «Viber», та може дуже тривалий час зберігати необхідну інформацію навіть після її видалення з пристрою. Основною задачею «Telegram» є задовольняти двох основних функцій, таких як отримання інформації та спілкування зі знайомими.

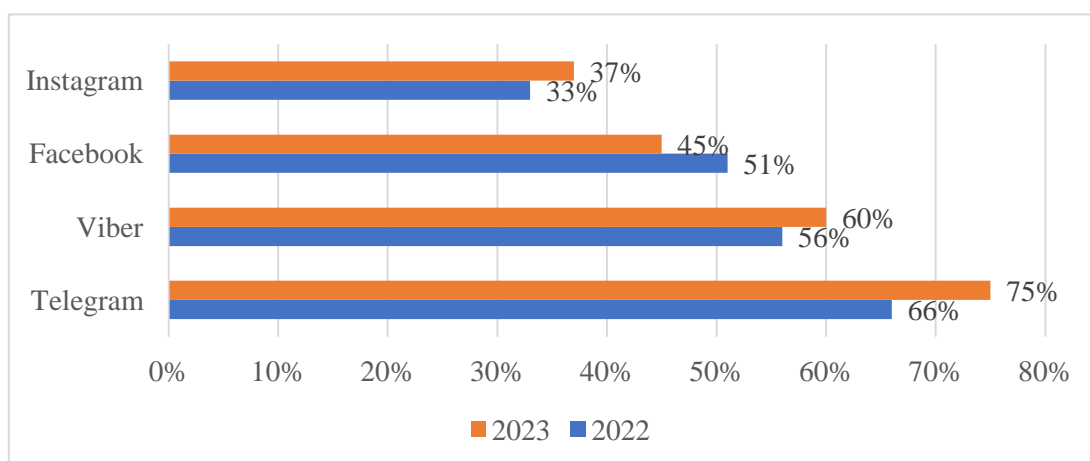


Рис.3.1. Користування соціальними мережами для спілкування, 2022-2023р

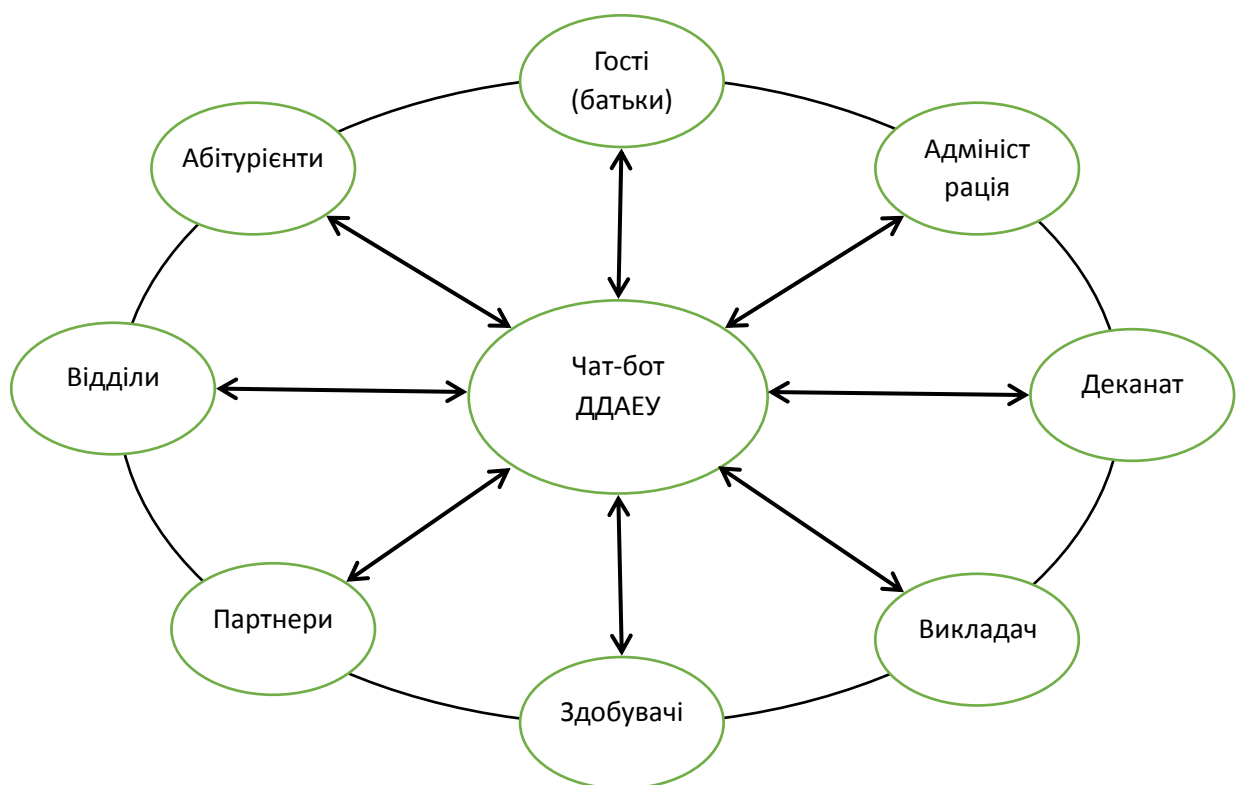
Взявши до уваги все вище сказане виділю основні переваги месенджера «Telegram», як основи для впровадження чат-бота (рис. 3.2).



що месенджер «Telegram» є найкращою основою для впровадження чат-бота. Він дасть змогу зручно переглядати необхідну інформацію на смартфонах та інших гаджетах, навіть у офлайн форматі. Він також дозволить підвищити охоплення аудиторії, так як саме молодь в більшості випадках користується сьогодні мобільні пристрої для серфінгу в інтернеті, а саме месенджерами. Оскільки класична система комунікації стає все більш навантаженою та не зручною, вважаю за доцільним сформуванню нову структуру інформаційного забезпечення системи менеджменту саме на месенджерах. Так як вони забезпечують кращу взаємодію та доступність в сьогоденні та мають низку переваг, як ми уже зазначали вище. Рис. 3.2. Переваги месенджера «Telegram» як основи для чат-бота ДДАЕУ

Крок третій - полягає в тому щоб розробити проект структури комунікації. Для даної системи пропоную ознайомитися зі проектом схеми структури комунікації, яка використовується в новітній системі менеджменту покращену інформаційними забезпеченням (рис. 3.3).

Проект схеми схожий на класичну схему структури комунікації «колесо». Гарно себе зарекомендувала в деяких організаційних відділах, де є необхідність в прийнятті рішень саме керівником. Структурна схема комунікацій «колесо» передбачає централізовану модель, де всі комунікації проходять через одну центральну фігуру або точку, часто названу «центральним вузлом». Зазвичай в центральне місце займає керівна особа, яка приймає майбутні рішення. Але така структура не є гарним рішенням для класичної організації, тим більше для закладу вищої освіти. Причиною цього є те що в університетах, де адміністрація є центральним вузлом для всіх комунікацій між факультетами та здобувачами, може виникати затримка в розв'язанні студентських питань. А це в свою чергу може призводити до незадоволення здобувачів та зниження якості навчального процесу. Хоча схема «колесо» має свої переваги в плані централізації та контролю, її недоліки роблять її менш ефективною в умовах, що вимагають швидкої реакції, прозорості та рівноправного обміну інформацією. Так як саме таких речей



потребує заклад вищої освіти.

Рис. 3.3. Проект схеми впровадження структури комунікації «колесо 2.0» в

ДДАЕУ

Незважаючи на схожість, система «колесо 2.0» відрізняється своєю модифікацією. Це стало можливо завдяки новітнім технологіям, а саме чат-ботам які поступово проникають у життя різних підприємства та організацій. В нашому випадку чат-бот виконує такі функції як збір, обробку, зберігання, аналізу та розповсюдження інформації, це вже ми зазначали раніше. Чат-бот може вільно працювати на запрограмовану діяльність та додаткові функції, які адміністратор або розробник хочуть закласти в нього. Тому в такій моделі є значні відмінності від класичної схеми структури комунікації «колесо». Отже така модель має свої переваги, але також і недоліки. Взявши це до уваги гадаю варто порівняти системи «колесо» з «колесо 2.0» та підкреслити особливі, що їх відрізняють:

а) Центральна фігура в системі «колесо» має обробляти всі повідомлення, що може призвести до її перевантаження. Зазвичай це знижує ефективність комунікації, оскільки важлива інформація може затримуватися або губитися через обсяг роботи, яку потрібно виконати. Але в системі «колесо 2.0» повідомлення обробляється завдяки заготовленим скриптам та моделям, тому «колесо 2.0» позбавлена недоліків своєї класичної системи;

б) Учасники комунікації в структурі «колесо» мають обмежений доступ до інформації, яка циркулює між іншими учасниками. Це може призвести до ситуацій, коли важлива інформація не доходить до всіх необхідних сторін або передається в спотвореній формі. В свою чергу в «колесо 2.0» інформація захищена від потрапляння не до тієї людини, також інформація завжди передається однаково для всіх обраних отримувачів -це навіть можна перевірити в системі звіту чат-бота;

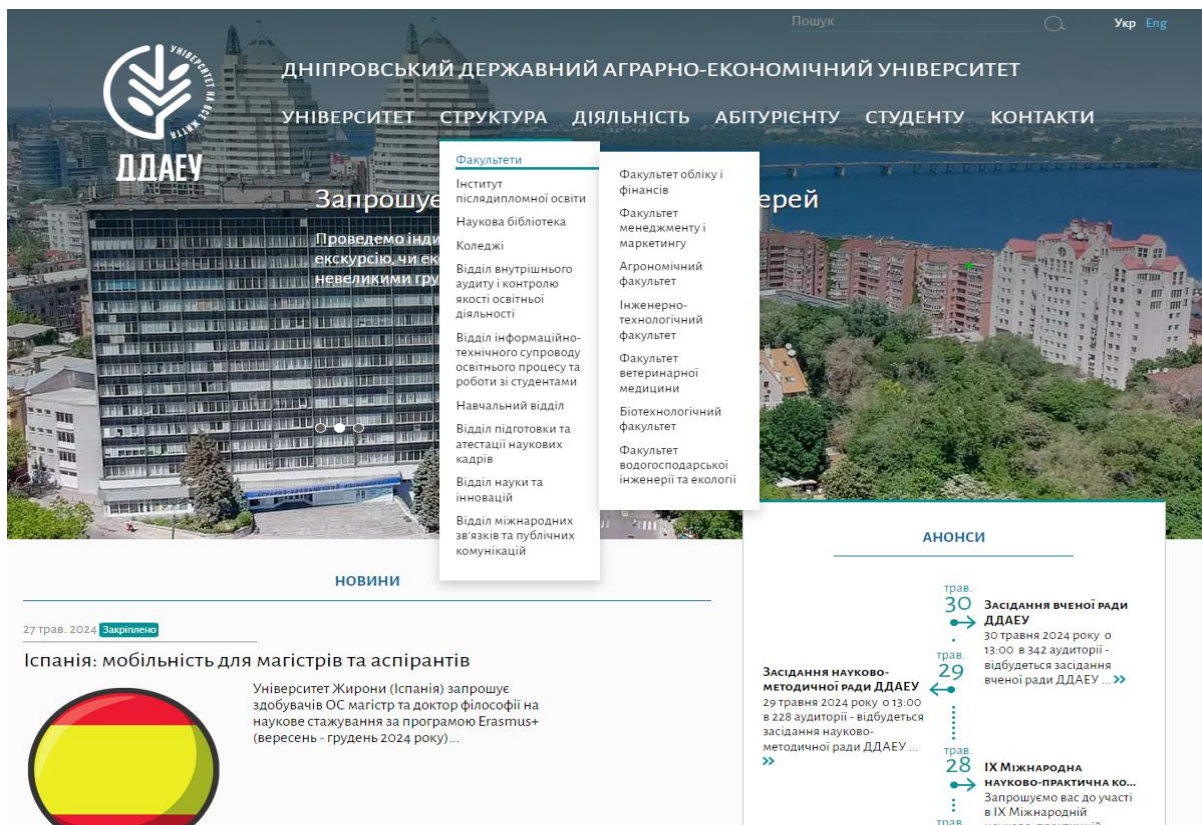
в) Центральний вузол може бути схильний до суб'єктивних рішень і упередженостей, оскільки має повний контроль над потоком інформації. Це може призвести до нерівного розподілу інформації та несправедливих рішень, що може викликати незадоволення серед учасників. В свою чергу чат-бот виконує поставлені йому протоколи та вказівки відповідно до них, тому він позбавлений

цього;

Чат-боти призначені перейняти на себе більшу частину рутинної роботи, оптимізувати процеси та вивільнити людський ресурс. Що не менш важливо це також понизить вплив людського фактору та може зменшити виникнення проблем. А налаштована та унормована система комунікації дасть змогу позбутися звичайних проблем з імпортом та експортом. Ця система гарно підходить для основи комунікаційних систем які будуть використані чат-ботами.

В Дніпровського державного аграрно-економічного університету уже слугує основою системою інформаційною комунікацією - офіційний сайт. Він використовується для зберігання та надання певної інформації студентам, викладачам та іншим. На самому ж сайті представлено велика база, необхідної для здобувачів та інших, інформації. Прикладом наповнення інформацією на сайті ДДАЕУ (рис. 3.4).Ця інформація дає змогу забезпечити відповідний навчальний процес, доступ до новин, зворотній зв'язок, відомості, документи, а також знайти відповіді на запитання. Найбільше нас можуть цікавити такі документи та відомості : рейтинг здобувачів; склад відділів чи факультетів; дати навчального процесу- сесія та інше. Саме цю інформацію ми можемо інтегрувати в чат-бота, для покращення комунікаційного процесу в закладі.

рис.
3.4
Ін
фо
рм
аці
йн
е



наповнення на сайті ДДАЕУ

Крок чотири – є вибором системи бота та її основної задачі . Опираючись на все вище розібране, вважаю за доцільним впровадити чат-бот «DDAEU Assistent», як рішення удосконалення інформаційного забезпечення системи менеджменту в Дніпровському державному аграрно-економічному університеті. Так як саме зараз швидко розвиваються чат-боти та впроваджуються в них штучний інтелект , що покращує їх ефективність та функціонал . Метою його впровадження є покращення інформаційної комунікації в закладі вищої освіти, а також розвантажити різні структурні відділи та підрозділи, які функціонують в закладі. Цілями бота є надання вільного доступу до інформації через месенджери, адміністративних послуг здобувачам, швидкого доступ до розкладу як для викладачів так і здобувачів, а також можливості централізовано моніторити та оплачувати рахунки. Прошу ознайомитися з презентованим в рис.3.5 чат-ботом «DDAEU Assistent».

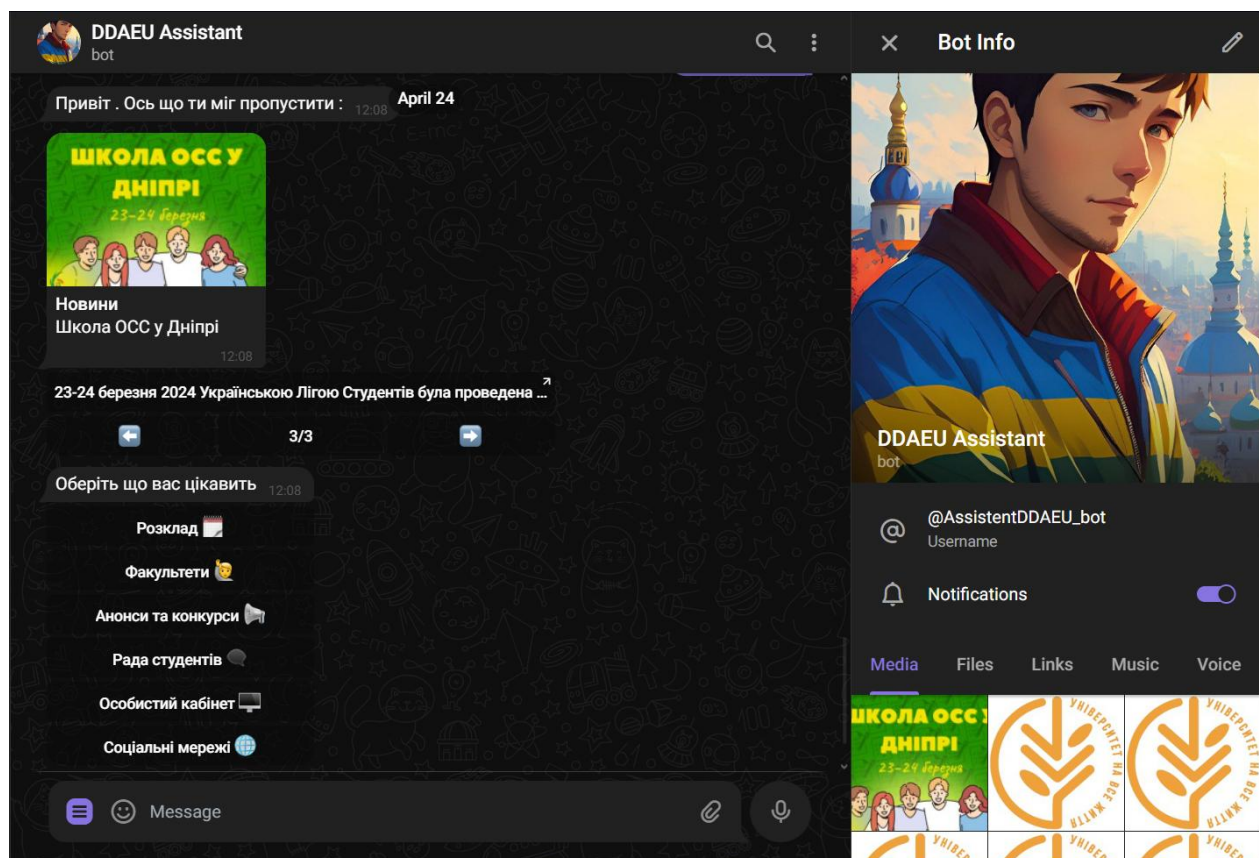


Рис. 3.5. Проект чат-бот в «Telegram» Дніпровського державного аграрно-економічного університету

Розглянувши рис.3.5, можемо визначити що в чат-боті ДДАЕУ висвітлюється наступна інформація:

- Розклад;
- Структура ДДАЕУ в розрізі відділів, факультетів та кафедр зі складом науково-педагогічних кадрів;
- Новини , що включають в себе освітню-виховну, наукову-інноваційну, міжнародну діяльність;
- Перелік освітніх програми;
- Особистий кабінет – де знаходяться інформація про заборгованості по гуртожитку, заборгованості за навчання, академічна заборгованість;
- Посилання на всі соціальні мережі, відповідних установ;

Для прикладу більш поглиблено розберемо одну із особливостей, а саме – «Особистий кабінет». Саме ця особливість є фундаментальною в даному чат-боті. Її основна мета надати здобувачу інформацію, яку він найчастіше бажає отримати. Другорядною її метою є зняття з підрозділу деканату необхідність слідкувати та надсилати студентам таку інформацію. Також вона допоможе відділу бухгалтерії отримати статистичну інформацію та інформацію про платіж, це все буде унормовано. Отже звернемо увагу на рис.3.6

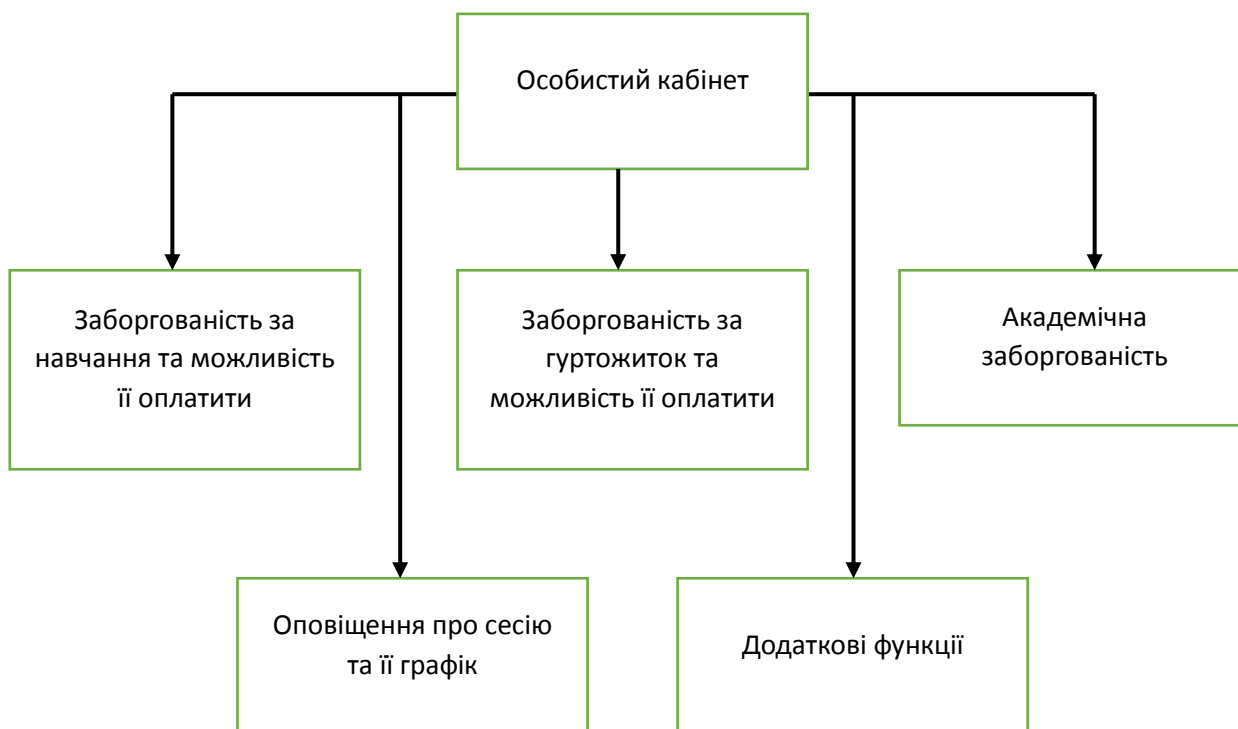


Рис.3.6. Функціонал особистого кабінету чат-бота ДДАЕУ

Дивлячись на рис.3.6 ми може розібрати кожну функцію та виділити її особливості.

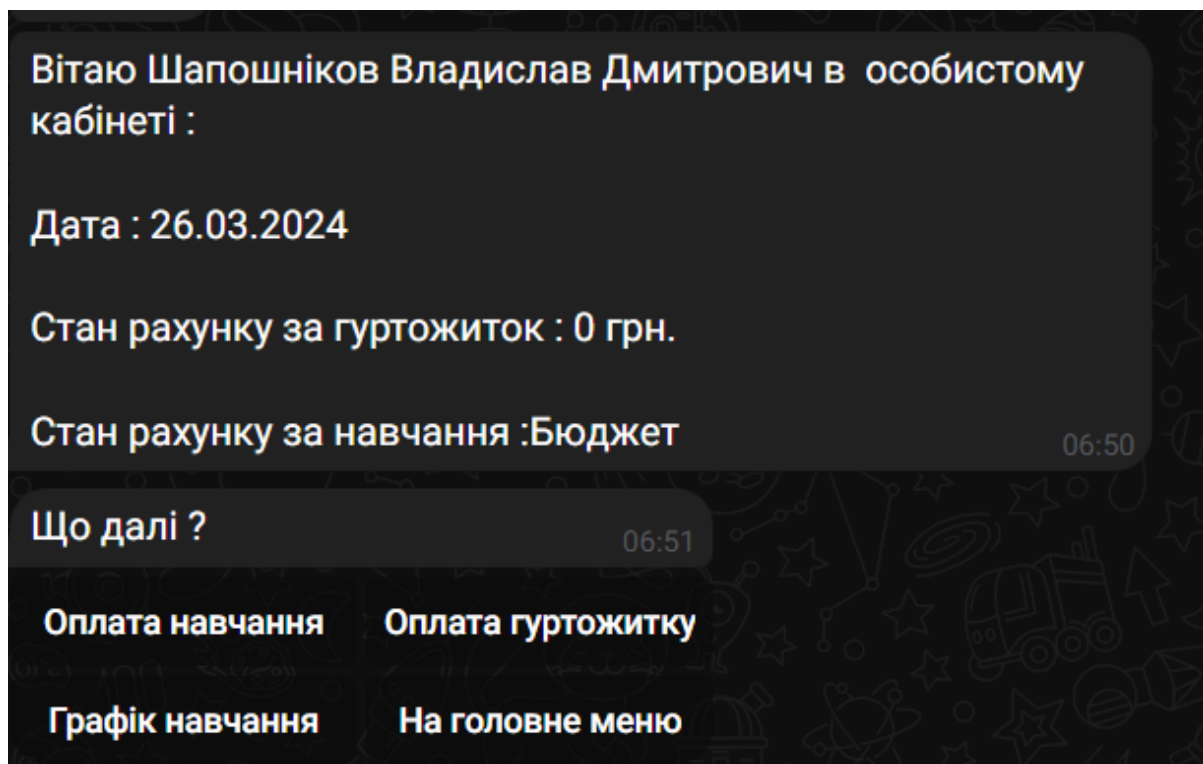
Заборгованість за навчання та її оплата - замість того щоб навантажувати деканати інформацією про заборгованості бот автоматично буде робити розсилку інформації та за необхідності повідомляти чи ознайомилася людина з інформацією. Схожа ситуація і з заборгованостями за проживання в гуртожитку – інформація оновлюється в реальному часі відповідно правових документів які будуть надаватися, тому інформація яка там буде відображатися напряду буде від бухгалтерії. Також швидкий

доступ до оплати в двох випадках, позитивно буде відображатися на загальній думці та покращує адміністративну сторону, шляхом уникання хибних платежів з різних причин.

Академічні заборгованості та оповіщення про сесію та її графік - також вплине на зменшення навантаження на деканат, викладачів та старост академічних груп. Так як вся необхідна інформація буде доступна в телеграм боті, це покращить доступність серед студентів до цієї інформації.

На основі додатку Б, пропоную розібратися як проходить реєстрація в особистий кабінет. Основною складовою, завдяки якій проходить реєстрація, є система «API». Вона є основною в цьому чат-боті по обробці та збереженню інформації.

Рис
.3.7
·
Реа
лізо
ван
ий
варі
ант
осо
бис



того кабінету чат-бота ДДАЕУ

На рис.3.7 зображений працюючий варіант демо-версії чат-бота ДДАЕУ та реалізований в ньому особистий кабінет, з усіма функціями які ми розбирали вище. Реалізація всього проекту не є складною, а лише часозатратною так як потрібно її зв'язати з різними структурами університету. Багато ЗВО у світі та Україні, вже успішно використовують чат-боти для покращення менеджменту та

надання кращих послуг здобувачам, для прикладу:

- Georgia State University (США). Цей університет використовує чат-бота для надання інформації про вступ, навчання, стипендії, фінансову допомогу та інші питання які б могли цікавити звичайних здобувачів. Чат-бот також може допомогти студентам зареєструватися на курси, сплатити за навчання та отримати доступ до інших ресурсів в його межах.

- University of Bristol (Велика Британія). Даний університет використовує чат-бота для автоматизації процесів збору даних та аналітики. Чат-бот також збирає дані успішності здобувачів, відвідуваність занять та використання ресурсів, що допомагає керівництву університету приймати обґрунтовані рішення, щодо покращення навчального процесу.

- Національний технічний університет України «Київський політехнічний інститут». Вітчизняний університет використовує чат-бота для надання студентам консультацій з питань навчання, допомоги з вибором курсів, підготовки до екзаменів та збору відгуків про якість освіти.

Крок п'ятий – проведення SWOT-аналізу для оцінки сильних і слабких сторін використання чат-боту в ДДАЕУ. Опираючись на все вище перелічене, вважаю що чат-боти поступово входять в наше життя та життя закладів освіти. Тому буде доцільно буде звернутися до SWOT-аналізу та розібрати всі переваги та загрози, які можуть виникнути при впровадженні та використанні чат-бота. Це продемонструє актуальність цього рішення та його перспективи. Тому для початку розберемо що таке SWOT-аналіз.

SWOT-аналіз є одним з найпоширеніших способі аналізу. Саме тому велика кількість організацій та установ використовують його як основний інструмент для аналізу та подальшого планування й прийняття рішень. Також він допомагає визначити свою переваги та недоліки. Цей метод дозволяє визначити фундаментальні сильні та слабкі сторони, які є в предмета аналізу. Окрім внутрішніх, він також передбачає аналіз зовнішніх можливостей та загроз. На основі отриманих результатів найдоцільніше обирати стратегію та напрямок, при якій організація буде розвиватися на ринку.

Взявши вище сказане до уваги, вважаю що саме SWOT-аналіз найбільше підходить для розроблення стратегій у закладах вищої освіти, так як він є чудовим інструментом у сфері управління та прогнозування. Тому в даному випадку найкраще буде використати саме такий метод, щоб детально проаналізувати внутрішнє середовище організації та надаючи відповідний висновок.

Таблиця 3.1

SWOT-аналіз використання чат-бота ДДАЕУ

Сильні сторони (Strengths)	Слабкі сторони (Weaknesses)
<ul style="list-style-type: none"> - Можливість ретранслювати інформацію з іншими освітніми установами в Україні; - Підтримка та розповсюдження активності здобувачів; - Створення передових умов розвитку здобувачів; - Розвинуте інтернет-середовище, на рівні світових закладів; - Розвиток корпоративної культури; - Удосконалення та підтримка системи дистанційного навчання Moodle; - Збір статистичної інформації, для в пасивному режимі та в активному; - Тісний взаємозв'язок з усіма структурними одиницями університету; - Активне нагадування здобувачам- новини - Зменшення навантаження на деякі відділи та працівників в цілому. 	<ul style="list-style-type: none"> - Залежність від аудиторії; - Незацікавленість деяких викладачів у впровадженні інновацій та змін; - Залежність від оснащення; - Відсутність працівників з практичним досвідом в цій сфері; - Обслуговування чат-ботів потребують значних технічних ресурсів та експертизи
Можливості (Opportunities)	Загрози (Threats)
<ul style="list-style-type: none"> - Залучення підприємств-партнерів для впровадження інновацій та інших взаємодій; - Активне просування університету серед потенційних здобувачів; - Підвищення репутації та іміджу ДДАЕУ через використання інновацій; - Використання реклами в системі- соціальна та інша; - Не зайняти ринок. 	<ul style="list-style-type: none"> - Наявність конкурентів з гарним потенціалом в сфері освітніх послуг; - Нестабільне становище в країні; - Консерватизм з боку деяких учасників навчального процесу; - Проблеми етичного міркування. - Кібератаки

Варто зауважити що SWOT-аналіз зазвичай ґрунтується на сильних та слабких сторонах, а також можливостях та загрозах. Саме даний метод вирішує класифікацію факторів, які в мають змогу вплинути на розвиток чи занепад закладів вищої освіти. Зауважу що метою даного аналізу є виявлення переваг

використання чат-ботів на основі їх сильних сторін, які можливості можна використати. Не забувати також потрібно і за загрози, так як вони також можуть слугувати гарним ґрунтом для розвитку. Виявлення слабких сторін такого впровадження, дасть змогу до них підготуватися. SWOT-аналіз для оцінки сильних і слабких сторін використання чат-боту в ДДАЕУ продемонструє актуальність його впровадження в інформаційну систему менеджменту закладу (табл. 3.1).

Опираючись на SWOT-аналіз я зазначаю наступне. Впровадження чат-боту в Дніпровському державному аграрно-економічному університеті має велику низку сильних сторін, тому може стати важливою складовою напрямку стратегії закладу, на майбутні роки. Це допоможе закладу зайняти вільне місце на ринку та підняти свій рейтинг. Всі вище зазначені сильні сторони покращать інформаційне забезпечення системи менеджменту в закладі. Загрози в нинішніх умовах не мають такої сильного впливу на чат-бота, їх можна вписати в стратегію розвитку та прорахувати. А можливості можна використовувати на різних рівнях впровадження та його роботи. Головною проблемою може стати відсутність працівників з практичним досвідом в цій сфері, тому саме на неї варто звернути особливу увагу.

3.2. Майбутні перспективи впровадження ботів в інформаційного забезпечення системи менеджменту ЗВО.

Сучасний світ стрімко змінюється під впливом феноменального розвитку різних технологій. Кожного дня відбуваються відкриття у різних сферах людського життя. Саме тому вищі навчальні заклади, Дніпровський державно аграрно-економічний університет в особливості, змушені постійно адаптуватися до нових реалій щоб залишатися конкурентоспроможними. Одним із перспективних напрямків вдосконалення системи менеджменту ЗВО, шляхом покращення інформаційного забезпечення системи менеджменту, а саме впровадженням чат-ботів.

Як ми вище розібрали, чат-боти -це помічники, які здатні автоматично виконувати поставленні перед ними типові завдання. Їх можна інтегрувати не лише в месенджери, а й в соціальні мережі, вебсайти та мобільні додатки. Використання чат-ботів у ЗВО може принести значні переваги так як система може надалі модернізуватися на покращуватися наприклад:

- Чат-боти здатні автоматизувати процеси збір, обробку, зберігання, аналізу та розповсюдження інформації, а також інші адміністративні функції, що значно зменшує навантаження на персонал. Це все можна покращити майже до повної автономності.

- Чат-бот може покращити систему цілодобового надавання студентам та співробітникам оперативної інформації про розклад занять, екзамени, заходи, правила та інші питання, що покращує комунікацію та звільняє час працівників для вирішення більш складних завдань. Це може статися завдяки впровадженню системи налагоджувального календаря, який буде оптимізовувати та нагадувати про заплановані зустрічі чи інше.

- В чат-бота можна в майбутньому додати власну базу знань, яка буде містити навчальні матеріали, тести, консультації та інші ресурси. Це може стати потужним інструментом для покращення навчального процесу.

-Бот може збирати відгуки та пропозиції як від здобувачів, так і від викладачів. Це дозволить керівництву закладу освіти оперативно реагувати на проблеми, покращувати якість освітнього процесу та приймати обґрунтовані рішення.

- З часом та за необхідності чат-бот можна легко масштабувати чи запустити в іншому месенджері, що робить їх ідеальним рішенням для адаптації в різних умовах.

Ще одним із ключових способів розвитку чат-бота може стати суттєве покращення комунікації в системи менеджменту навчального закладу, шляхом інтеграції в нього штучного інтелекту (ШІ). Завдяки можливостям штучного інтелекту чат-бот може сильно розширити свої комунікативні можливості:

-Такі боти відповідають на запитання персоналізованими відповідями та рекомендацій, що складаються під час спілкування. На основі отриманих даних про користувача, спілкування стає більш ефективним та приємним.

- Важливим аспектом стане їх допомога студентам з питаннями які пов'язаними з навчанням, академічною успішністю, вибором курсів, підготовкою до екзаменів та іншими аспектами студентського життя. Так як такий бот уже слугуватиме радником, а не простою системою.

Важливим фактором розвитку чат ботів є їх можливість керування даними. Так як це їх першочергова функція, вона постійно розвивається. Тому і покращення ефективності управління даними, є ключовим фактором успішності менеджменту в закладі освіти. Саме через це інтеграція з іншими системами, можуть сильно покращити чат-бота. Вони можуть бути інтегровані з іншими системами управління навчальним процесом, такими як LMS, ERP та CRM, що робить роботу з ними більш зручною та ефективною. Також потрібно зазначити щоб чат бот може в перспективі покращити дистанційну форму навчання та вивести її на новий рівень. Так як чат-боти можуть стати важливим елементом нових форм навчання, таких як змішане навчання, дистанційне навчання та онлайн-курси. А на їх основі університети можуть запуснути свої онлайн-курси для різних спеціалістів та впровадити більш неформальне навчання. Як на мене це є досить цікавою ідеєю, так як після закінчення такого онлайн-курсу університет буде вправі дати акредитовані сертифікати.

Як висновок можу сказати, що впровадження чат-ботів в систему менеджменту ЗВО може суттєво покращити ефективність та якість управлінських процесів, покращити комунікацію, оптимізувати роботу з даними та створити нові можливості для здобувачів та викладачів. Важливо зазначити, що чат-боти не замінюють людську взаємодію, а доповнюють її. Вони більше націлені на виконувати рутинних завдань. Важливим аспектом є те, що чат-боти можуть зробити освіту більш доступною для людей з інклюзивністю. Боти можуть допомогти іноземцям адаптуватися в новій країні, до нового навчального середовища, надаючи їм інформацію та підтримку рідною мовою. Це стане

можливим, якщо в бота буде прописані додаткові мови, якими вони можуть володіти та надавати інформацію.

Потрібно пам'ятати що важливо постійно вдосконалювати чат-бота, збирати відгуки користувачів та вносити необхідні зміни. Впровадження чат-ботів стає важливим кроком на шляху до модернізації системи менеджменту в закладах освіти, покращення якості освіти та створення більш сприятливого середовища для навчання та розвитку здобувачів за різних умов.

3.3 Проблематика використання сучасного інформаційного забезпечення системи менеджменту під час війни.

В сучасності, яка наповнена біллю та невизначеністю, вищі навчальні заклади України стикаються з численними викликами, пов'язаними з воєнними діями на території країни. Інформаційне забезпечення системи менеджменту закладів освіти, яке є невід'ємною складовою успішного функціонування цих закладів, піддається значному впливу цих подій. Зокрема, під час війни актуальною стає проблема захисту інформаційних систем від кібер атак та інформаційно-психологічних операцій (ІПСО). Це питання тісно пов'язане з нашою роботою, так як більша частина інформації що зараз отримується, як ми зазначали раніше, з месенджерів.

Воєнні дії створюють екстремальні умови для функціонування будь-якої організації, включаючи вищі навчальні заклади. Основні проблеми, з якими стикаються університети, руйнація інфраструктури яка підтримувала зв'язки, студенти та персонал університету можуть бути змушені покинути зону свого звичайного проживання, зазнавати стресу та тривоги що впливає на здатність ефективно навчатися та працювати. Ці всі умови погіршували комунікацію, але заклади освіти швидко адаптувалися до нових умов та почали відновлювати свою діяльність, підтримувати один одного.

На шляху нормалізації роботи університетів ставав ворог. Він постійно організовує кібер атаки, вони також стають все більш розповсюдженим

інструментом у сучасних війнах та впливають на всі сфери життя Вони можуть мати різні форми тому пропоную їх розібрати.

Одна із різновидностей кібер атак -це DDoS-атаки. Вони націлені на тимчасове чи повноцінне виведення з ладу певних систем, серверів та застосунків. Ворог таким чином може намагатися перевантажити сервери університету, щоб ті стали недоступними для користувачів. Таким чином посіяти паніку та підняти навантаження на працівників у разі повної втрати даних. Саме через це університети мають відповідально ставитися до своєї серверних систем. Як приклад додаю, що під час війни в Україні кілька університетів зазнали DDoS-атак, які вивели з ладу їхні вебсайти та внутрішні системи управління навчальним процесом. Це призвело до тимчасового припинення онлайн-навчання та затримок у роботі адміністративних підрозділів.

Найчастіше зловмисники використовують фішинг, від англійського слова «fishing» - рибалити. Такі атаки направлені, насправді вони більше схожі на ловлю риби чи розставленням пасток, на співробітників та здобувачів з метою заволодінням їх особистих даних та доступу до певних систем. Надалі використовується щоб вводити в оману друзів чи знайомих.

Інформаційно-психологічні операції мають на меті дезорієнтацію, залякування та маніпулювання громадською думкою. В контексті ЗВО ІПСО можуть мати такі прояви:

- Поширення неправдивих новин про закриття університетів, загибель викладачів або здобувачів, що може викликати паніку.

- Використання соціальних мереж для поширення чуток та панічних настроїв серед здобувачів та співробітників. Або по іншому маніпулювання інформацією.

- Організація кампаній залякування, спрямованих на зниження морального духу та викликаного страху серед учасників освітнього процесу.

Відомі випадки, коли в соціальних мережах та месенджерах поширювалися фейкові новини про нібито закриття декількох провідних університетів України через обстріли або рішення уряду. Це спричинило хвилю паніки серед здобувачів та їхніх батьків, що ускладнило роботу адміністрації університетів.

Для успішного функціонування закладу освіти в умовах війни необхідно впроваджувати ефективні стратегії захисту та адаптації, які будуть включати в себе

встановлення сучасних антивірусних програм, системи виявлення вторгнень, регулярні оновлення програмного забезпечення та проведення тренінгів з кібербезпеки. Також завжди важливо забезпечувати резервне копіювання даних, шифрування конфіденційної інформації та контроль доступу до систем.

В умовах війни українські університети стикаються з безпрецедентними викликами, які вимагають нових підходів до управління та захисту інформаційних систем. Кібер атаки та ПСО становлять серйозну загрозу для стабільності та ефективності роботи навчальних закладів. Впровадження сучасних технологій кібербезпеки, посилення інформаційного захисту та надання психологічної підтримки студентам і співробітникам є ключовими елементами для забезпечення безперебійного функціонування закладу під час воєнних дій. Тільки комплексний підхід та готовність до швидкої адаптації дозволять університетам продовжувати виконувати свою освітню та наукову місію в найскладніших умовах.

ВИСНОВОК ТА ПРОПОЗИЦІЇ

1. У ході виконання кваліфікаційної роботи на тему «Удосконалення інформаційного забезпечення системи менеджменту університету» було проведено комплексне дослідження сучасних тенденцій та перспектив використання інформаційних технологій в поєднанні з системами комунікацій у вищих навчальних закладах. Основна мета дослідження полягала у вивченні можливостей покращення інформаційного забезпечення для підвищення ефективності управління університетом. Запропонованим рішенням стало впровадження чат-бота «DDAEU Assistent» в месенджері «Telegram». Даний чат-бот забезпечить якісну систему комунікації зі здобувачами та за запитом буде надавати їм необхідну інформацію. Перейнявши на себе зобов'язання певних працівників закладу вищої освіти. Це не буде значити що працівники закладу залишаться без роботи, так як зазвичай передавання ними інформації не є їх основною роботою. Вони залишаться без зайвого навантаження та зможуть не перевантажувати себе на роботі, тим самим краще будуть виконувати свою основну роботу.

2. Причиною обрати саме месенджер «Telegram» стало велика кількість користувачів в ньому, або по іншому його велике охоплення, а саме 75% опитаних респондентів. Тобто для більшості майбутніх користувачів, серед яких здобувачі, викладачі та абітурієнти, месенджер буде знайомим та звичним. Саме через це нам не доведеться додатково навчати нашу цільову аудиторію. Звісно можна обрати і інших месенджер, але моя рекомендація лягає саме на «Telegram».

3. Характеристика діяльності Дніпровського державного аграрно-економічного університету показала, що впровадження сучасних інформаційних систем дозволяє підвищити ефективність управлінських процесів, оптимізувати використання ресурсів, підняти імідж та покращити якість освітніх послуг. Дослідження взаємозв'язку показників інформаційного забезпечення та діяльності університету підтвердило, що наявність якісних та своєчасних інновацій, як у випадку з системи дистанційного навчання, позитивно впливає на всі аспекти

діяльності закладу, зокрема на навчальний процес, наукові дослідження та відповідність умов які виникають.

4. Комунікаційний менеджмент є ключовою складовою інформаційного забезпечення. Використання сучасних засобів комунікації, таких як чат-боти, сприяє покращенню внутрішніх комунікацій та координації між різними підрозділами університету. Перспективи використання новітніх технологій у системі менеджменту університету включають впровадження технологій великих даних (Big Data), аналітики та штучного інтелекту. Це дозволить оптимізувати управлінські процеси, підвищити якість прийняття рішень та забезпечити конкурентоспроможність університету на декілька років вперед.

5. Проблематика використання сучасного інформаційного забезпечення під час війни наголошує на необхідності створення надійних систем захисту інформації. В умовах військового конфлікту, особливо важливо забезпечити конфіденційність та безпеку інформаційних ресурсів університету. Підвищення рівня безпеки інформаційних ресурсів, можна досягти шляхом тренінгів з кібербезпеки та фільтрації інформації що виставляється у вільний доступ. Важливо донести до здобувачів про необхідність заходів для захисту інформації, особливо в умовах кризових ситуацій, щоб забезпечити свою конфіденційність та цілісність своїх даних.

6. Впровадження сучасного інформаційного забезпечення на прикладі месенджерів та чат-ботів показало, що ці інструменти значно полегшують процеси комунікації та управління. Вони дозволяють швидко отримувати та обробляти інформацію, знижуючи навантаження на адміністративний персонал та підвищуючи ефективність управлінських рішень, завдяки доступному контролю в чат-боті. Узагальнюючи, можна сказати, що удосконалення інформаційного забезпечення системи менеджменту університету є важливою та актуальною задачею, яка потребує системного та відповідального підходу. Це забезпечить підвищення ефективності управління освітнім закладом, покращення якості освітніх послуг та зростання конкурентоспроможності на ринку освітніх послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Mohamed-Messai, F., Hellel, M. & Boudjit, S. Graph-based Learning and Analysis for Intrusion Detection in Information Systems. (2024). URL: <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/9210546>
2. Бабчинська О. І. Комунікаційний процес в управлінні: основні положення. Ефективна економіка. 2018. № 9. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=6539>.
3. Бебик В. М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві. – К.: МАУП, 2005. – 440 с.
4. Бойко А. Освіта в інформаційному суспільстві: очікування і виклики. Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії. 2015. Вип. 63. С. 164–173. URL: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&2_S21P03=FILA=&2_S21STR=znpgvzdia_2015_63_19.
5. Дистанційне та змішане навчання в школі. Путівник / Упоряд. Воротникова І. П. Київ : Київ. ун-т ім. Б. Грінченка. 2020. 48 с.
6. Горященко Ю.Г. Інформаційне забезпечення управлінської діяльності: аналіз категоріально-понятійного апарату . Вісник Запорізького національного університету. – 2010. – № 4(8). – С. 236- 242.
7. Грицунов О.В. Інформаційні системи та технології. Навчальний посібник. Х., 2014. 222 с.
8. Гуревич Р. С., Кадемія М. Ю. Теорія і практика управління соціальними системами. - 2014. - № 4. - С. 99-104. URL: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&2_S21P03=FILA=&2_S21STR=Tipuss_2014_4_14

9. Іванюк І. В., Овчарук О. В. Онлайн інструменти для організації дистанційного навчання в умовах карантину. Інформаційний бюлетень № 2. 2020. 6 с.
10. Іванюта Т. М. Інформаційне забезпечення прийняття управлінських рішень . Наук. праці НУХТ. – 2010. – № 35. – С. 97–99.
11. Карач Н. М., Фіда Д. П. Перспективи трансформації освіти в умовах сьогодення. Колективна монографія ЗУНУ, Чортків, 2023. 138 с.
12. Королько В. Г. Основи публік релейшнз. – К.: Інститут соціології НАН України, 1997. – 334 с.
13. Кремень В. Г. Освіта: ціннісні орієнтири мережевого суспільства. Дзеркало тижня. 2013. № 31. URL: <https://docs.google.com/file/d/0B6UkMWiy4uKzUjd3NDJTbUpsam8/view>
14. Кремень В. Г., Биков В. Ю. Інноваційні завдання сучасного етапу інформатизації освіти. URL: https://lib.iitta.gov.ua/709923/1/Биков_Кремень_2014.pdf.
15. Кумицький С. П. Основи організації інформаційної діяльності у сфері управління: Навч. посіб. К.: МАУП, 2002. 224 с
16. Ліпін М. Трансформації пам'яті в «інформаційному суспільстві». Вісник Львівського університету: Філософсько-політологічні студії. 2018. № 18. С. 136–142.
17. Мартинець Л. А. Управлінська діяльність керівника навчального закладу: навч. посіб. Вінниця, 2018. 106 с.
18. Матвієнко О. В. Основи інформаційного менеджменту. – К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 128 с.
19. Медяник А., Погорелова Т. П. Інформаційна безпека та методи захисту інформації. Облікова, фінансова та управлінська діяльність підприємств в умовах нестійкої економіки: колективна монографія . заг. ред. І. П. Приходька – Дніпро: Пороги, 2020. - С. 346-355.
20. Мокін Б. І., Слободянюк О. В. Системний підхід до аналізу процесу функціонування закладу вищої освіти. Вісник ВПІ, Випуск 1, 2019. с. 31-

21. Освіта і наука України в умовах воєнного стану. Міністерство освіти і науки України. 2023. URL: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/zagalna%20serednya/serpneva-konferencia/2023/22.08.2023/Inform-analytic.zbirn-Osvita.v.umovah.voyennogo.stanu-vykl.rozv.povoyen.perspekt.22.08.2023.pdf>
22. Палагута С.С. Особливості інформаційного забезпечення управління підприємств і організацій. 2017. URL: <http://global-national.in.ua/archive/16-2017/85.pdf>
23. Плєскач В.Л., Рогущина Ю.В., Кустова Н.П. Інформаційні технології та системи: Підручник. 2004. 520 с.
24. Плєскач В.Л., Затонацька Т.Г. Інформаційні системи і технології на підприємствах : підручник. К., 2015. 718 с.
25. Почепцов Г. Г. Теорія комунікації. – К.: Видавничий центр "Київський університет", 1999. – 308 с.
26. Стратегія розвитку ДДАЕУ на 2020-2025 роки. URL: <https://drive.google.com/file/d/1T8RfkRCt6gECEli6AeC2LdoRBthmLio/view>
27. Українські медіа, ставлення та довіра у 2023 р, USAID-Internews, 2023. 26 с.
28. Фіда Д. П. Інноваційний розвиток вищої освіти: сучасний стан, проблеми та перспективи. Колективна монографія ЗУНУ, Чортків, 2023. 138 с.
29. Фіда Д. П. Особливості впровадження електронного навчання в університетах України. Колективна монографія ЗУНУ, Чортків, 2023. 138 с.
30. Фіда Д. П., Ляшенко Т. В. Стан і перспективи розвитку вищої освіти України в умовах глобалізації. Колективна монографія ЗУНУ, Чортків, 2023. 138 с.
31. Хмарні технології в освіті. Навчально-методичний посібник для здобувачів фізико-математичного ф-ту. Вакалюк Т. А. Житомир : вид-во ЖДУ, 2016. 72 с.
32. Чеснокова Т. П. Використання інформаційних технологій у процесі навчання. Хмельницький : Вид-во Хмельницького національного університету, 2009. 160 с.
33. Шлайфер М. Б., Микитин О. З. Розвиток інформаційного забезпечення системи менеджменту вітчизняних підприємств. 2022. URL:

<https://science.lpnu.ua/sites/default/files/journal-paper/2022/dec/29522/220972maket-152-159.pdf>

34. Шаповал Н. Ю., Чернієнко Л. М. Корпоративні інформаційні системи. Херсон : Вид-во ХДУ, 2013. 416 с.
35. Шевченко О. О. Інформаційне забезпечення управлінської діяльності підприємства. Київ : Фінанси, 2001. 216 с.
36. Шевчук І. О. Інформаційне забезпечення управлінської діяльності підприємства. Чернівці : Чернівецький національний університет ім. Ю. Федьковича, 2010. 260 с.
37. Шутаковська Н. В. Моделі інформаційного забезпечення управління персоналом. Луцьк : Вежа-Друк, 2011. 272 с.
38. Яковлев С. А. Інформаційні технології в управлінні. Київ : Вища школа, 2007. 456 с.
39. SpringerOpen. (2022). Artificial Intelligence in Higher Education: The State of the Field. International Journal of Educational Technology in Higher Education. URL: <https://educationaltechnologyjournal.springeropen.com/articles/10.1186/s41239-023-00392-8>
40. Dumulescu, D. & Muțiu, A.I. (2021). Academic Leadership in the Time of COVID-19—Experiences and Perspectives. Frontiers. URL: <https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2021.648344/full>
41. Реєстр суб'єктів освітньої діяльності кількість осіб, зарахованих на навчання. URL: <https://registry.edbo.gov.ua/opendata/entrant/>

ДОДАТКИ

Додаток А

Результати опитування здобувачів ДДАЕУ щодо інформаційного забезпечення освітнього процесу, 2024 р.

Курс	Чи забезпечують вас всією необхідною інформацією в системі дистанційного навчання Moodle ?	Який спосіб комунікації є для вас кращим	Чи зберігається академічна доброчесність відносно ваших праць , на вашу думку ?	Чи вважаєте ви себе захищеними в інформаційному просторі закладу освіти	Чи вважаєте необхідним покращувати сучасні засоби комунікації в університеті ?
Перший курс	Так	Класичний - живе спілкування	Так , повністю	Так	Так
Перший курс	Так	Класичний - живе спілкування	Так , повністю	Так	Так
Другий курс	Ні	Дистанційний - сучасними засобами зв'язку	Так , повністю	Так	Так
Четвертий курс	Ні	Дистанційний - сучасними засобами зв'язку	Ні	Так	Так
Четвертий курс	Так	Дистанційний - сучасними засобами зв'язку	Важко відповісти	Ні	Ні
Третій курс	Додатково використовую інтернет джерела	Комбінований	Так , повністю	Ні	Ні
Перший курс	Так	Класичний - живе спілкування	Так , повністю	Так	Ні
Другий курс	Так	Дистанційний - сучасними засобами зв'язку	Так , повністю	Ні	Так
Четвертий курс	Додатково використовую інтернет джерела	Дистанційний - сучасними засобами зв'язку	Важко відповісти	Так	Так
Четвертий курс	Ні	Комбінований	Ні	Ні	Ні
Четвертий курс	Ні	Класичний - живе спілкування	Ні	Так	Так
Четвертий курс	Ні	Класичний - живе	Ні	Так	Так

Додаток Б

Блок особистого кабінету чат-бота ДДАЕУ

