


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІВАНО-ФРАНКІВСЬКИЙ НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ МЕНЕДЖМЕНТУ

ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор ІФННІМ ЗУНУ

Галина ЛЯХОВИЧ
_____ 2023 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ
В.о. проректора з НПР ЗУНУ

Віктор ОСТРОВЕРХОВ
_____ 2023 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА

з дисципліни **“Управління інформаційними зв’язками”**

Ступінь вищої освіти – бакалавр

Галузь знань – 07 Управління та адміністрування

Спеціальність – 073 Менеджмент

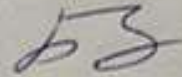
Освітньо-професійна програма – «Менеджмент»

Кафедра міжнародної економіки, маркетингу і менеджменту

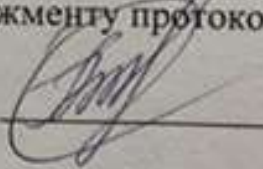
Форма навчання	Курс	Семестр	Лекції (год.)	Практ. (год.)	ІРС (год.)	Тре-нінг, КПЗ (год.)	Самостійна робота студентів (год.)	Разом (год.)	Залік (сем.)
Денна	4	8	24	24	3	6	93	150	8
Заочна	4	8	8	4	-	-	138	150	8

Івано-Франківськ – ІФННІМ, 2023

Робочу програму склав д.е.н., професор, професор кафедри міжнародної економіки, маркетингу і менеджменту ІФННІМ Ростислав БАРАН



Робоча програма затверджена на засіданні кафедри міжнародної економіки, маркетингу і менеджменту протокол № 1 від 28.08.2023р.

Завідувач кафедри  д.е.н., проф. Ірина БІЛЕЦЬКА

Розглянуто та схвалено групою забезпечення спеціальності «Менеджмент», протокол № __ від _____ 2023р.

Керівник групи забезпечення спеціальності _____ д.е.н., проф. Михайло ШКІЛЬНЯК

СТРУКТУРА РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ ІНФОРМАЦІЙНИМИ ЗВ'ЯЗКАМИ»

1. Опис дисципліни «Управління інформаційними зв'язками»

Дисципліна «Управління інформаційними зв'язками»	Галузь знань, спеціальність, ступінь вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів – 5	Галузь знань – 07 Управління та адміністрування	Статус дисципліни: Вибіркова дисципліна Мова навчання: українська
Кількість залікових модулів – 3	Спеціальність – 073 Менеджмент Освітньо-професійна програма «Менеджмент»	Рік підготовки: <i>Денна – 4</i> <i>Заочна – 4</i> Семестр: <i>Денна – 8</i> <i>Заочна – 8</i>
Кількість змістових модулів – 2	Ступінь вищої освіти – бакалавр	Лекції: <i>Денна – 24 год.</i> <i>Заочна – 8 год.</i> Практичні заняття: <i>Денна – 24 год.</i> <i>Заочна – 4 год.</i>
Загальна кількість годин – 150		Самостійна робота: <i>Денна – 93 год.</i> <i>Заочна – 138 год.</i> Тренінг, КПІЗ: <i>Денна – 6 год.</i> Індивідуальна робота: <i>Денна – 3</i>
Тижневих годин – 18,75, з них аудиторних – 4		Вид підсумкового контролю – залік

2. Мета і завдання дисципліни «Управління інформаційними зв'язками»

2.1. Мета вивчення дисципліни

Метою вивчення дисципліни є формування ґрунтовних знань та вмінь з основ організації інформаційно-аналітичної діяльності в установах та організаціях, специфіки організації інформаційних послуг як сфери управління, а також використання технічних засобів, засобів комунікацій та зв'язку, системи документування і документообігу в процесі здійснення адміністративної діяльності.

Курс "Управління інформаційними зв'язками" охоплює теоретичні, методологічні та методичні основи організації інформаційних зв'язків та управління ними в умовах сучасного розвитку інформаційних технологій. Головним завданням курсу є вивчення студентами основних теоретичних понять щодо організації праці в умовах сучасного офісу, налагодження ефективного документування на базі існуючих комунікацій з використанням передових інформаційних технологій.

2.2. Завдання вивчення дисципліни:

В результаті вивчення дисципліни "Управління інформаційними зв'язками" студенти повинні:

- засвоїти теоретико-методологічні засади організації управління інформаційними зв'язками;
- засвоїти принципи, методи та засоби збору, відновлення, поширення та зберігання інформації в умовах сучасного ділового офісу;
- засвоїти етапи планування комунікацій в організації та існуючі комунікаційні бар'єри;
- оволодіти сучасними технологіями передачі інформації;
- сформувати вміння планувати процес управління комунікаціями в умовах інформаційних технологій;
- сформувати вміння організувати колективну роботу з документами.

3. Програма дисципліни «Управління інформаційними зв'язками»

Змістовий модуль 1. Теоретичні основи управління інформаційними зв'язками

Тема 1. Теоретичні основи інформаційних відносин у суспільстві

Поняття, види, форми, джерела та властивості інформації. Поняття інформаційного суспільства, принципи його побудови та складові компоненти. Інформаційні технології: основні поняття, визначення, види, класифікація. Основні поняття інформаційних систем.

Тема 2. Інформаційні зв'язки та інформаційні потреби як елемент процесу управління

Поняття управління та управлінської інформації. Поняття інформаційних зв'язків. Поняття інформаційної потреби. Класифікація інформаційних потреб. Форми прояву інформаційних потреб.

Тема 3. Методи та засоби управління інформаційними процесами

Характеристика етапів інформаційного процесу. Поняття і класифікація автоматизованих інформаційних систем. Корпоративні інформаційні системи. Інструменти автоматизації роботи кінцевого користувача.

Тема 4. Теоретичні основи управління комунікаційним процесом

Основні поняття комунікацій в організаціях. Структура комунікацій організації. Характеристика комунікаційного процесу. Комунікаційні бар'єри. Особливості комунікацій в умовах цифровізації

Тема 5. Правове регулювання інформаційної сфери

Об'єкти та суб'єкти інформаційних відносин в Україні. Основи законодавства України в інформаційній сфері. Стратегія інформаційної безпеки в інформаційному суспільстві. Система забезпечення інформаційної безпеки підприємства. Методи управління інформаційною безпекою на підприємстві

Змістовий модуль 2. Особливості управління інформаційними потоками в умовах інформаційних технологій

Тема 6. Технології передачі інформації

Основи технологій мережевої передачі інформації. Класифікація та топології комп'ютерних мереж. Основні компоненти та засоби об'єднання

телекомунікаційної мережі. Застосування телекомунікації в управлінській діяльності. Сучасні тенденції розвитку телекомунікаційних технологій.

Тема 7. Доступ до інформації (документів) та її використання

Бази даних та СУБД. Системи управління файл-серверними базами даних. Клієнт-серверні та вбудовані бази даних. Етапи та завдання проектування баз даних в організації. Організація електронного документообігу в організації. Забезпечення колективної роботи з документами в організації.

Тема 8. Технології «хмарного» сервісу в управлінні інформаційними зв'язками

Основи хмарних технологій. Переваги та недоліки «хмарних» обчислень. Популярні «хмарні» сховища інформації. Напрямки використання «хмарного» сервісу в управлінні компаніями та їх інформаційними ресурсами. Перспективи розвитку «хмарного сервісу» у світі.

Тема 9. Технології управління бізнес-процесами та інформаційними зв'язками організацій у системах CRM

Основні поняття, призначення та історія розвитку CRM-систем. Цілі та переваги впровадження CRM-систем. Механізм функціонування CRM-системи. Можливості CRM-систем. Основні користувачі та види CRM-систем. Критерії обрання та впровадження CRM-системи. Популярні CRM-системи.

**4. Структура залікового кредиту з дисципліни
«Управління інформаційними зв'язками»
(денна форма навчання)**

Назва теми	Кількість годин					
	Лекції	Практичні заняття	Індивідуальна робота	Тренінг, КПЗ	Самостійна робота	Контрольні заходи
<i>Змістовий модуль 1. Теоретичні основи управління інформаційними зв'язками</i>						
Тема 1. Теоретичні основи інформаційних відносин у суспільстві	2	2	1	3	8	Тести, питання, завдання
Тема 2. Інформаційні зв'язки та інформаційні потреби як елемент процесу управління	2	2			8	
Тема 3. Методи та засоби управління інформаційними процесами	2	2			8	
Тема 4. Теоретичні основи управління комунікаційним процесом	4	4			8	
Тема 5. Правове регулювання інформаційної сфери	2	2			12	
<i>Змістовий модуль 2. Особливості управління інформаційними потоками в умовах інформаційних технологій</i>						
Тема 6. Технології передачі інформації	2	2	1	3	12	Тести, питання, управлінські ситуації, задачі
Тема 7. Доступ до інформації (документів) та її використання	2	2			12	
Тема 8. Технології «хмарного» сервісу в управлінні інформаційними зв'язками	4	4			17	
Тема 9. Технології управління бізнес-процесами та інформаційними зв'язками організацій у системах CRM	4	4	1	8		
Разом	24	24	3	6	93	

(заочна форма навчання)

Назва теми	Кількість годин		
	Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота
<i>Змістовий модуль 1. Теоретичні основи управління інформаційними зв'язками</i>			
Тема 1. Теоретичні основи інформаційних відносин у суспільстві	1		16
Тема 2. Інформаційні зв'язки та інформаційні потреби як елемент процесу управління	1	1	16
Тема 3. Методи та засоби управління інформаційними процесами	1	1	16
Тема 4. Теоретичні основи управління комунікаційним процесом	1		16
Тема 5. Правове регулювання інформаційної сфери	1		16
<i>Змістовий модуль 2. Особливості управління інформаційними потоками в умовах інформаційних технологій</i>			
Тема 6. Технології передачі інформації	1		26
Тема 7. Доступ до інформації (документів) та її використання		1	
Тема 8. Технології «хмарного» сервісу в управлінні інформаційними зв'язками	1		16
Тема 9. Технології управління бізнес-процесами та інформаційними зв'язками організацій у системах CRM	1	1	16
Разом	8	4	138

5. Тематика практичних занять

Практичне заняття №1 (2 год.)

Тема: Теоретичні основи інформаційних відносин у суспільстві.

Мета: набуття практичних вмінь і навичок з аналізу інформаційних відносин у суспільстві.

Питання для обговорення:

1. Поняття, види, форми, джерела та властивості інформації.
2. Поняття інформаційного суспільства, принципи його побудови та складові компоненти.
3. Інформаційні технології: основні поняття, визначення, види, класифікація.
4. Основні поняття інформаційних систем.

Тестовий контроль.

Практичне заняття №2 (2 год.)

Тема: Інформаційні зв'язки та інформаційні потреби як елемент процесу управління

Мета: набуття практичних вмінь і навичок з аналізу структури інформаційних зв'язків та інформаційних потреб

Питання для обговорення:

1. Поняття управління та управлінської інформації.
2. Поняття інформаційних зв'язків.
3. Поняття інформаційної потреби.
4. Класифікація інформаційних потреб.
5. Форми прояву інформаційних потреб.

Тестовий контроль.

Практичне заняття №3 (2 год.)

Тема: Методи та засоби управління інформаційними процесами

Мета: набуття практичних вмінь і навичок з управління інформаційними процесами

Питання для обговорення:

1. Характеристика етапів інформаційного процесу.
2. Поняття і класифікація автоматизованих інформаційних систем.
3. Корпоративні інформаційні системи.
4. Інструменти автоматизації роботи кінцевого користувача.

Тестовий контроль.

Розв'язування практичних завдань та ситуацій.

Практичне заняття № 4 – 5 (4 год.)

Тема: Теоретичні основи управління комунікаційним процесом

Мета: набуття практичних вмінь і навичок з планування комунікацій в організації за використання різних інформаційних та програмних засобів

Питання для обговорення:

1. Основні поняття комунікацій в організаціях.
2. Структура комунікацій організації
3. Характеристика комунікаційного процесу.
4. Комунікаційні бар'єри.
5. Особливості комунікацій в умовах цифровізації

Тестовий контроль.

Розв'язування практичних завдань та ситуацій.

Практичне заняття № 6 (2 год.)

Тема: Правове регулювання інформаційної сфери

Мета: набуття практичних вмінь і навичок з правового регулювання інформаційної сфери.

1. Об'єкти та суб'єкти інформаційних відносин в Україні
 2. Основи законодавства України в інформаційній сфері
 3. Стратегія інформаційної безпеки в інформаційному суспільстві
 4. Система забезпечення інформаційної безпеки підприємства.
 5. Методи управління інформаційною безпекою на підприємстві
- Тестовий контроль.

Практичне заняття № 7 (2 год.)

Тема: Технології передачі інформації.

Мета: набуття практичних вмінь і навичок з використання телекомунікаційних мереж при прийнятті та реалізації управлінських рішень

Питання для обговорення:

1. Основи технологій мережевої передачі інформації.
2. Класифікація та топології комп'ютерних мереж.
3. Основні компоненти та засоби об'єднання телекомунікаційної мережі.
4. Застосування телекомунікації в управлінській діяльності.
5. Сучасні тенденції розвитку телекомунікаційних технологій.

Тестовий контроль.

Розв'язування управлінських ситуацій.

Практичне заняття № 8 (2 год.)

Тема: Доступ до інформації (документів) та їх використання.

Мета: набуття практичних вмінь і навичок з розробки баз даних

Питання для обговорення:

1. Бази даних та СУБД.
 2. Системи управління файл-серверними базами даних.
 3. Клієнт-серверні та вбудовані бази даних.
 4. Етапи та завдання проектування баз даних в організації.
 5. Організація електронного документообігу в організації
 6. Забезпечення колективної роботи з документами в організації.
- Розбір практичних ситуацій та розв'язування завдань.

Практичне заняття № 9-10 (4 год.)

Тема: Технології «хмарного» сервісу в управлінні інформаційними зв'язками

Мета: набуття практичних вмінь і навичок з використання технологій «хмарного» сервісу в управлінні інформаційними зв'язками

Питання для обговорення:

1. Основи хмарних технологій.
 2. Переваги та недоліки «хмарних» обчислень.
 3. Популярні «хмарні» сховища інформації
 4. Напрямки використання «хмарного» сервісу в управлінні компаніями та їх інформаційними ресурсами.
 5. Перспективи розвитку «хмарного сервісу» у світі.
- Тестовий контроль.

Практичне заняття № 11 – 12 (4 год.)

Тема: Технології управління бізнес-процесами та інформаційними зв'язками організацій у системах CRM

Мета: набуття практичних вмінь і навичок із управління бізнес-процесами та інформаційними зв'язками організацій у системах CRM

Питання для обговорення:

1. Основні поняття, призначення та історія розвитку CRM-систем.
 2. Цілі та переваги впровадження CRM-систем.
 2. Механізм функціонування CRM-системи.
 3. Можливості CRM-систем.
 4. Основні користувачі та види CRM-систем.
 5. Критерії обрання та впровадження CRM-системи
 6. Популярні CRM-системи
- Тестовий контроль. Розв'язування ділових ситуацій.

6. Комплексне практичне індивідуальне завдання.

Комплексне практичне індивідуальне завдання з дисципліни «Управління інформаційними зв'язками» студенти виконують самостійно на основі обраного варіанту. Метою виконання КППЗ є успішне засвоєння змісту навчальної дисципліни. КППЗ оформлюється у відповідності із встановленими вимогами; при його виконанні та оформленні студент використовує комп'ютерну техніку. КППЗ оцінюється за 100-бальною шкалою. Виконання КППЗ є одним із обов'язкових складових модулів залікового кредиту.

Тематика КППЗ

Дати опис з прикладами (скріншоти) (5-10 сторінок) однієї із популярних CRM-систем:

1. Salesforce
2. Creatio
3. KeyCRM
4. SalesDrive
5. Bitrix24
6. Helpcrunch
7. Інша CRM-система.

7. Самостійна робота студентів

№ п/п	Тема та зміст самостійної роботи	Форма представлення
1.	Опрацювання навчальної та спеціальної літератури, незалежних джерел та рекомендацій щодо організації внутрішніх та зовнішніх інформаційних зв'язків організації	Підготовка доповідей з проблемних питань
2.	Складання плану управління комунікаціями організації для подальшої їх презентації	Робочий зошит з дисципліни «Управління інформаційними зв'язками»

8. Тренінг з дисципліни

Організація і проведення тренінгу

Вступна частина проводиться з метою ознайомлення студентів з темою тренінгового заняття.

Організаційна частина полягає у створенні робочого настрою у колективі студентів, визначенні правил проведення тренінгового заняття. Можлива наявність роздаткового матеріалу у вигляді таблиць, бланків документів.

Практична частина реалізовується шляхом виконання завдань у групах студентів у кількості 3-5 осіб з певних проблемних напрямків тренінгового заняття.

Підведення підсумків. Обговорюється результати виконаних завдань у групах. Обмін думками з питань, які виносилися на тренінгові заняття.

Напрямки тренінгу

1. Проектування інформаційних зв'язків в обраній організації за принципом Інтранету
2. Планування в обраній організації інформаційних каналів за принципом Екстранету
3. Формування системи захисту інформації

9. Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання

У процесі вивчення дисципліни «Управління інформаційними зв'язками» використовуються наступні засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання:

- поточне опитування;
- тестування;
- модульне тестування та опитування;
- реферати, есе;
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- оцінювання результатів КПЗ;
- письмова робота.

9. Критерії, форми поточного та підсумкового контролю.

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) з дисципліни «Управління інформаційними зв'язками» визначається як середньозважена величина, залежно від питомої ваги кожної складової залікового кредиту:

Заліковий модуль 1	Заліковий модуль 2	Заліковий модуль 3
30 %	40 %	30 %
1. Опитування (тестування) під час занять (Тема 1-5 по 10 балів) = 50 балів. 2. Письмова робота = 50 балів.	1. Опитування (тестування) під час занять (Тема 6-9 по 10 балів) = 40 балів. 2. Письмова (контрольна) робота = 60 балів.	1. Активна участь у тренінгу = 20 балів. 2. Написання КПЗ, на основі сформованих індивідуальних завдань = 50 балів. 3. Захист КПЗ = 30 балів.

Шкала оцінювання:

За шкалою університету або ЗУНУ	За національною шкалою	За шкалою ECTS
90–100	відмінно	A (відмінно)
85–89	добре	B (дуже добре)
75-84		C (добре)
65-74	задовільно	D (задовільно)
60-64		E (достатньо)
35-59	незадовільно	FX (незадовільно з можливістю повторного складання)
1-34		F (незадовільно з обов'язковим повторним курсом)

10. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачає навчальна дисципліна

№ п/п	Найменування	Номер теми
1	Мультимедійне забезпечення викладання лекцій (проектор; <i>on-line</i> платформи: <i>ZOOM</i>)	1-9
2	Система дистанційного навчання ЗУНУ <i>moodle.wunu.edu.ua</i>	1-9
3	Пакет прикладних програм базових інформаційних технологій: <i>MS Office</i>	1-9
4	Телекомунікаційне програмне забезпечення (<i>Internet Explorer, Opera, Google Chrome, Firefox</i>)	1-9

11. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

1. Про інформацію : Закон України. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>

2. Про доступ до публічної інформації : Закон України. URL : http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?showHidden=1&art_id=244273463&cat_id=244268916

3. Постанова КМУ Деякі питання забезпечення функціонування інформаційно-комунікаційних систем, електронних комунікаційних систем, публічних електронних реєстрів в умовах воєнного стану від 12 березня 2022 р. № 263. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/deyaki-pitannya-abbezpechennyaafunkcionuvannya-informacijno-komunikacijnih-sistem->

elektronnihkomunikacijnih-sistem-publichnih-elektronnih-reyestriv-v-umovah-voynnogostanu-263

4. Августин Р.Р., Богач Ю.А. Управління інформаційними зв'язками : уавчальний посібник. Тернопіль, ТНЕУ. 2013. 240 с.

5. Антипцева А. Комуникативний менеджмент: Навч.-метод. посіб. для студентів денної і заочної форм навчання. Х., 2013. 53 с.

6. Бегун А.В. Інформаційна безпека : навч. посібник. К. : КНЕУ, 2008. 280 с.

7. Богач Ю.А., Кривокульська Н.М., Скочиляс С.М.. Інформаційно-аналітичне забезпечення як організаційний ресурс для прийняття управлінських рішень. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2021. № 5. URL: http://www.dy.nauka.com.ua/pdf/5_2021/33.pdf

8. Богуш В.М., Довидьков О. А., Кривуца В. Г. Теоретичні основи захищених інформаційних технологій : навч. посіб. К. : ДУІКТ, 2010. 454 с.

9. Вовчак І.С. Інформаційні системи та комп'ютерні технології в менеджменті : навч. посіб. Тернопіль : Карт–бланш, 2011. 354 с.

10. Галич О. А. Управління інформаційними зв'язками та бізнес-процесами : навч. посіб. Харків : Фінарт, 2016. 244 с.

11. Іванкевич О. В. Балансування розподіленої обробки великих масивів інформації у деяких сучасних системах управління базами даних. Проблеми інформатизації та управління. 2022. Вип. 1. С. 35-40. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pitu_2022_1_9.

12. Квасній Л.Г. Управління інформаційним ресурсами. Тексти лекцій. Дрогобич: ПОСВІТ. 2021. 52 с.

13. Кобилін А. М., Самородов Б. В. Інформаційний менеджмент : навч. посіб. Л. : Новий Світ-2000, 2014. 216 с.

14. Лук'янчикова Ю. В., Попова Ю. М. Інформаційні потоки в системі управління організацією. URL: <http://confer-dsum.ucoz.Ua/fr/0/7120405.pdf>

15. Новальська Н.І. Методичні рекомендації щодо самостійної роботи студентів з дисципліни «Управління інформаційними зв'язками» (для магістрів). К. : МАУП, 2018. 44 с.
16. Оксентюк Р. А. Управління інформаційними зв'язками : конспект лекцій. Тернопіль : ТНТУ, 2016. 130 с.
17. Почепцов Г. Інформаційно-комунікативні процеси в сучасних суспільствах. URL: <http://osvita.mediasapiens.ua/material/13544>
18. Управління інформаційними зв'язками : конспект лекцій / Шобаніна О.В. та інші. 2022. Миколаївський національний аграрний університет. URL: <http://dspace.mnau.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/11613/1/shebanina-uprav-inform-zv-lekc-152-mag-2022.pdf>