

Міністерство освіти і науки України  
Західноукраїнський національний університет  
Соціально-гуманітарний факультет  
Кафедра інформаційної та соціокультурної діяльності

## **МІЖДИСЦИПЛІНАРНА КУРСОВА РОБОТА**

на тему:

Інформаційне забезпечення управлінської діяльності

студента (ки) 4 курсу ДІД - 41 групи  
Галузі знань 02 Культура і мистецтво  
Спеціальності 029 «Інформаційна,  
бібліотечна, та архівна справа»  
Бурлаченко Тетяни Вадимівни

Керівник старший викладач, кандидат  
економічних наук, Патряк О. П.

Члени комісії

\_\_\_\_\_  
(підпис) (прізвище та ініціали)

\_\_\_\_\_  
(підпис) (прізвище та ініціали)

\_\_\_\_\_  
(підпис) (прізвище та ініціали)

## **ЗМІСТ**

<b>ВСТУП</b>	3
<b>РОЗДІЛ 1 ІНФОРМАЦІЯ ЯК НЕВІДЄМНА ЧАСТИНА УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ</b>	5
1.1. Природа інформації, види економічної інформації	5
1.2. Управлінська інформація і закономірності її руху	8
1.3. Особливість обміну письмовою інформацією	11
1.4. Збори та наради як форма обміну управлінською інформацією	11
<b>РОЗДІЛ 2 ІНФОРМАЦІЯ ТА ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ-СУЧАСНІ ПОГЛЯДИ ТА ТИНДЕНЦІЇ</b>	13
2.1. Тенденції розвитку сучасних корпоративних інформаційних систем	13
2.1.1. Залучення до розробки майбутніх користувачів	15
2.2. Інформаційна логістика та менеджмент потоку робіт	17
2.2.1. Основи менеджменту потоку робіт	18
2.2.2. Виробнича основа	19
2.2.3. Зміст менеджменту потоку робіт	20
2.2.4. Організація і застосування комп'ютеризованої інформаційної логістики	20
2.3. Центри телефонного зв'язку як інструмент обслуговування клієнта	23
2.3.1. Мета і структура центрів телефонного зв'язку	24
2.3.2. Уточнення концепції центрів телефонного зв'язку	27
<b>РОЗДІЛ 3 ІНФОРМАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ НА ККЗ «РОСИНКА»</b>	28
3.1. Організація управління на даному підприємстві	28
3.2. Інформаційна забезпеченість управлінців ККЗ “Росинка”	30
<b>ВИСНОВОК</b>	32
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b>	34
<b>ДОДАТКИ</b>	
38	