МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Центр бакалавриата Менеджмент

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Таюрский Д.А.

_____ "___" _____20___ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Методы сбора и анализа бизнес информации на рынке услуг Б1.В.ОД.18

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент
Профиль подготовки: Менеджмент сферы услуг
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очное
Язык обучения: русский

Автор(ы):

Геркина Е.А. , Куцевол Н.Г. , Нуртдинов А.Р.

Рецензент(ы):

Разумовская Е.М.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Разумовская Е. М.
Протокол заседания кафедры No ___ от "____" _____ 201__г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр бакалавриата: менеджмент):
Протокол заседания УМК No ____ от "____" _____ 201__г

Регистрационный No 949915317

Казань
2017

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) ассистент, б/с Геркина Е.А. кафедра менеджмента в социальной сфере Институт управления, экономики и финансов , Elena.Gerkina@kpfu.ru ; доцент, к.н. (доцент) Куцевол Н.Г. кафедра менеджмента в социальной сфере Институт управления, экономики и финансов , Nadejda.Koutsevol@kpfu.ru ; доцент, к.н. Нуртдинов А.Р. кафедра менеджмента в социальной сфере Институт управления, экономики и финансов , ARNurtdinov@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Разработка курса 'Методы сбора и анализа бизнес информации' вызвано актуализацией данной проблемы. Все бизнес-процессы в определенной степени зависят от информации, которая необходима для снижения риска при принятии решений и разработке стратегии. Управление информацией является основной функцией менеджмента в большинстве компаний, определяя этот процесс как получение своевременной, точной и необходимой информации и передача ее работникам всех уровней. Системы управления информацией помогают привести информацию в более стройную систему, ускорить процесс доступа к ней и увеличить скорость передачи данных.

Новые технологии обеспечивают новые источники, методы сбора и обмена информацией, а также новые способы манипуляции информацией. В то время как информационные технологии продолжают изменять характер сделок и других операций в бизнесе, предоставляют возможность связи по цепочке через электронную торговлю и способствуют сотрудничеству и созданию альянсов, становится все более важным развивать навыки управления информацией как стратегическим ресурсом. Переосмысление деятельности компании в терминах бизнес-информации необходимо для использования собственного конкурентного преимущества в целях надлежащего управления информацией.

Последовательность изложения материала обусловлена стремлением к единству теории и практики в анализе проблем сбора и анализа информации, развития методов обработки данных, оценки взаимосвязи бизнес-процессов и бизнес-информации, формирования системы поиска достоверных источников и обеспечения качества и надежности бизнес-информации. Немаловажным становится генерирование системы знаний в рамках развития компании, опираясь на современные методы обработки бизнес-информации.

Цели освоения дисциплины

1. Понимать необходимость и доступность бизнес -информации для эффективного функционирования бизнеса.

2. Учитывать ограничения в получении бизнес-информации и формировании системы принятия решения.

3. Понимать взаимосвязь бизнес-процессов и бизнес-информации, учитывать это при проектировании бизнес-процессов

4. Уметь использовать информацию в повышении конкурентоспособности компании;

5. Использовать современные методы обработки и анализа бизнес-информации.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ОД.18 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 38.03.02 Менеджмент и относится к обязательным дисциплинам. Осваивается на 4 курсе, 7 семестр.

Данная дисциплина относится к циклу математических и естественнонаучных дисциплин направления 'Менеджмент'.

Имеет тесные взаимосвязи с такими дисциплинами как 'Основы менеджмента', 'управление корпоративной информацией' 'Информационные технологии в управлении', 'Маркетинговые исследования', 'Управление бизнес-процессами', 'Принятие управленческих решений', 'Стратегический менеджмент' и ряда др.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-3 (общекультурные компетенции)	способностью использовать основные экономических знаний в различных сферах деятельности
ОК-4 (общекультурные компетенции)	способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности
ОПК-1 (профессиональные компетенции)	владением навыками поиска, анализа и использования нормативно-правовых документов в своей профессиональной деятельности
ОПК-2 (профессиональные компетенции)	способностью находить организационно-управленеческих решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений

В результате освоения дисциплины студент:

4. должен демонстрировать способность и готовность:

владеть способностью проводить анализ рыночных и специфических рисков, использовать его результаты для принятия управленческих решений

владеть способностью проводить оценку инвестиционных проектов при различных условиях инвестирования и финансирования

владеть способностью обосновывать решения в сфере управления оборотным капиталом и выбора источников финансирования

владеть способностью проводить анализ операционной деятельности организации и использовать его результаты для подготовки управленческих решений

Демонстрировать способность проектировать организационную структуру, осуществлять распределение полномочий и ответственности на основе их делегирования (ПК-2);

Демонстрировать способность к разработке процедур и методов контроля

уметь моделировать бизнес-процессы и знакомством с методами реорганизации бизнес-процессов

Демонстрировать способность находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы) 72 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 7 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Основные понятия предмета исследования	7		2	2	0	Устный опрос
2.	Тема 2. Основные характеристики бизнес-информации.	7		2	2	0	Устный опрос
3.	Тема 3. Различные критерии классификации бизнес-информации	7		2	2	0	Устный опрос
4.	Тема 4. Внешняя информация. Внутренняя информация.	7		2	2	0	Устный опрос
5.	Тема 5. Взаимосвязь бизнес-процессов и бизнес-информации. Навыки управления информацией. Методы обработки и анализа бизнес-информации.	7		2	4	0	Устный опрос
6.	Тема 6. Процесс сбора информации	7		2	2	0	Устный опрос
7.	Тема 7. Источники бизнес-информации	7		2	2	0	Устный опрос
8.	Тема 8. Основные условия сбора бизнес-информации. Ограничения в получении бизнес-информации	7		4	2	0	Устный опрос
.	Тема . Итоговая форма контроля	7		0	0	0	Зачет
	Итого			18	18	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Основные понятия предмета исследования

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Необходимость и доступность бизнес -информации для эффективного функционирования бизнеса. Информация как стратегический ресурс. Основные цели сбора и анализа бизнес-информации. Минимизация уровня неопределенности. Формирование организационного знания, формирование системы принятия решения. Снижение финансовых рисков, получение конкурентных преимуществ, оценка маркетинговой средой, разработка и координация стратегии ит.д.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Степень доступа и обеспечение качества получаемой бизнес-информации. Основные функции бизнес-информации. Получение власти и средств воздействия на других; контроль и оценки производительности и эффективности своей фирмы. Информационная и экономическая эффективность компании: зависимость и проблемы реализации.

Тема 2. Основные характеристики бизнес-информации.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Стоимость и конкретность получаемой информации, надежность и гарантии достоверности информации. Прямая зависимость между степенью конкретности информации и стоимостью ее получения. Оценка надежности информации (с заданием допустимой погрешности); оценка источника и срока актуальности информации Репутация источника бизнес-информации. Распространенность источников бизнес-информации: правительственные учреждения; торговые ассоциации; компании, занимающиеся частными исследованиями и информацией; газеты и журналы; службы бизнес-информации; базы данных в режиме онлайн.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Услуги по поиску специальной и детализированной информации на основе подписки или продажи. Службы кредитной информации, академические учреждения как источник опосредованной бизнес-информации. Развитие информационных технологий увеличило число и уровень баз данных в режиме онлайн, предоставляющих количественную, в частности статистическую и подробную финансовую информацию и качественную информация о рынках и конкурентах. Менеджерские информационные системы (MIS) и администраторские информационные системы (EIS).

Тема 3. Различные критерии классификации бизнес-информации

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Критерий классификации по размещению источника информации; критерий бизнес-информации по ее предназначению, в соответствии с достигаемой цели.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Критерий классификации по размещению источника информации; критерий бизнес-информации по ее предназначению, в соответствии с достигаемой цели.

Тема 4. Внешняя информация. Внутренняя информация.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Рыночная информация, ее структура и содержание, влияние на разработку новых продуктов, маркетинговое планирование, планирование коммуникаций и рекламы, решения об экспорте, а также общие стратегические решения. Информация о конкурентах, ее труднодоступность и чрезвычайная необходимость, этика и промышленный шпионаж при поиске источников информации о конкурентах. Макроэкономическая и геополитическая информация, ее решающая роль при разработке долгосрочной стратегии. Информация о поставщиках, ее роль и при разработке новых продуктов и при расчете практических результатов, влияние на издержки, надежность, качество и время доставки. Внешняя финансовая информация и ее влияние на структуру капитала компании. Информация о регулировании и налогообложении как условии регулирования и соблюдения правовых норм в деятельности компании.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Информация о производстве. Эффективность производства и производительность, издержки, отходы производства и качество. Информация о трудовых ресурсах, обучение персонала и уровень квалификации, моральное состояние персонала и расходы на обеспечение кадрами. Внутренняя финансовая информация.

Тема 5. Взаимосвязь бизнес-процессов и бизнес-информации. Навыки управления информацией. Методы обработки и анализа бизнес-информации.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Эвристические методы: метод коллективного блокнота, мозговой штурм, приём синектики, кейс-метод. Традиционные методы: метод сравнения, метод относительных и сравнительных величин, графический метод, метод группировки. Способ детерминированных факторов: способ цепных подстановок, способ абсолютных разниц, способ относительных разниц. Способы стохастического факторного анализа: корреляционно-регрессионный анализ, дисперсионный анализ, компонентный анализ, многомерный факторный анализ. Способы оптимизированных показателей: экономико-математические методы, программирование, теория массового обследования, теория игр, исследование операций.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Зависимость эффективности бизнес-процессов и бизнес-информации. Методы сбора информации при описании бизнес-процессов. Особенности формирования блока информации о бизнес-процессах. Визуализация бизнес-процессов для сотрудников компании. Гибкое управление обучением при изменении бизнес-процессов на основе бизнес-информации. Построение профилей должностей и нормирование деятельности для различных категорий сотрудников на основе информации о бизнес-процессах. Основные навыки поиска, анализа, структурирования, хранения и манипуляции. Управление бизнес-информацией как одна из основных функций менеджмента компаний. Управление информацией как получение своевременной, точной и необходимой информации. Сбор, интерпретацию и хранение информации в логической системе компании. ?Информационная перегрузка?. Сложность сбора информации и управления ею. Проблемы выбора информации. Недостаточность методик сбора информации и сужение целей организации, ограничение ее возможностей. Проблема использования полученной информации. ?Управления знаниями? и с управление информацией. Использование информации и повышение конкурентоспособности. Потенциальные выгоды от эффективных информационных и коммуникационных систем, от улучшения процесса обмена информацией, улучшения взаимоотношений с клиентами и поставщиками, оптимизации операций в бизнесе. Механизмы ?трансформации? информации в знание и использования этого знания как имущества.

Тема 6. Процесс сбора информации

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Активный сбор информации, фокус на конкретном решении или событии; он редко бывает постоянным и осознаваемым именно как процесс сбора информации. Регулярность сбора информации как составная часть бизнеса.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Пассивный сбор информации в процессе бизнес -взаимодействий и неофициального обмена. Различные виды информации и соответствующие методы сбора. Маркетинговая и сбытовая информация; финансовая и законодательная информацию итд. Сбор информации как процесс.

Тема 7. Источники бизнес-информации

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Первичная информация, полученная в результате исследования или анализа, инициированного фирмой; вторичная, полученной из каких-то уже имеющихся источников. Характер доступа к вторичным источникам. Эти источникам: публичные, доступные для любого исследователя; частные, составляющие собственность определенной компании или института; подписные, становится доступной для определенного ограниченного круга подписчиков.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Стратегии поиска информации. Официальные стратегии, использующими специализированных поставщиков информации; неофициальные, использующими различные каналы; активные и пассивные стратегии поиска информации.

Тема 8. Основные условия сбора бизнес-информации. Ограничения в получении бизнес-информации

лекционное занятие (4 часа(ов)):

сбор реальных, экономических, детерминистских и безусловных фактов. Проблема релевантности при сборе бизнес- информации. Эффективное использование ?эффекта неопределенности? информации при формировании возможности дивергенции и направлений дальнейшего развития компании. Влияние детерминистской экономической парадигмы на сбор и обработку бизнес-информации и соотношение ее с системой принятия решений в компании. Несоответствие между бизнес-информацией (информацией фактом) и деловым знанием (решением- интуицией). Базовые условия обеспечения эффективности управления бизнес-информацией; необходимость удовлетворения потребностей пользователей информации и формирование системы информационного менеджмента в компании.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Институциональные барьеры в получении информации. Внешняя и внутренняя информационная среда. Временные ограничения при сборе и обработке бизнес-информации, влияние на эффективность принятия бизнес-решений. Полезность официальной статистики, сокращение эффекта полезности из-за временного лага между описываемыми событиями и публикацией информации. Значение источника информации, его достоверность, возможность использования и обработки. Источники информации будущего и источники причинно-следственных связей событий компании.

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Основные понятия предмета исследования	7		подготовка к устному опросу	4	устный опрос
2.	Тема 2. Основные характеристики бизнес-информации.	7		подготовка к устному опросу	4	устный опрос
3.	Тема 3. Различные критерии классификации бизнес-информации	7		подготовка к устному опросу	4	устный опрос
4.	Тема 4. Внешняя информация. Внутренняя информация.	7		подготовка к устному опросу	4	устный опрос
5.	Тема 5. Взаимосвязь бизнес-процессов и бизнес-информации. Навыки управления информацией. Методы обработки и анализа бизнес-информации.	7		подготовка к устному опросу	6	устный опрос
6.	Тема 6. Процесс сбора информации	7		подготовка к устному опросу	4	устный опрос
7.	Тема 7. Источники бизнес-информации	7		подготовка к устному опросу	4	устный опрос

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
8.	Тема 8. Основные условия сбора бизнес-информации. Ограничения в получении бизнес-информации	7		подготовка к устному опросу	6	устный опрос
	Итого				36	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Интерактивные методы обучения:

1. учебные групповые дискуссии
2. case-study (анализ конкретных, практических ситуаций)

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Основные понятия предмета исследования

устный опрос , примерные вопросы:

Степень доступа и обеспечение качества получаемой бизнес-информации. Основные функции бизнес-информации. Получение власти и средств воздействия на других; контроль и оценки производительности и эффективности своей фирмы. Информационная и экономическая эффективность компании: зависимость и проблемы реализации.

Тема 2. Основные характеристики бизнес-информации.

устный опрос , примерные вопросы:

Услуги по поиску специальной и детализированной информации на основе подписки или продажи. Службы кредитной информации, академические учреждения как источник опосредованной бизнес-информации. Развитие информационных технологий увеличило число и уровень баз данных в режиме онлайн, предоставляющих количественную, в частности статистическую и подробную финансовую информацию и качественную информация о рынках и конкурентах. Менеджерские информационные системы (MIS) и администраторские информационные системы (EIS).

Тема 3. Различные критерии классификации бизнес-информации

устный опрос , примерные вопросы:

Критерий классификации по размещению источника информации; критерий бизнес-информации по ее предназначению, в соответствии с достигаемой цели.

Тема 4. Внешняя информация. Внутренняя информация.

устный опрос , примерные вопросы:

Информация о производстве. Эффективность производства и производительность, издержки, отходы производства и качество. Информация о трудовых ресурсах, обучение персонала и уровень квалификации, моральное состояние персонала и расходы на обеспечение кадрами. Внутренняя финансовая информация.

Тема 5. Взаимосвязь бизнес-процессов и бизнес-информации. Навыки управления информацией. Методы обработки и анализа бизнес-информации.

устный опрос , примерные вопросы:

Эвристические методы: метод коллективного блокнота, мозговой штурм, приём синектики, кейс-метод. Традиционные методы: метод сравнения, метод относительных и сравнительных величин, графический метод, метод группировки. Способ детерминированных факторов: способ цепных подстановок, способ абсолютных разниц, способ относительных разниц. Способы стохастического факторного анализа: корреляционно-регрессионный анализ, дисперсионный анализ, компонентный анализ, многомерный факторный анализ. Способы оптимизированных показателей: экономико-математические методы, программирование, теория массового обследования, теория игр, исследование операций.

Тема 6. Процесс сбора информации

устный опрос , примерные вопросы:

Пассивный сбор информации в процессе бизнес -взаимодействий и неофициального обмена. Различные виды информации и соответствующие методы сбора. Маркетинговая и сбытовая информация; финансовая и законодательная информацию итд. Сбор информации как процесс.

Тема 7. Источники бизнес-информации

устный опрос , примерные вопросы:

Стратегии поиска информации. Официальные стратегии, использующими специализированных поставщиков информации; неофициальные, использующими различные каналы; активные и пассивные стратегии поиска информации.

Тема 8. Основные условия сбора бизнес-информации. Ограничения в получении бизнес-информации

устный опрос , примерные вопросы:

Институциональные барьеры в получении информации. Внешняя и внутренняя информационная среда. Временные ограничения при сборе и обработке бизнес-информации, влияние на эффективность принятия бизнес-решений. Полезность официальной статистики, сокращение эффекта полезности из-за временного лага между описываемыми событиями и публикацией информации. Значение источника информации, его достоверность, возможность использования и обработки. Источники информации будущего и источники причинно-следственных связей событий компании.

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

1. Необходимость и доступность бизнес -информации для эффективного функционирования бизнеса. Информация как стратегический ресурс.

2. Основные цели сбора и анализа бизнес-информации.

3. Информационная и экономическая эффективность компании: зависимость и проблемы реализации.

4. Основные характеристики бизнес-информации.

5. Стоимость и конкретность получаемой информации, надежность и гарантии достоверности информации. Прямая зависимость между степенью конкретности информации и стоимостью ее получения.

6. Оценка надежности информации (с заданием допустимой погрешности); оценка источника и срока актуальности информации

7. Репутация источника бизнес-информации.

8. Распространенность источников бизнес-информации: правительственные учреждения; торговые ассоциации; компании, занимающиеся частными исследованиями и информацией; газеты и журналы; службы бизнес-информации; базы данных в режиме онлайн.

9. Услуги по поиску специальной и детализированной информации на основе подписки или продажи.

10. Различные критерии классификации бизнес-информации.

11. Внешняя бизнес-информация в деятельности компании.

12. Внутренняя бизнес-информация в деятельности компании.

13. Процесс сбора информации.
14. Активный сбор информации, фокус на конкретном решении или событии;
15. Пассивный сбор информации в процессе бизнес -взаимодействий и неофициального обмена. Различные виды информации и соответствующие методы сбора.
16. Источники бизнес-информации. Первичная информация
17. Характер доступа к вторичным источникам бизнес-информации.
18. Стратегии поиска информации.
19. Основные условия сбора бизнес-информации: сбор реальных, экономических, детерминистских и безусловных фактов.
20. Проблема релевантности при сборе бизнес- информации.
21. Эффективное использование "эффекта неопределенности" информации при формировании возможности дивергенции и направлений дальнейшего развития компании.
22. Несоответствие между бизнес-информацией (информацией фактом) и деловым знанием (решением- интуицией)
23. Базовые условия обеспечения эффективности управления бизнес-информацией;
24. Институциональные барьеры в получении информации
25. Временные ограничения при сборе и обработке бизнес-информации, влияние на эффективность принятия бизнес-решений.
26. Источники информации будущего и источники причинно-следственных связей событий компании.
27. Взаимосвязь бизнес-процессов и бизнес-информации.
28. Особенности формирования блока информации о бизнес-процессах.
29. Построение профилей должностей и нормирование деятельности для различных категорий сотрудников на основе информации о бизнес-процессах.
30. Основные навыки поиска, анализа, структурирования, хранения и манипуляции.
31. Управление информацией как получение своевременной, точной и необходимой информации.
32. Информационная перегрузка.
33. "Управления знаниями" и управление информацией. Механизмы "трансформации" информации в знание и использования этого знания как имущества.
34. Использование информации и повышение конкурентоспособности.
35. Эвристические методы: метод коллективного блокнота, мозговой штурм, приём синектики, кейс-метод.
36. Традиционные методы: метод сравнения, метод относительных и сравнительных величин, графический метод, метод группировки.
37. Способ детерминированных факторов: способ цепных подстановок, способ абсолютных разниц, способ относительных разниц.
38. Способы стохастического факторного анализа: корреляционно-регрессионный анализ, дисперсионный анализ, компонентный анализ, многомерный факторный анализ.
39. Способы оптимизированных показателей: экономико-математические методы, программирование, теория массового обследования, теория игр, исследование операций.

7.1. Основная литература:

Маркетинговые исследования, сегментация, позиционирование, Рольбина, Елена Сергеевна, 2010г.

Маркетинговые исследования, Леонтьева, Лариса Вячеславовна;Гузельбаева, Гульшат Талгатовна, 2012г.

Эффективное корпоративное управление (на современном этапе развития экономики РФ), Михайлов, Дмитрий Михайлович, 2010г.

Маркетинг товаров и услуг: Учебное пособие / А.В. Лукина. - 2-е изд., доп. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с

http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=412829

Маркетинговое исследование: информация, анализ, прогноз: Учебное пособие / И.К. Беляевский. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: КУРС: НИЦ Инфра-М, 2013. - 392 с.

http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=362356

Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности: Учеб. пос. / Л.Е.Басовский, Е.Н.Басовская - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014 - 366 с.

http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=429595

7.2. Дополнительная литература:

Управление операциями: Учебник / А.К. Казанцев, В.В. Кобзев, В.М. Макаров; Под общ. ред. А.К. Казанцева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 478 с

http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=369426

Кован, С.Е. Антикризисный консалтинг [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.Е. Кован. - М.: Финансовый университет, 2013. - 136 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=505002

Бизнес-анализ деятельности организации: Учебник / Л.Н.Усенко, Ю.Г.Чернышева, Л.В.Гончарова; Под ред. Л.Н.Усенко - М:Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М,2013-560с

http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415581

7.3. Интернет-ресурсы:

Административно-управленческий портал - www.aup.ru

Маркетинг в России и за рубежом - www.mavriz.ru

Менеджмент в России и за рубежом - www.marketing-magazine.ru

Финансовый менеджмент - www.finman.ru

Электронная библиотека онлайн - www.elobook.com

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Методы сбора и анализа бизнес информации на рынке услуг" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB,audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудованием имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Проектор с экраном, принтер и копировальный аппарат для распечатки текстов, прочее подобное оборудование.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 38.03.02 "Менеджмент" и профилю подготовки Менеджмент сферы услуг .

Автор(ы):
Куцевол Н.Г. _____
Геркина Е.А. _____
Нуртдинов А.Р. _____
"__" _____ 201 __ г.

Рецензент(ы):
Разумовская Е.М. _____
"__" _____ 201 __ г.