

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



подписано электронно-цифровой подписью

### Программа дисциплины

Методы сбора и анализа бизнес-информации рынка услуг Б2.В.2

Направление подготовки: 080200.62 - Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент сферы услуг

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Куцевол Н.Г.

**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 (отделение менеджмента):

Протокол заседания УМК No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Регистрационный No 949917014

Казань  
2014

## 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) доцент, к.н. (доцент) Куцевол Н.Г. кафедра менеджмента в социальной сфере Отделение менеджмента, Nadejda.Koutsevol@kpfu.ru

### 1. 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 " Б2.В.2 Общепрофессиональный" основной образовательной программы 080200.62 Менеджмент и относится к вариативной части. Осваивается на 2 курсе, 4 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
ПК-33 (профессиональные компетенции)	? владеть средствами программного обеспечения анализа и количественного моделирования систем управления
ПК-36 (профессиональные компетенции)	? умением использовать в практической деятельности организаций информацию, полученную в результате маркетинговых исследований и сравнительного анализа лучших практик в менеджменте
ПК-39 (профессиональные компетенции)	? владением навыками составления финансовой отчетности и осознанием влияния различных методов и способов финансового учета на финансовые результаты деятельности организации
ПК-47 (профессиональные компетенции)	? способностью проводить анализ операционной деятельности организации и использовать его результаты для подготовки управленческих решений

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:
  1. Знать основные характеристики бизнес-информации, влияющие на возможность ее использования

2. должен уметь:

1. Уметь выделять различные критерии классификации бизнес-информации
2. Уметь определить источники бизнес-информации, формировать стратегию поиска информации.
3. Уметь принимать во внимание основные условия сбора бизнес-информации.

3. должен владеть:

современными методами обработки и анализа бизнес-информации

4. должен демонстрировать способность и готовность:

Умение использовать информацию в повышении конкурентоспособности компании;

#### 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины экзамен в 4 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	4	17	2	2	0	устный опрос
2.	Тема 2. Основные характеристики бизнес-информации.	4	17	2	2	0	письменная работа
3.	Тема 3. Различные критерии классификации бизнес-информации.	4	17	2	2	0	устный опрос
4.	Тема 4. Внешняя информация. Внутренняя информация.	4	17	4	4	0	письменная работа
5.	Тема 5. Процесс сбора информации.	4	17	2	4	0	устный опрос
6.	Тема 6. Источники бизнес-информации. Основные условия сбора бизнес-информации:	4	17	4	4	0	письменная работа

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
7.	Тема 7. Ограничения в получении бизнес-информации.	4	17	2	2	0	устный опрос
8.	Тема 8. Взаимосвязь бизнес-процессов и бизнес-информации. Навыки управления информацией	4	17	6	4	0	письменная работа
9.	Тема 9. Методы обработки и анализа бизнес-информации	4	17	2	4	0	письменная работа
	Тема . Итоговая форма контроля	4		0	0	0	экзамен
	Итого			26	28	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.

#### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

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. 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.

#### **практическое занятие (2 часа(ов)):**

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. 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 бизнес-информации по ее предназначению, в соответствии с достигаемой целью.

**практическое занятие (2 часа(ов)):**

Критерий классификации по размещению источника информации;

**Тема 4. Внешняя информация. Внутренняя информация.**

**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

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 условия регулирования и соблюдения правовых норм в деятельности компании. 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.

**практическое занятие (4 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.

**Тема 5. Процесс сбора информации.**

**лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Регулярность сбора информации как составная часть бизнеса. 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 и т.д. Сбор информации как процесс.

**практическое занятие (4 часа(ов)):**

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

**Тема 6. Источники бизнес-информации. Основные условия сбора бизнес-информации:**

**лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Первичная информация, полученная в результате исследования или анализа, инициированного фирмой; вторичная, полученной из каких-то уже имеющихся источников.

**практическое занятие (4 часа(ов)):**

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

**Тема 7. Ограничения в получении бизнес-информации.**

**лекционное 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.

**практическое занятие (2 часа(ов)):**

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 8. Взаимосвязь бизнес-процессов и бизнес-информации. Навыки управления информацией**



**лекционное занятие (6 часа(ов)):**

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.

**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.

**Тема 9. 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.

**практическое занятие (4 часа(ов)):**

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

**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	4	17	подготовка к устному опросу	2	устный опрос
2.	Тема 2. Основные характеристики бизнес-информации.	4	17	подготовка к письменной работе	2	письменная работа
3.	Тема 3. Различные критерии классификации бизнес-информации.	4	17	подготовка к устному опросу	2	устный опрос
4.	Тема 4. Внешняя информация. Внутренняя информация.	4	17	подготовка к письменной работе	2	письменная работа
5.	Тема 5. Процесс сбора информации.	4	17	подготовка к устному опросу	2	устный опрос

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
6.	Тема 6. Источники бизнес-информации. Основные условия сбора бизнес-информации:	4	17	подготовка к письменной работе	2	письменная работа
7.	Тема 7. Ограничения в получении бизнес-информации.	4	17	подготовка к устному опросу	2	устный опрос
8.	Тема 8. Взаимосвязь бизнес-процессов и бизнес-информации. Навыки управления информацией	4	17	подготовка к письменной работе	2	письменная работа
9.	Тема 9. Методы обработки и анализа бизнес-информации	4	17	подготовка к письменной работе	2	письменная работа
	Итого				18	

## 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Для повышения эффективности обучения используется комплекс методик и подходов к образованию, ориентированный на потребности и восприятие процесса управления. Его основные элементы:

1. Сближение обучения с практической деятельностью студента - обучение на базе рабочей ситуации, вовлечение в учебный процесс практического опыта преподавателей (студентов) и др.
2. Использование наиболее активных методов обучения, позволяющих экономно расходовать время студента, таких, как групповые дискуссии, деловые игры, тренинги, "мозговые штурмы", работа с интерактивными учебными материалами и т.д.
3. Образовательный подход - помощь в проявлении уникальных способностей студента, формировании его собственной цельной картины взглядов на управление фирмой посредством усвоения концепций, применимых в широком диапазоне ситуаций.
4. Развитие творческих способностей студентов, умения принимать решения в неординарных условиях путем использования проблемных методов обучения (case study и рабочие ситуации).
5. Развивающий подход - обучение умению не только знать, но и думать, использовать знания, регулярно повышать свой интеллектуальный уровень. Развивающие, научно-исследовательские направления образования (активные методы обучения) строят технологии на методиках познания. Другими словами, формирование личностной модели ученика происходит под влиянием нелинейной модели знаний.
6. Универсальность изложения курсов и применение методов адаптации содержания к конкретным условиям.
7. Проектирование самостоятельной работы, существенно расширяющей личную инициативу студента и организацию гибких и эффективных форм контроля со стороны преподавателей, принимающих участие в программе.
8. Организация системного контроля с помощью промежуточных и итоговых измерений уровней знаний, умений и навыков обучаемых.



В ходе обучения применяются различные методы, а также их возможные комбинации. Наряду с обычными семинарами и лекциями студенты участвуют в практикумах и тренингах по финансовому и управленческому учету, финансовому управлению и инвестиционному анализу, деловых играх (по фондовым операциям, инвестиционному проектированию, фьючерсной торговле и др.); по ряду базовых дисциплин активно применяются метод анализа конкретных ситуаций (case study method) и мультимедийные презентации. Обсуждаются деловые ситуации, приобретаются практические навыки и вырабатываются совместные рекомендации по совершенствованию практики корпоративного управления в компании.

## **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:

**ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ:** Информация как стратегический ресурс. Основные цели сбора и анализа бизнес-информации. Минимизация уровня неопределенности. Информация и формирование организационного знания

### **Тема 2. Основные характеристики бизнес-информации.**

письменная работа , примерные вопросы:

**ВЫПОЛНЕНИЕ ПИСЬМЕННОЙ РАБОТЫ:** стоимость и конкретность получаемой информации, надежность и гарантии достоверности информации, степень конкретности информации, стоимостью ее получения, оценка надежности информации (с заданием допустимой погрешности); оценка источника и срока актуальности информации

### **Тема 3. Различные критерии классификации бизнес-информации.**

устный опрос , примерные вопросы:

**ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ:** Выделить критерии классификации информации по размещению источника информации. Оценить достоверность источника информации по критериям достоверности в отечественной практики

### **Тема 4. Внешняя информация. Внутренняя информация.**

письменная работа , примерные вопросы:

**ВЫПОЛНЕНИЕ ПИСЬМЕННОЙ РАБОТЫ:** Рыночная информация, ее структура и содержание, влияние информации на разработку новых продуктов , маркетинговое планирование, планирование коммуникаций и рекламы, Информация о обучении персонала и уровень квалификации, моральное состояние персонала и расходы на обеспечение кадрами. Внутренняя финансовая информация. решения об экспорте, принимаемые на основе информации, а также общие стратегические решения.

### **Тема 5. Процесс сбора информации.**

устный опрос , примерные вопросы:

**ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ:** постоянство и осознанность процесса сбора информации. Регулярность сбора информации как составная часть бизнеса. Пассивный сбор информации в процессе бизнес -взаимодействий и неофициального обмена.

### **Тема 6. Источники бизнес-информации. Основные условия сбора бизнес-информации:**

письменная работа , примерные вопросы:

**ВЫПОЛНЕНИЕ ПИСЬМЕННОЙ РАБОТЫ:** публичные источники информации, доступные для любого исследователя; частные, составляющие собственность определенной компании ; подписные источники информации. Стратегии поиска информации. Официальные стратегии.

### **Тема 7. Ограничения в получении бизнес-информации.**

устный опрос , примерные вопросы:

**ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ:** Временные ограничения при сборе и обработке бизнес-информации, влияние на эффективность принятия бизнес-решений. сокращение эффекта полезности из-за временного лага между описываемыми событиями и публикацией информации.

### **Тема 8. Взаимосвязь бизнес-процессов и бизнес-информации. Навыки управления информацией**

письменная работа , примерные вопросы:

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.

### **Тема 9. Методы обработки и анализа бизнес-информации**

письменная работа , примерные вопросы:

**ВЫПОЛНЕНИЕ ПИСЬМЕННОЙ РАБОТЫ:** метод коллективного блокнота, мозговой штурм, приём синектики, кейс-метод. метод сравнения, метод относительных и сравнительных величин, графический метод, метод группировки. способ цепных подстановок, способ абсолютных разниц, способ относительных разниц. корреляционно-регрессионный анализ, дисперсионный анализ, компонентный анализ, многомерный факторный анализ.

### **Тема . Итоговая форма контроля**

Примерные вопросы к экзамену:

Планируется проведение тестовых заданий, кейсов в соответствии с нижеприведенной тематикой.

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:**

- Когнитивная бизнес-аналитика: Учебник / Под ред. Н.М. Абдикеева. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 511 с.//<http://znanium.com/bookread.php?book=199809>
- Управление знаниями корпорации и реинжиниринг бизнеса: Учебник / Н.М. Абдикеев, А.Д. Киселев; Под науч. ред. Н.М.Абдикеева - М.: ИНФРА-М, 2011. - 382 с.//<http://znanium.com/bookread.php?book=201963>
- Системы управления эффект. бизнеса: Уч. пос. / Под науч. ред.Н.М. Абдикеева, О.В. Китовой. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 282 с.://<http://znanium.com/bookread.php?book=187656>

### **7.2. Дополнительная литература:**

- Методы менеджмента качества. Методология организац. проектир. инженер. составляющей системы менеджмента качества / П.С. Серенков. - М.: ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2011. - 491 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее обр.). (п) ISBN 978-5-16-004962-5, <http://znanium.com/bookread.php?book=225022>

Маркетинговые исследования рынка: Учебник / О.А. Лебедева, Н.И. Лыгина. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2013. - 192 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет)  
ISBN 978-5-8199-0191-5, <http://znanium.com/bookread.php?book=389909>

### **7.3. Интернет-ресурсы:**

Административный управленческий портал - <http://www.aup.ru/>

бесплатные библиотеки сети - <http://www.finansy.ru/publ.htm>

Книги по экономике предприятия - <http://www.smartcat.ru/>

Консультант Плюс - <http://www.consultant.ru>

"Росбизнесконсалтинг" - информационное агентство - <http://www.rbc.ru>

### **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)**

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

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 080200.62 "Менеджмент" и профилю подготовки Менеджмент сферы услуг .

Автор(ы):

Куцевол Н.Г. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Разумовская Е.М. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.