

**Лучко, О. Н.**

Информационно-аналитическая  
деятельность в сфере сервиса : учебное  
пособие / О. Н. Лучко, В. А. Маренко. -  
Омск : Омский государственный институт  
сервиса, 2010. - 91 с.

## **Оглавление**

**Предисловие**

**ВВЕДЕНИЕ**

**Глава 1. Сущность информационно-  
аналитической деятельности  
в сфере сервиса**

1.1. Основные принципы и определения  
информационно-  
аналитической работы

1.1.1. Свойства информации

1.1.2. Мера информации

1.1.3. Структура информации

1.2. Сервисная деятельность как составная  
часть экономики

1.3. Психологические аспекты сервисной  
деятельности

Вопросы для самопроверки

## **Глава 2. Технологии информационно-аналитической деятельности**

2.1. Методы анализа

2.2. Системный анализ в социально-экономической аналитике

2.3. Работа с источниками текстовой информации

2.4. Модели поведения покупателей при разработке стандартов обслуживания

Вопросы для самопроверки

## **Глава 3. Проведение аналитических исследований в социально-экономических системах**

3.1. Модель динамики единичного представителя социально-экономической системы

3.2. Анализ эффективности деятельности предприятия

3.3. Профессиональные качества информатика-аналитика в сфере сервиса

Вопросы для самопроверки

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

**Библиографический список**

**Словарь терминов и определений**

**Алфавитно-предметный указатель**