



УЧЕБНЫЕ ИЗДАНИЯ ДЛЯ БАКАЛАВРОВ

А. М. Блюмин

ПРОЕКТИРОВАНИЕ СИСТЕМ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

УЧЕБНИК



ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	7
Глава 1. ХАРАКТЕРИСТИКА СИСТЕМЫ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЕЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	12
1.1. Основные понятия и определения	12
1.2. Функциональная структура системы интеллектуального обслуживания	18
1.3. Применение консультирования в разных сферах человеческой деятельности	22
1.4. Основные цели и задачи функционирования системы интеллектуального обслуживания	26
1.5. Анализ услуг, предоставляемых системой интеллектуального обслуживания	29
1.6. Роль системы интеллектуального обслуживания и ее банка инноваций в инновационном процессе	34
1.7. Основные принципы деятельности организаций системы интеллектуального обслуживания и ее специалистов	41
Вопросы для самоконтроля	48
Глава 2. ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СОЗДАНИЯ И ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	50
2.1. Анализ функциональной деятельности организаций системы интеллектуального обслуживания	50
2.2. Экономико-математическая модель функционирования системы интеллектуального обслуживания	56
2.3. Структура системы интеллектуального обслуживания	66
2.4. Организационно-правовые формы деятельности подразделений системы интеллектуального обслуживания	75

2.5. Ресурсы и источники финансирования системы интеллектуального обслуживания.....	80
2.6. Особенности финансирования системы интеллектуального обслуживания при различных организационно-правовых формах	91
2.7. Правовое и юридическое обеспечение интеллектуального обслуживания.....	95
Вопросы для самоконтроля.....	97
Глава 3. ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОЕКТИРОВАНИЯ СИСТЕМ ИНФОРМАЦИОННО-КОНСУЛЬТАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	100
3.1. Методические принципы оказания платных информационно-консультационных услуг.....	100
3.2. Методика учета затрат и расчета себестоимости услуг информационно-консультационного обслуживания	106
3.3. Методика расчета цены услуг информационно-консультационного обслуживания	109
3.4. Методика формирования прибыли при оказании платных информационно-консультационных услуг.....	112
Вопросы для самоконтроля.....	116
Глава 4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОЕКТИРОВАНИЯ СИСТЕМ ПРОЕКТНО-ИННОВАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	117
4.1. Характерные особенности проектно-инновационной деятельности	117
4.2. Организация проектно-инновационной деятельности в системе интеллектуального обслуживания	121
4.3. Методические принципы оказания платных проектно-инновационных услуг.....	140
4.4. Методика учета затрат и расчета себестоимости услуг проектно-инновационного обслуживания.....	147
4.5. Методика расчета цены услуг проектно-инновационного обслуживания	149
4.6. Методика формирования прибыли при оказании платных проектно-инновационных услуг	152
Вопросы для самоконтроля.....	156
Глава 5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОЕКТИРОВАНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ.....	157
5.1. Методические принципы оказания платных образовательных услуг	157

5.2. Методика учета затрат и расчета себестоимости образовательных услуг	162
5.3. Методика расчета цены образовательных услуг.....	166
5.4. Методика формирования прибыли при оказании платных образовательных услуг.....	169
Вопросы для самоконтроля.....	174
Глава 6. МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ФУНКЦИЙ СПЕЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	175
6.1. Основные виды функций специального обслуживания	175
6.2. Методические принципы рекламно-издательской деятельности в системе интеллектуального обслуживания....	176
6.3. Методические основы бухгалтерского обслуживания.....	182
6.4. Методические основы ремонтного и профилактического обслуживания техники и оборудования.....	186
6.5. Методические основы формирования и предоставления рыночной информации, принципы ценообразования на платные услуги	190
Вопросы для самоконтроля.....	193
Глава 7. КАЧЕСТВО ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫХ УСЛУГ И ЕГО ОЦЕНКА	194
7.1. Характеристики качества интеллектуальных услуг	194
7.2. Проблема оценки качества интеллектуальных услуг	200
7.3. Методика формализованной оценки качества интеллектуальных услуг	210
7.4. Реализация методики формализованной оценки качества интеллектуальных услуг.....	217
7.5. Управление качеством интеллектуальных услуг.....	222
Вопросы для самоконтроля.....	232
Глава 8. МОДЕЛИРОВАНИЕ ОСНОВНЫХ ЭЛЕМЕНТОВ СИСТЕМЫ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ...	234
8.1. Моделирование процессов формирования и распространения в САО информационных ресурсов.....	234
8.2. Разработка модели банка информационных ресурсов	236
8.3. Разработка модели виртуального маршрута и маршрутизации информационных ресурсов.....	240
8.4. Разработка модели обработки запроса пользователя на получение информационного ресурса	242

8.5. Разработка модели обслуживания заявок на получение информационного ресурса (реализация услуг)	243
Вопросы для самоконтроля.....	245
Глава 9. ОСНОВЫ АВТОМАТИЗАЦИИ СИСТЕМЫ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	248
9.1. Основные характеристики СИО с точки зрения автоматизации	248
9.2. Задачи и требования, выдвигаемые при автоматизации системы интеллектуального обслуживания.	251
9.3. Основы проектирования информационно- методического компонента системы	255
9.4. Основы проектирования организационного компонента системы	260
9.5. Основы проектирования программно-технического компонента системы	263
9.6. Применение информационных технологий искусственного интеллекта.	267
Вопросы для самоконтроля.....	278
Глава 10. РЫНОК ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫХ УСЛУГ	280
10.1. Характеристика рынка интеллектуальных услуг	280
10.2. Организация маркетинга интеллектуальных услуг	287
10.3. Методические основы анализа спроса на интеллектуальные услуги и оценки платежеспособного уровня потребителей	296
Вопросы для самоконтроля.....	302
ЛИТЕРАТУРА	305
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	308
1. Методика анализа спроса на интеллектуальные услуги в сфере сельского хозяйства определенного региона и оценки платежеспособного уровня их потребителей	308
2. Аналитический отчет по результатам опроса товаропроизводителей и сельских жителей Порховского района Псковской области по поводу спроса на интеллектуальные услуги и оценки платежеспособного уровня их потребителей	327