

Удальцова М.В., Аверченко Л.К.

Сервисология. Человек и его потребности: Учеб. пособие. -
Новосибирск: Сибирское соглашение, 2002. - 204 с.

ISBN 5-98029-002-8

*Раскрывается содержание сервисологии как новой учебной дисциплины.
Приводятся практические задания для самостоятельной работы
студентов.*

*Для студентов, обучающихся сервисным специальностям, и всех
интересующихся сервисным обслуживанием.*

ОГЛАВЛЕНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ.

Тема 1. Предмет сервисологии как учебной дисциплины.....	6
1. ПРИРОДА ЧЕЛОВЕКА И ЕГО ПОТРЕБНОСТЕЙ В СОЦИАЛЬНОМ ЗНАНИИ.....	6
2. ПРЕДМЕТ СЕРВИСОЛОГИИ И ЕЁ ВЗАИМОСВЯЗЬ С ДРУГИМИ НАУКАМИ О ЧЕЛОВЕКЕ И ОБЩЕСТВЕ.....	11
Тема 2. Социоприродная целостность человека.....	15
1. ФЕНОМЕН ДВОЙСТВЕННОСТИ ЧЕЛОВЕЧЕСКОЙ ПРИРОДЫ.....	15
2. СОЦИАЛИЗАЦИЯ КАК ПРОЦЕСС ПРИОБРЕТЕНИЯ ИНДИВИДОМ СОЦИАЛЬНЫХ КАЧЕСТВ.....	19
Тема 3. Взаимосвязь ценностей и социального поведения	24
1. СИСТЕМА ЦЕННОСТЕЙ ЧЕЛОВЕКА И ЕЁ ДИНАМИКА В СОВРЕМЕННОМ РОССИЙСКОМ ОБЩЕСТВЕ.....	24
2. ЦЕННОСТНЫЕ УСТАНОВКИ И ЗАКОНОМЕРНОСТИ ПОВЕДЕНИЯ.....	30
Тема 4. Потребности и потребительское поведение.....	43
1. ПОТРЕБНОСТИ ЧЕЛОВЕКА И ИХ ТИПОЛОГИЯ	43
2. МОТИВАЦИЯ ИНДИВИДУАЛЬНОГО ПОТРЕБЛЕНИЯ	53
3. ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ ЦЕННОСТИ И ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЕ ПОВЕДЕНИЕ.....	59
Тема 5. Индивидуальные психические и физические особенности человека как основа его запросов	66
1. ИНДИВИДУАЛИЗАЦИЯ И ПЛЮРАЛИЗАЦИЯ ЖИЗНЕННЫХ СТИЛЕЙ В СОВРЕМЕННОМ РОССИЙСКОМ ОБЩЕСТВЕ.....	66
2. ИНДИВИДУАЛИЗАЦИЯ ЖИЗНЕННЫХ СТИЛЕЙ И ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ ПРЕДПОЧТЕНИЯ.....	69
Тема 6. Психосоциальное взаимодействие в сервисе и его результат.....	74
1. УДОВОЛЬСТВИЕ КАК ДЕЯТЕЛЬНОСТНЫЙ СПОСОБ БИОЛОГИЧЕСКОГО И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ ЧЕЛОВЕКА.....	74
2. УСЛУГА КАК ФОРМА ОБЩЕНИЯ.....	80

Тема 7. Сервис как система индивидуального обслуживания	87
1. УСЛУГА КАК ПОЛЕЗНОЕ ДЕЙСТВИЕ И ЕЁ СОЦИАЛЬНАЯ РОЛЬ	87
2. СФЕРА УСЛУГ И ОСОБЕННОСТИ ЕЕ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ	91
3. ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ КАК СФЕРА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	98
 ЛИТЕРАТУРА.....	 107
 Приложение 1. ПСИХОДИАГНОСТИКА ПОТРЕБНОСТЕЙ ЧЕЛОВЕКА.....	 110
ДИАГНОСТИКА МОТИВАЦИОННОЙ СТРУКТУРЫ ЛИЧНОСТИ	110
ОПРОСНИК «ДИАГНОСТИКА МОТИВАЦИОННОЙ СТРУКТУРЫ ЛИЧНОСТИ».....	113
ИЗУЧЕНИЕ АФФИЛИЦИИ.....	117
АГРЕССИВНОСТЬ КАК ПРОЯВЛЕНИЕ ДЕЗАДАПТАЦИИ.....	123
ОПРОСНИК БАССА-ДАРКИ.....	125
ОПРЕДЕЛЕНИЕ НАПРАВЛЕННОСТИ ЛИЧНОСТИ, ИЛИ КАК НАУЧИТЬСЯ СЕБЯ УВАЖАТЬ	128
НЕЗАКОНЧЕННЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ИЛИ ВАШЕ ОТНОШЕНИЕ К ЛЮДЯМ И К ЖИЗНИ ВООБЩЕ	136
МЕТОДИКА «Q - СОРТИРОВКА», ИЛИ ВАШЕ МНЕНИЕ О СЕБЕ САМОМ.....	141
ИЗМЕРЕНИЕ МОТИВАЦИИ ДОСТИЖЕНИЯ.....	147
ИССЛЕДОВАНИЕ МОТИВАЦИОННОЙ СФЕРЫ С ПОМОЩЬЮ ТЕСТА ЮМОРИСТИЧЕСКИХ ФРАЗ	153
КАРТА ИНТЕРЕСОВ	159
САМООЦЕНКА (С.А.БУДАССИ).....	166
ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЖИЗНЕННОГО КРЕДО.....	170
ТЕСТ «ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ».....	171
ТЕСТ «ВАШ СТИЛЬ ОБЩЕНИЯ АГРЕССИВНЫЙ ИЛИ МИРОЛЮБИВЫЙ?».....	179
ТЕСТ «УМЕЕТЕ ЛИ ВЫ ВЛИЯТЬ НА ДРУГИХ?».....	183
ТЕСТ «КАКОЙ ВЫ ПСИХОЛОГ»	185
ТЕСТ «УМЕЕТЕ ЛИ ВЫ ВЕСТИ БЕСЕДЫ?».....	187
ТЕСТ НА САМОСТОЯТЕЛЬНОСТЬ (ПО В.Н. ЧЕРНЫШЕВУ).....	189
ТЕСТ «СКРЫТЫЙ СТРЕСС.....	192
ТЕСТ «СТЕПЕНЬ ТРЕВОЖНОСТИ».....	192
ТЕСТ «ПОДВЕРЖЕНЫ ЛИ ВЫ СТРЕССУ?».....	194
 Приложение 2. ЗАКОНЫ СЕРВИСА.....	 197