

Коноплёва Н.А.

Сервисология (человек и его потребности): учеб. пособие / Н.А.
Коноплёва. - М.: Флинта : МПСИ, 2008. - 248 с.

Цель пособия — научить взаимодействию с потребителем и стать успешным специалистом в сфере сервисного обслуживания. В пособии раскрываются основные подходы к человеку с учетом его потребностей. Прослежены внешние и внутренние факторы, мотивирующие поведение потребителя в процессе продаж. Рассмотрены сервис как система индивидуального обслуживания, особенности функционирования сферы услуг, типология потребителя и способы взаимодействия с ним.

Для студентов, аспирантов и преподавателей вузов.

Оглавление

Введение

Раздел I ВВЕДЕНИЕ В ПРЕДМЕТ. ПОДХОДЫ К ПОНИМАНИЮ ЧЕЛОВЕКА И ЕГО ПОТРЕБНОСТЕЙ

Тема 1. Человек как смысловая модель мира. Представление
о человеческих потребностях в исторической ретроспективе

Тема 2. Системный подход к проблеме сущности человека.
Единство и взаимосвязь биологического и социального в человеке

Тема 3. Человек в различных аспектах .существования. Индивид, личность,
индивидуальность

Тема 4. Психологические теории личности о человеке и его потребностях.
Основные положения, касающиеся природы человека

Тема 5. Направленность личности, мотивация и мотивы

Тема 6. Понятие потребностей, и их классификация

Раздел II СЕРВИС КАК СФЕРА УСЛУГ

Тема 7. Особенности функционирования сферы услуг

Тема 8. Основные характеристики сервиса как сферы услуг

Тема 9. Модели поведения потребителя

Заключение

Библиография