

Удальцова, Мария Васильевна.

Сервисология. Человек и его потребности : учеб. пособие / М.В. Удальцова, Е.В. Наумова. — 2-е изд., стер. — М.: Издательство «Омега-Л», 2012. — 105 с. : ил. — (Библиотека высшей школы).

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	5
Тема 1. Предмет сервисологии как учебной дисциплины	7
1.1. Природа человека и его потребностей в социальном знании	7
1.2. Предмет сервисологии и ее взаимосвязь с другими науками о человеке и обществе	11
1.3. Общая характеристика сферы сервиса и ее развитие в современном российском обществе	14
<i>Вопросы и задания для повторения</i>	16
Тема 2. Социоприродная целостность человека	17
2.1. Феномен двойственности человеческой природы	17
2.2. Социализация как процесс приобретения индивидом социальных качеств	20
<i>Вопросы и задания для повторения</i>	24
Тема 3. Взаимосвязь ценностей и социального поведения	25
3.1. Система ценностей человека и ее динамика в современном российском обществе	25
3.2. Ценностные установки и закономерности поведения	30
<i>Вопросы и задания для повторения</i>	40
Тема 4. Потребности и потребительское поведение	41
4.1. Потребности человека и их типология	41
4.2. Мотивация индивидуального потребления	49
4.3. Потребительские ценности и потребительское поведение	55
<i>Вопросы и задания для повторения</i>	61
Тема 5. Индивидуальные психические и физические особенности человека как основа его запросов	62
5.1. Индивидуализация и плюрализация жизненных стилей в современном российском обществе	62
5.2. Индивидуализация жизненных стилей и потребительские предпочтения	64
<i>Вопросы и задания для повторения</i>	68

Тема 6. Психосоциальное взаимодействие в сервисе и его результат	69
6.1. Удовольствие как деятельностиый способ биологического и социального развития человека.....	69
6.2. Услуга как форма общения.....	74
<i>Вопросы и задания для повторения</i>	80
Тема 7. Сервис как система индивидуального обслуживания ...	81
7.1. Услуга как полезное действие и ее социальная роль ...	81
7.2. Сфера услуг и особенности ее функционирования.....	84
7.3. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности.....	89
7.4. Технологии сервисного обслуживания.....	97
<i>Вопросы и задания для повторения</i>	103
Литература	104