

**Мальшина Н. А.**

Человек и его потребности: Учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина. — 2-е изд., стер. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2020. — 158 с.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>Введение</b> .....	4
<b>Глава 1. РАЗВИТИЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЙ О ЧЕЛОВЕКЕ И ЕГО ПОТРЕБНОСТЯХ</b> .....	6
1.1. Эволюция концепций о человеке в философии.....	6
1.2. Природа и сущность человека.....	15
1.3. Современные концепции человека, его потребностей и места в мире.....	20
<b>Глава 2. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОБЛЕМЫ ПОТРЕБНОСТЕЙ И ЕЕ ЗНАЧЕНИЕ В ЧЕЛОВЕКОЗНАНИИ</b> .....	31
2.1. Теоретические основы: сущность, понятие, природа потребностей.....	31
2.2. Основные индивидуальные и общественные потребности.....	38
2.3. Психофизиологические возможности человека — основа его запросов и потребностей.....	52
2.4. Взаимосвязь потребностей и социальной активности человека.....	60
<b>Глава 3. СЕРВИС И ЕГО РОЛЬ В УДОВЛЕТВОРЕНИИ ПОТРЕБНОСТЕЙ</b> .....	65
3.1. Сервис как система услуг.....	65
3.2. Основные классификации услуг.....	83
3.3. Методы удовлетворения потребностей сферой сервиса.....	99
<b>Глава 4. ОСНОВЫ ТЕОРИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ</b> .....	108
4.1. Обслуживание как процесс удовлетворения потребностей.....	108
4.2. Основные характеристики, классификации обслуживания.....	—115
4.3. Обеспечение оптимальной структуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов. Идеальный сервисный продукт.....	124
4.4. Культура обслуживания.....	145
<b>Список литературы</b> .....	157