

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
Глава 1. СЕРВИСОЛОГИЯ КАК УЧЕБНАЯ ДИСЦИПЛИНА	8
1.1. Предмет сервисологии и ее взаимосвязь с другими науками о человеке и обществе.....	8
1.2. Основные понятия сервисологии: «сервис», «услуга», «обслуживание», «потребность».....	11
1.2.1. Определение сервиса, взаимосвязь с другими категориями	11
1.2.2. Характеристика понятия «услуга». Классификация услуг	15
1.2.3. Потребность как одно из основных понятий сервисологии.....	25
1.2.4. Понятие деятельности по удовлетворению потребностей. Сервисная деятельность	26
1.2.5. Сервисная культура.....	30
Глава 2. ОСНОВНЫЕ ПОТРЕБНОСТИ И ПСИХОФИЗИОЛОГИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ЧЕЛОВЕКА, ИХ ВЗАИМОСВЯЗЬ С СОЦИАЛЬНОЙ АКТИВНОСТЬЮ ЛИЧНОСТИ	32
2.1. Философское и научное представление о потребностях человека.....	32
2.2. Содержание понятия «потребность». Основные потребности человека	35
2.2.1. Теории потребностей.....	35
2.2.2. Виды потребностей.....	43
2.3. Психофизиологические характеристики человека.....	50
2.4. Взаимосвязь основных потребностей и психофизиологических характеристик человека с социальной активностью личности. Модель Н.Ф. Реймерса	58
Глава 3. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПОДХОДА К ОЦЕНИВАНИЮ ПСИХОФИЗИОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ И СОЦИАЛЬНОЙ ЗНАЧИМОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	68
3.1. Принципы и методические основы изучения и оценки психофизиологических качеств человека.....	68

3.1.1. Принципы изучения психофизиологических качеств человека	68
3.1.2. Методы изучения психофизиологических качеств человека	70
3.1.3. Основы оценки психофизиологических качеств человека.....	74
3.2. Теоретико-методологические подходы к оценке социальной значимости потребителя.....	79
3.3. Комплексный характер принятия решений потребителем	86
3.4. Внешние факторы, влияющие на поведение потребителя.....	93

Глава 4. СТРУКТУРА ОБСЛУЖИВАНИЯ С УЧЕТОМ ПРИРОДНЫХ И СОЦИАЛЬНЫХ ФАКТОРОВ..... 98

4.1. Сервис как сфера обслуживания.....	98
4.2. Структура бытового обслуживания.....	109
4.3. Учет природных и социальных факторов в системе обслуживания	114
4.4. Структура обслуживания с учетом природных и социальных факторов	122
4.5. Обеспечение оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов.....	125
4.5.1. Факторы, влияющие на выбор инфраструктуры обслуживания.....	125
4.5.2. Процесс выбора оптимальной инфраструктуры обслуживания.....	130
4.5.3. Идеальный сервисный продукт.....	132
4.6. Социальная и экономическая значимость различных видов бытового обслуживания. Зависимость между социальным и экономическим эффектом.....	134

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА 140