МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Забайкальский государственный университет» (ФГБОУ ВПО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологии

Кафедра теории и методики профессионального образования, сервиса и технологии

**УЧЕБНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

**для студентов заочной формы обучения**

**(с полным сроком обучения)**

по дисциплине «Сервисология»

для направления подготовки 43.03.01 «СЕРВИС»

по профилю «Социально-культурный сервис»

Общая трудоемкость дисциплины – 144 часа, 4 зачетные единицы.

Форма текущего контроля – реферат, электронные презентации, тест.

Курсовая работа – нет.

Форма текущего контроля – экзамен (4 сем.).

1

**Краткое содержание курса**

Перечень изучаемых тем, разделов дисциплины (модуля).

Тема 1. **Введение в предмет. Предмет и задачи сервисологии.**

**Человек как смысловая модель мира.**

Дается понятие о сервисе, предмете и объекте исследования дисциплины. Прослеживается развитие представлений о человеке в философской антропологии. Отмечается проблема уникальности человека, роль философии в комплексном изучении человека.

Тема 2.**Системный подход к проблеме сущности человека и его** **потребностей.**

Дается понятие о человеке, рассматривается структурная характеристика подходов к сущности человека. Прослеживается взгляд на человека и его потребности в исторической ретроспективе:

Философы древнего мира и Средневековья о человеческих потребностях (Гераклит, Демокрит, Ксенофонт, Аристотель, Платон, Сократ, Протагор, Эпикур, гедонизм Аристипа, антигедонизм Сенеки). Древнеиндийская философия (Веды и Упанишады), философия древнего Китая (Конфуций). Средневековые философы – теологи Августин, Фома Аквинский.

Философы Нового Времени и мыслители Просвещения о природе и сущности потребностей. Новое Время (Ф. Бэкон, Т. Гоббс, этическое учение Д. Локка). Просветители второй половины 18 века (Монтескье. Вольтер, Руссо, Гольбах).

Буржуазная классическая политэкономия о потребностях и потреблении (А. Смит, Д. Рикардо).

Немецкая классическая философия и вопросы потребностей (И. Кант, идеалистическая философия Гегеля, Людвиг Фейербах: содержание и функции потребностей).

Русские мыслители о потребностях человека (М.В. Ломоносов, Н.Г.

Чернышевский и др.).

Рассматриваются конкурирующие установки: теоцентризм, логоцентризм, социоцентризм, антропоцентризм.

Тема 3. **Философская антропология и современные науки о** **человеке. Проблема человеческого бытия.**

Исследуется уникальность человека, прослеживается роль философии в комплексном изучении человека, рассматривается место человека в иерархии живых существ, дуальность его природы.

Прослеживается единство биологического и социального в человеке, происхождение человека. Дуальность природы человека. Религиозные интерпретации антропогенеза.

Изучается проблема человеческого бытия в современной философии

(экзистенциальная антропология, структурная антропология, систематическая антропология, религиозная антропология).

2

Тема 4. **Человек как индивид и личность.** **Нравственная и духовная** **сущность человека.**

Изучается характеристика человека как индивида, как субъекта социальных отношений и сознательной деятельности. Рассматривается человек как личность в процессе играния ролей и становления своей сущности. Изучается нравственно-духовная сущность человека.

Рассматривается человек в поисках смысла своего существования, в поисках красоты (эстетическое измерение человеческого бытия), в поисках добра (этическое измерение человеческого бытия), в поисках истины. Лекция проводится в интерактивной форме, студенты самостоятельно готовятся к лекции, в процессе лекции осуществляется обсуждение изученного материала.

Тема 5. **Современные психологические теории личности и** **потребностей человека. Основные положения, касающиеся природы человека.**

Прослеживается взгляд на человека у ряда современных психологов, отмечается многообразие значений понятия личности в психологии. Рассматриваются общие положения понятия.

Исследуются основные компоненты теорий личности (структура, мотивация, развитие, здоровье).

Рассматриваются основные положения, отражающие фундаментальные различия на природу человека у ряда персонологов. Лекция проводится в интерактивной форме, студенты самостоятельно готовятся к лекции, в процессе лекции осуществляется обсуждение изученного материала.

Тема 6 **Психодинамическое направление теории личности и** **потребности человека. Потребности как реализация человеческих влечений. Индивидуальная теория личности А. Адлера. Стремление к превосходству как мотивация активности человека.**

Рассматривается психоаналитический взгляд на человека, его природу

* потребности у З. Фрейда. Теория мотивации личности по З. Фрейду. Прослеживается взгляд на человека у А. Адлера. Понятие о комплексе неполноценности, жизненном стиле личности, стремлении к превосходству и социальном интересе. Изучаются выделяемые Адлером типологии личности («Реальная компенсация», «Псевдокомпенсация», «Ненужные», «Пустые делатели добрых дел»), прослеживаются их характеристика и потребности.

Тема 7. **Аналитическая теория личности К.Г.** **Юнга.** **Эго** **психология Э. Эриксона.**

Рассматривается взгляд Юнга и Эриксона на природу человека. Прослеживается типология личности у К.Г. Юнга. Изучается взгляд Юнга на становление человеческой самости, на индивидуацию как потребность человека в становлении, самосовершенствовании, реализации «Я».

Изучается человек как социальное существо у Э.Эриксона, рассматриваются потребности человека в различные возрастные периоды. Прослеживается потребность человека в личностном росте.

3

Тема 8. **Гуманистическая** **теория** **личности** **Э. Фромма.**

**Экзистенциальные потребности человека.**

Изучается личность как продукт взаимодействия между врожденными потребностями и давлением социальных норм и предписаний.

Исследуются экзистенциальные потребности человека (потребность в установлении связей, потребность в преодолении, потребность в укоренености, в идентичности, в системе взглядов, ценностей и преданности).

Социальные типы характера по Фромму: продуктивные и непродуктивные ориентации характера. Лекция проводится в интерактивной форме, студенты самостоятельно готовятся к лекции, в процессе лекции осуществляется обсуждение изученного материала.

Тема 9. **Социокультурная теория личности К.** **Хорни.**

Взгляд К.Хорни на человека в аспекте культурного своеобразия. Базисные потребности человека (потребность в удовлетворении и в безопасности). Десять невротических потребностей человека.

Типология личности у К. Хорни (ориентация на людей – уступчивый тип, ориентация от людей – обособленный тип, ориентация против людей – враждебный тип). Лекция проводится в интерактивной форме, студенты самостоятельно готовятся к лекции, в процессе лекции осуществляется обсуждение изученного материала.

Тема 10. **Диспозициональное направление в теории личности.**

Изучаются взгляды на человека у Г. Олпорта, Р. Кеттела, Г. Айзенка. Рассматривается потребность человека в личностном росте, исследуется индивид как развивающаяся система.

Тема 11. **Социально-когнитивное направление в теории личности** **(Д. Роттер).**

Рассматривается человек во взаимодействии с другими людьми, в реализации целей.

Изучаются шесть категорий потребностей человека (потребность в признании и компетентности, в защите, в доминировании, в независимости, любви и привязанности, в физическом комфорте). Компоненты потребностей у Роттера.

Тема 12. **Гуманистическая теория личности А.** **Маслоу.**

Прослеживаются основные принципы гуманистической психологии.

Взгляд А. Маслоу на человека.

Мотивация и иерархия потребностей: физиологические потребности, потребность в безопасности и защите, в принадлежности и любви (дефицитарная и бытийная любовь), потребность в самоуважении и уважении другими людьми, потребность в самоактуализации. Дефицитарная мотивация и мотивация роста. Метапотребности по Маслоу.

Тема 13. **Направленность личности.**

Изучаются мотивация и мотивы активности человека. Мотивационная сфера и мотивационные свойства личности. Рассматриваются основные взгляды на данные понятия. Прослеживаются установки, идеалы,

4

склонности, привычки человека. Изучаются основные подходы к понятию: потребность. Рассматривается потребность как побудитель активности человека, как нужда, предмет ее удовлетворения, как отсутствие блага, как ценность, как состояние. Потребностные отношения человека.

Тема 14. **Содержание понятия потребности.** **Классификация.** Изучается потребность как системная реакция. Дается определение

потребности. Исследуется структурный анализ системы потребностей, основные классификации.

Философская классификация:

*Естественные (витальные) потребности*.Потребности в пище,жилище, жизненно важные потребности организма, сексуальные потребности.

*Материальные потребности.* Материальные потребности как основамотивации. Потребности, доходы и уровень жизни. Планирование материальных потребностей. Качество жизни.

*Духовные потребности.* Специфика духовных потребностей.Духовность как стремление подняться выше повседневного бытия, преодолеть себя, подняться на новую ступень свободы. Потребность в созерцании природы. Потребность в преодолении границ земного бытия. Способы удовлетворения духовных потребностей.

*Социальные потребности.* Потребность в общении,самоутверждение вколлективе, в обществе. Потребность в обретении власти.

*Разумные потребности.*

*Возвышенные потребности.*

*Извращенные потребности.*

*Информационные потребности.*

*Рекреационные потребности человека.* Представление орекреационных потребностях. Взаимодействие общественных, групповых и индивидуальных рекреационных потребностей.

Тема 15. **Сервисная деятельность и ее профессиональная сущность.** Изучается сфера услуг, дается определение, рассматриваются материальные и нематериальные услуги, прослеживаются особенности нематериальных. Изучается классификация услуг по специфике содержания, по видам труда, по характеру распределения общественных фондов потребления, по видам потребления, по формам обслуживания. Рассматриваются услуги в аспекте их качества, изучается культура сервиса. Прослеживается психологическая культура сервиса, рассматриваются типы темперамента клиента и работника сферы услуг, прослеживаются

особенности их взаимодействия.

Тема 16. **Особенности мотивации потребительской деятельности.**

**Мотивация потребителя.**

Прослеживаются особенности рынка сферы услуг, изучаются этапы совершения заказа, факторы, влияющие на принятие решения клиентом. Изучаются социокультурные и психологические факторы, мотивирующие

5

потребителя при принятии решения о покупке товара или услуги. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа.

Тема 17. **Сервис как система услуг,** **направленная на** **удовлетворение человеческих потребностей.**

Изучается поведение потребителя в процессе принятия решений. Покупательский спрос. Задачи работника сферы услуг на пути продвижения товара и удовлетворения потребностей клиента. Типология потребителя: когнитивный потребитель, независимый потребитель, потребитель – новатор. Модель процесса потребления.

**Форма текущего контроля**

**Реферат**

Каждый студент выполняет один вариант задания, выбор задания

производится по последней цифре зачетной книжки.

**Примерные темы реферативных работ** 1.Потребность в общении.

2.Потребность в отдыхе.

3.Потребность в любви и принятии.

4.Потребность в одиночестве.

5.Потребность в семье.

1. Потребность в труде.
2. Потребность в самореализации.
3. Потребность в творчестве.
4. Потребность во власти.
5. Потребность в агрессии.

11.Потребность в безопасности.

1. Потребность в творчестве.
2. Потребность в духовном росте.
3. Потребность в самоутверждении.
4. Потребность в познании.
5. Эффективные продажи.
6. Психологические аспекты влияния.
7. Как обаять клиента.
8. Язык подсознания и успешность продаж.
9. Разработка услуг и управление сервисом.
10. Анализ потребностей и тенденций в макросреде: (природная, социокультурная, технологическая, экономическая среда).
11. Покупательские ситуации на бизнес-рынке.
12. Маркетинговые стратегии в сфере обслуживания.
13. Основные факторы, определяющие потребительское поведение.
14. Эволюция поведения потребителей в процессе развития сервиса: от производства к продажам, от продаж к маркетингу.
15. Стратегия формирования лояльности и удержания клиента в процессе продаж.

6

27.Управление взаимоотношениями с клиентами в процессе продаж.

28.Модель принятия потребительского решения.

29.Предпокупочная оценка вариантов выбора.

30.Понятие о запланированных и не запланированных покупках.

Факторы, влияющие на решение о покупке.

* 1. Детерминанты успеха или неудачи в розничной торговле товарами
* услугами.
  1. Личность и поведение потребителей. Влияние индивидуальных различий на потребительское поведение.

33.Влияние стиля жизни на потребительское поведение.

* 1. Характеристика потребительских ценностей и установок.
  2. Влияние чувств потребителей на покупательское поведение.
  3. Влияние внешней среды на потребительское поведение: культура, этническая принадлежность, социальный класс.
  4. Влияние семьи и домохозяйства на потребительское поведение.

1. Гендерные роли в современной культуре и их влияния на потребительское поведение.
2. Влияние референтных групп на потребительское поведение.
3. Формирование потребительского мнения и изменение его.
4. Методы информирования потребителей о товарах и услугах.
5. Роль бренда в организации продаж. Методы создания устойчивого

бренда.

1. Технология общения в процессе продаж.
2. Типология клиентов: Особенности продаж с учетом типа покупателя и продавца.

45.Работа с возражениями клиентов.

**Электронные презентации**

Задание для презентаций:

Разработать презентацию на тему «Потребности и туризм» по следующему алгоритму**:**

1. Определение данной потребности и ее место в классификациях потребностей.
2. Особенности проявления данной потребности у человека.
3. Взаимосвязь реализации этой потребности при помощи данного вида туризма (ресурсы, через что).
4. Определение данного вида туризма, его цели, особенности, история данного вида туризма, виды данного туризма, особенности этого туризма в России (с примерами), наиболее популярные места, программы, отели, примеры экскурсионные маршруты, созданные условия, особенности за рубежом.

Каждый студент выполняет один вариант задания, выбор задания производится по последней цифре зачетной книжки.

7

**Примерные темы презентаций**

1. Потребность в питании и гастрономический туризм (гастрономические праздники, фестивали, винный туризм).

1. Потребность в уважении и бизнес-туризм.
2. Потребность в признании и конгрессно-выставочный туризм.
3. Эстетические потребности и музыкальный туризм.
4. Потребность во власти (признании) и вип-туризм (элитный).
5. Потребность в отдыхе и пляжный туризм.
6. Потребность в труде и агротуризм (аграрный, сельский).
7. Потребность в транспорте и автомобильный туризм (туры на автомобилях, джиппинг).
8. Потребность в острых ощущениях и водные виды экстремального туризма.
9. Социальная потребность и коммуникационный туризм.
10. Потребность в накоплении и потребительский туризм (сбор даров природы, охота, рыбалка).
11. духовная потребность и культурно-исторический туризм.
12. Религиозные потребности и религиозный (паломнический)

туризм.

1. Материальные потребности и шопинг- туризм.
2. Потребность в познании и учебный (обучающий, образовательный) туризм.
3. Потребность в красоте и бальнеологический туризм.
4. Потребность в свободе (независимости)и горнолыжный туризм.
5. Потребность в движении и пешеходный туризм.
6. культурные потребности и этнический туризм.
7. Потребность в безопасности и ностальгический туризм.
8. Потребность в спорте (физкультуре) и велосипедный туризм.
9. Потребность в самореализации и конный туризм.
10. Потребность в творчестве и индустриальный (промышленный)

туризм.

1. Потребность в новизне (новых ощущениях) и приключенческий туризм.
2. Потребность в славе и военный туризм.
3. Потребность в здоровье (ЗОЖ) и медицинский туризм.
4. Потребность причастности (принадлежности) и джайлоо

туризм.

1. Рекреационная потребность и экскурсионный туризм (комбинированные туры).
2. Потребность в комфорте и морские (речные) круизы.
3. Потребность в любви и романтический туризм.
4. Потребность в спорте и горный туризм.
5. Потребность в семье и туры выходного дня.
6. Потребность в познании и событийный туризм.
7. Потребность в риске и воздушные виды экстремального

8

туризма.

1. Социальная потребность и археологический туризм.
2. Потребность в новизне и спелеологический туризм.
3. Потребность в славе и космический туризм.
4. Потребность в развлечениях и экзотический туризм.

**Тестирование**

**Примерный тест**

1. Человеку в отличие от животного свойственно: а) инстинкты; б) эмоции; в) потребности; г) сознание.
2. Социальной сущностью человека обусловлена его потребность в: а) подходящем жилище; б) самопознании; в) физической активности; г) самосохранении.
3. Строительство удобного и безопасного жилья является примером деятельности:

а) материально-производственной; б) прогностической; в) ценностно-ориентировочной;

г) социально-преобразовательной.

4. Верны ли следующие суждения о деятельности человека:

А. Деятельность человека направлена на преобразование природы Б. Деятельность человека обусловлена в первую очередь природными инстинктами.

а) верно только А;

б) верно только Б;

в) верны оба суждения;

г) оба суждения неверны.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 5. | Установите соответствие между видом туризма и теми | |
| потребностями человека, на удовлетворение которых он направлен: | | |
| 1.Коммуникационный туризм | | А. Биологические потребности |
| 2. Гастрономический туризм | | Б. Материальные потребности |
| 3.Религиозный (паломнический) | | В. Духовные потребности |
| туризм |  |  |
| 4. Потребительский туризм | | Г. Социальные потребности |
| 6. | Вставьте пропущенное слово: «Основные виды деятельности: игра, | |
| учение, общение, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_». | | |
| 7. | Деятельность человека отличается от поведения животных тем, что | |
| она всегда: | |  |

а) неразрывно связана с окружающей средой;

9

б) является жестко запрограммированной; в) основывается на осознанном выборе; г) связана с проявлением эмоций.

1. Свойство потребности всегда присутствовать у человека называется: а) избирательность; б) эластичность; в) постоянство; г) динамичность.
2. Сегментирование рынка проводится в целях:

а) изучения поведения покупателей и потребителей товаров; б) установления обоснованной цены на товары; в) повышения эффективности рекламы;

г) более полного учета реальных нужд и потребностей потребителей.

1. Изготовление средств труда, необходимых для охоты (луков, стрел, охотничьего ружья), представляет пример деятельности:

а) материально-производственной; б) ценностно-ориентировочной; в) прогностической; г) социально-преобразовательной.

1. Социологическими характеристиками покупателей, используемыми при сегментировании рынка, являются:

а) образ жизни;

б) профессиональная принадлежность; в) образование; г) лояльность потребителя.

1. Факторы, влияющие на поведение покупателя товаров, производственного назначения:

а) окружающей среды; б) индивидуальные; в) демографические; г) педагогические.

1. Образ человека в эпоху Нового времени:

а) космоцентричен;

б) антропоцентричен;

в) теоцентричен;

г) социоцентричен.

1. Целенаправленное отношение человека к какому-либо объекту его потребности — это:

а) способность; б) убеждение; в) интерес; г) принцип.

1. К биологическим потребностям человека относятся потребности в: а) самореализации; б) самопознании;

10

в) самосохранении;

г) самообразовании.

**Форма промежуточного контроля**

**зачет**

Перечень примерных вопросов для подготовки к зачету (3 сем.).

1. Понятие о человеке в философии и психологии.
2. Понимание человека в исторической ретроспективе. Обзор эпох.
3. Антропологические воззрения в древнеиндийской философии и Древнем Китае (Конфуцианство и даосизм).
4. Понимание человека и его потребностей в античности. Философская этика Сократа. Материалистический монизм Демокрита
5. Антропологический дуализм Платона.
6. Сущность человека и его потребностей у Аристотеля, Сенеки, Аристипа, Платона.
7. Представление о человеке в Средние века.
8. Идеи гедонизма во взглядах на потребности человека (Эпикур, Лукреций Кар).
9. Экономические теории потребностей (А. Смит, Д. Рикардо).
10. Взгляды на человека и его потребности в Новое время и эпоху просвещения (Паскаль, Ламетри, Бэкон, Гоббс, Локк, Монтескье, Вольтер, Руссо, Гольбах).
11. Немецкая классическая философия о человеке и его потребностях (Кант, Гегель, Фейербах).
12. Антропологическая концепция марксизма.
13. Потребности человека в теориях русских революционных мыслителей (Радищев, Пестель, Ломоносов, Чернышевский и др.).
14. Объект изучения сервисологии – человек в пространстве и

времени.

1. Человек как социально-природное существо. Соотношение биологического и социального в человеке.
2. Сущность человека. Понятие о деятельностной сущности

человека.

1. Понятие и общие характеристики индивида.
2. Понятие личность, «ролевой веер», исторический ракурс.
3. Личность и индивидуальность. Определение. Соотношение двух

понятий.

1. Понятие деятельности. Социально-деятельностная сущность

человека.

1. Теории личности о человеке и его потребностях (З.Фрейд, А. Адлер, К. Хорни, Э. Фромм, А.Маслоу).
2. Основные компоненты теорий личности: структура, мотивация, развитие, психическое здоровье, психопатология.

11

* 1. Основные положения теорий личности: свобода – детерминизм; гомеостаз – гетеростаз; проактивность – реактивность. Теории Фрейда, Фромма и др. в контексте этих положений.
  2. Психодинамическая теория личности З.Фрейда: основные положения, структура личности по Фрейду, взгляд на истоки потребностей.
  3. Гуманистическая теория личности Э. Фромма Экзистенциальные потребности человека по Фромму. Продуктивный и непродуктивный типы личности.
  4. Концепция человека у К. Хорни, значение детских переживаний в формировании личности и ее потребностей. Десять невротических потребностей личности.
  5. Теория личности Роттера: значение потребностей, шесть категорий потребностей.
  6. Гуманистическое направление в психологии. Основные положения теории А.Маслоу.
  7. Мотивация и иерархия потребностей по А.Маслоу.
  8. Иерархия потребностей по А.Маслоу: физиологические потребности, потребности в безопасности и защите.
  9. Иерархия потребностей по А.Маслоу: потребность в принадлежности и любви. Дефицитарная и бытийная любовь.
  10. Иерархия потребностей по А.Маслоу: потребность в самоуважении. Фрустрация этой потребности.
  11. Иерархия потребностей по А.Маслоу: потребность в самоактуализации: понятие и особенности самоактуализирующейся личности.
  12. Бытийные мотивы и основные метапотребности по А. Маслоу.
  13. Структурный анализ системы потребностей. Основные классификации потребностей. (Бестужев – Лада, Обуховский, Чхартишвили
* др.).
  1. Классификация потребностей. Пять подуровней потребностей.

**Экзамен**

Перечень примерных вопросов для подготовки к экзамену (4 сем.).

1. Сервисология как наука.
2. Потребность как центральная категория сервисологии.
3. Основные понятия теории потребностей.
4. Комплексный подход в исследовании человека.
5. Классификация наук о человеке.
6. Основные теории происхождения человека.
7. Антропогенез человека.
8. Виды бытия человека.
9. Биологические бытие человека.
10. Духовное бытие человека.
11. Социальное бытие человека

12

1. Индивидуальные и общественные потребности.
2. Потребности человека первобытного общества.
3. Первые цивилизации и потребности человека.
4. Понимание потребностей в античной культуре.
5. Религиозная концепция человека и потребности в средние века.
6. Представления о человеке и его потребностях в период Возрождения и эпоху Просвещения.
7. Основные классификации потребностей человека.
8. Классификация потребностей по А. Маслоу.
9. Структура и особенности биологических (естественных) потребностей.
10. Материальные потребности.
11. Социальные потребности.
12. Духовные потребности.
13. Деятельность и поведение человека.
14. Этапы формирования и реализации потребностей в деятельности

человека.

1. Уровни удовлетворения потребностей.
2. Индивидуальные особенности человека и потребности.
3. Культурные факторы, определяющие потребности человека
4. Социальные факторы, определяющие потребности человека
5. Демографические факторы, определяющие потребности человека
6. Психологические особенности личности и потребности.
7. Производство и потребности человека
8. Экономические законы развития потребностей.
9. Тип потребления доиндустриального общества.
10. Тип потребления индустриального общества.
11. Тип потребления «общества массового потребления».
12. Тип потребления постиндустриального общества.
13. Базовые потребности человека в религиозно-философских учениях

Востока.

1. Христианская концепция двойственности природы человека.
2. Проблема разумности человеческих потребностей в учениях софистов.
3. Новоевропейские концепции человека: гуманизм, рационализм, просвещение.
4. Классификация потребностей Эпикура.
5. Проблема свободы и необходимости в концепциях Н. Бердяева.
6. Направления и школы современной философской антропологии.
7. Психологическая теория личности З. Фрейда.
8. Индивидуальная теория личности А. Адлера.
9. Психологическая теория личности К. Юнг.
10. Гуманистическая теория личности Э. Фромма.
11. Психологическая культура сервиса.

13

1. Актуальные проблемы теории потребностей и культуры сервиса в современном мире.

**Оформление письменной работы согласно МИ 4.2-5/47-01-2013** Общие требования к построению и оформлению учебной текстовой документации

**Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

**Основная литература**

1. **Психология делового общения в туризме и гостеприимстве** :учеб.

пособие / А. А. Федулин [и др.] ; под общ. ред. Е.С. Сахарчук. - Москва: Федеральное агенство по туризму, 2014. - 192 с. (10 экз.)

1. **Чудновский А.Д.** Управление потребительскими предпочтениями всфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта : учеб. пособие / Чудновский Алексей Данилович, Жукова Марина Александровна. - Москва : Федеральное агенство по туризму, 2014. - 304 с. (10 экз.)
2. **Шиповская Л.П.** Человек и его потребности:учеб.пособие/Шиповская Людмила Павловна. - Москва : Альфа-М : Инфра-М, 2011. - 432с. - (Сервис и туризм). (3 экз.)

**Дополнительная литература**

* 1. **Балакина Ю.Ю.** Человек и его потребности(Сервисология) :учеб.пособие / Балакина Юлия Юрьевна. - Ростов-н/Д.: Феникс, 2010. - 285 с. (1экз.)
  2. **Введение в специальность. История сервиса**:учеб.пособие/

Аманжолова Дина Ахметжановна [и др.]. - Москва: Альфа-М : ИНФРА-М, 2009. - 384 с. - (Сервис и туризм). (23 экз.)

* 1. **Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов** :учеб.

пособие / Барчуков Игорь Сергеевич [и др.]. - Москва : Кнорус, 2014. - 168 с.

* (Бакалавриат). (1экз.)
  1. **Иванов А.А.** История российского туризма(IХ-ХХ вв.) :учеб.пособие / Иванов Андрей Александрович. - Москва : ФОРУМ, 2011. - 320 с.
  2. **История туризма**:учебник/В.Э.Багдасарян[и др.] ;отв.ред.исост. Ю.С. Путрик. - Москва: Федеральное агенство по туризму, 2014. - 256 с. (10 экз.)
  3. **Кусков А.С.** Туристский бизнес:словарь-справочник/КусковАлексей Сергеевич, Джаладян Юлия Александровна. - Москва: Форум, 2011.
* 383 с. (2 экз.)
  1. **Лях О.А.** Организация питания в индустрии туризма:учеб.пособие / Лях Ольга Александровна. - Чита: ЗабГУ, 2014. - 251 с. (23 экз.)
  2. **Садохин А.П.** Сервисология:человек и его потребности:учеб.пособие / Садохин Александр Петрович. - Москва: Омега-Л, 2010. - 141с. - (Библиотека высшей школы). (5 экз.)

14

1. **Скобкин С.С.** Практика сервиса в индустрии гостеприимства и

туризма: учеб. пособие / Скобкин Сергей Сергеевич. - Москва: Магистр :

ИНФРА-М, 2011. - 496 с. (35 экз.)

1. **Статистика туризма**:учебник/А.Ю.Александрова[и др.] ;подред. А.Ю. Александровой. - Москва : Федеральное агенство по туризму,

2014. (10 экз.)

**Собственные учебные пособия**

1. **Ищенко В.Г.** Сервисология:человек и его потребности:учеб.пособие / Ищенко Виктория Геннадьевна. - Чита: ЗабГГПУ, 2008. - 120 с.

**Человек и его потребности (сервисология):** Методические указания для

практических занятий. - Новосибирск: : СибУПК,, 2002. – 56с. (1экз.)

**Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы\***

\*Указываются базы данных, информационно-справочные и поисковые системы необходимые для проведения конкретных видов занятий по дисциплине.

Ведущий преподаватель А.Ю. Устюжина

Заведующий кафедрой М.И. Мелихова

15