

УДК 338(073)  
ББК 65.я43.73  
А65

Утверждено на заседании кафедры культурологии и социологии (протокол № 3 от 28.10.2014) и на совете культурологического факультета (протокол № 3 от 17.11.2014)

**Андреев, Е. А.** Сервисология: учеб. пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки 100100 «Сервис» / Е. А. Андреев; Челяб. гос. акад. культуры и искусств. – Челябинск, 2014. – 98 с.  
**ISBN 978-5-94839-479-4**

Учебное пособие посвящено теоретическим трактовкам ключевых понятий сервисологии как науки. В работе автор рассматривает основных субъектов сервисной деятельности, понимание потребности и их классификацию в философском, социально-психологическом, экономическом и социальном аспектах. Также описаны структура и составные элементы социокультурного сервиса, технологии работы. Учебное пособие предназначено для студентов дневной и заочной форм обучения направления подготовки 100100 (43.03.01) «Сервис», успешной подготовки к экзамену по учебной дисциплине «Сервисология» и государственного междисциплинарного экзамена.

Печатается по решению редакционно-издательского совета академии

*Учебное пособие*

**Евгений Александрович Андреев**  
**СЕРВИСОЛОГИЯ**  
В авторской редакции

Подписано к печати 8.12. 2014. Формат 60 х 84/16. Объем 5,69 п. л.  
Заказ № 1456. Тираж 100 экз.

Отпечатано в Челябинской государственной академии культуры и искусств. Ризограф.  
454091, Челябинск, ул. Орджоникидзе 36а

© Андреев Е. А., 2014  
© Челябинская государственная академия  
культуры и искусств, 2014

**ISBN 978-5-94839-479-4**

## Содержание

Введение.....	4
Глава 1. Сервисология: генезис, понятийный аппарат и структура курса .....	6
1.1. Методологические основания возникновения «Сервисологии» как учебной дисциплины .....	6
1.2. Понятийный аппарат курса «Сервисология» .....	11
1.3. Субъекты сервисной деятельности. ....	24
Список вопросов к главе 1 .....	34
Список литературы к главе 1 .....	35
Глава 2. Классификация потребностей в философском, экономическом, социальном и социально-психологическом аспектах .....	37
2.1. Понимание потребности и их классификация в философском аспекте .....	37
2.2. Классификация потребностей и способы их удовлетворения в экономике .....	49
2.3. Сущность и структура потребностей в социальной психологии .....	58
2.4. Социальное понимание потребностей .....	68
Список вопросов к главе 2 .....	72
Список литературы к главе 2 .....	73
Глава 3. Направления сервисной деятельности в социально-культурной сфере: классификация и типология .....	75
3.1 Сущность и классификация сервисной деятельности в социально-культурной сфере .....	75
3.2. Сервисная деятельность в рамках социально-культурной сферы .....	79
Список вопросов к главе 3 .....	93
Список литературы к главе 3 .....	93
Список рекомендуемой литературы .....	95