ФЛИНТА

Н. А. Коноплёва

# СЕРВИСОЛОГИЯ

## ЧЕЛОВЕК И ЕГО ПОТРЕБНОСТИ

Учебное пособие

МПСУ

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ ОБРАЗОВАНИЯ
МОСКОВСКИЙ ПСИХОЛОГО-СОЦИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

**Н.А. Коноплёва**

# СЕРВИСОЛОГИЯ

## Человек и его потребности

Учебное пособие

*3-е издание, стереотипное*

*Рекомендовано редакционно-издательским советом*
*Российской академии образования*
*к использованию в качестве учебного пособия*

Москва
Издательство «ФЛИНТА»
Издательство МПСУ
2018

УДК 159.922(075.8)
ББК 88.4я73
К64

Главный редактор *Д.И. Фельдштейн*
Заместитель главного редактора *С.К. Бондырева*

Члены редакционной коллегии:
*О.С. Анисимов, А.Г. Асмолов, С.В. Дармодехин, А.А. Деркач,*
*А.И. Донцов, И.В. Дубровина, Ю.П. Зинченко, Е.А. Климов ,*
*А.А. Кузнецов, Н.Н. Малофеев, В.М. Розин, М.В. Рыжаков, Э.В. Сайко*

Рецензенты:

д-р филос. наук, проф., зав. каф. социологии
и социальной психологии ДВГТРУ *Е.В. Кулебякин*

канд. ист. наук, науч. сотр. отдела этнографии,
этнологии и антропологии Института истории ДВО РАН *Г.Г. Ермак*

**Коноплёва Н.А.**

К64 Сервисология (человек и его потребности) : учеб. пособие / Н.А. Коноплёва. — 3-е изд., стер. — М. : ФЛИНТА : МПСУ, 2018. — 248 с.

ISBN 978-5-9765-3803-0 (ФЛИНТА)
ISBN 978-5-9770-0957-7 (МПСУ)

Цель пособия — научить взаимодействию с потребителем и стать успешным специалистом в сфере сервисного обслуживания. В пособии раскрываются основные подходы к человеку с учетом его потребностей. Прослежены внешние и внутренние факторы, мотивирующие поведение потребителя в процессе продаж. Рассмотрены сервис как система индивидуального обслуживания, особенности функционирования сферы услуг, типология потребителя и способы взаимодействия с ним.

Для студентов, аспирантов и преподавателей вузов.

УДК 159.922(075.8)
ББК 88.4я73

ISBN 978-5-9765-3803-0 (ФЛИНТА)
ISBN 978-5-9770-0957-7 (МПСУ)

© Издательство «ФЛИНТА», 2008