

**ТРЕБОВАНИЯ К ЭКЗАМЕНУ**

**по дисциплине «Сервисология» направление 430301**

**«Сервис: профиль: социально-культурный сервис»,**

**1 курс**

**ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ**

Для полного освоения курса необходимо:

1. Освоить теоретический материал в объёме 8 лекций (16 часа) и

дополнительного материала учебников из основного списка литературы по

каждой из лекционных тем. Сделать конспект (развернутые планы и

основные тезисы к каждому вопросу плана)по всем экзаменационным

вопросам (50) для использования его на экзамене.

2. Выполнить тестовую работу (на экзамене).

3. Выполнить, оформить по всем требованиям и защитить реферат по

выбранной теме на экзамене (доклад по реферату на 3-4 минуты

вместо 2 вопроса билета с презентацией).

4. Выполнить практическое задание к экзамену и представить в виде 3

вопроса реферата.

**РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА**

***Основная литература***

1. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы – СПб: Изд-во «Питер», 2000. –512 с.: ил.

2. Волков Ю.Г., Поликарпов В.С. Человек: Энциклопедический словарь. – М.: Гардарики,

1999. – 520 с.

3. Хьелл Л., Зиглер Д. Теории личности. – СПб.: «Питер Пресс»,1997. – 608 с.

4. Удальцова М.В., Аверченко Л.К. Человек и его потребности (Сервисология): Учеб

пособие. – Новосибирск\_, 2002.

5. Лукиянчук, И.Н. Человек и его потребности. Сервисология: учебник для студ.

учреждений высш. проф. образования / И.Н. Лукиянчук , О.А. Ульяновская. – М.:

Издательский дом «Академия», 2012. – 272 с.

6. Коноплёва, Н.А. Сервисология (человек и его потребности): учебное пособие /

Н.А.Коноплёва. – М,: Флинта: МПСИ, 2008. – 248 с.

7. Удальцова, М.В. Человек и его потребности (Сервисология): учебное пособие /

М.В.Удальцова, Е.В.Наумова. – М:.ОМЕГА-Л 2011. – 105 с.

8. Садохин, А.П. Сервисология: человек и его потребности: учебное пособие /

А.П,Садохин. – М.: Издательство «Омега-Л», 2009. – 141 с.

9.Аванесова, Г.А. Сервисная деятельность: учебное пособие. – Аспект Пресс, 2005.

10.Луконин, Ю.В. Потребности человека в сфере сервиса и туризма: учебное пособие. –

Барнаул: Издательство АлтГТУ, 2005.

11.Спирин, А.Д. Человек и его потребности: учебное пособие. – Кемерово, 2003.

12.Черников, В.Г. Человек и его потребности: учебное пособие. – Рыбинск: РГАТА, 2003.

***Дополнительная литература***

1. Беттджер Ф. Обаять клиента. – М., 1995.

2. Бережной Н.М. Человек и его потребности. – М.: Форум, 2000.

3. Бердяев Н.А. О русской философии. – Свердловск, 1991.

4. Бердяев Н.А. – Судьба России. – М., 1990.

5. Гегель Г. Энциклопедия философских наук. – М., 1930.

6. Гуревич П.С. Философская антропология. – М.: Логос, 1997.

7. Годфруа Ж. Что такое психология: В 2-х т. / Пер. с франц. – М.:Мир, 1992.

8. Говалло В.И. Почему мы не похожи друг на друга. Очерки о биологической

индивидуальности. – М.: Знание, 1991. – 224 с.

9. Грядовой Д.И. Философия. Структурный курс основ философии: Учеб. пособие. – М.:

Изд-во «Щит-М», 1999. – 266 с.

10. Дымшиц М. Н. Манипулирование покупателем. – М.: Омега-Л,2004. – 252 с.

11. Дойль Питер Маркетинг-менеджмент и стратегии. 3-е изд. – СПб.: Питер, 2002. – 544

с.: .

12. Дильтей В. Воззрение на мир и исследование человека со времен Возрождения и

Реформации. – М.-Иерусалим: Университетская книга, 2000. 464 с. – (Книга света).

13. Здравомыслов А.Г. Потребности. Интересы. Ценности. – М.:Политиздат, 1986. – 223 с.

14. Ершов А. Взгляд психолога на активность человека. – М.: Луч,1991. – 159 с.

15. Ершов П.М. Потребности человека. – М.: Мысль, 1990. – 365 с.

16. Куницина В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение: Учебник

для вузов. – СПб.: Питер, 2001. – 544 с.: ил.

17. Котлер Филипп. Маркетинг менеджмент: Экспресс-курс. –СПб.: Питер, 2001. – 496 с.:

ил. 173

18. Кумбанов В.В. Маркетинг: сервисная деятельность. Учеб. пособие. – СПб. – М. –

Харьков – Минск: Питер, 2000.

19. Лейбин В.М. Фрейд, психоанализ и современная западная философия. – М.:

Политиздат, 990.

20. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. – М., 1975.

21.Менеджмент в сфере услуг / Под ред. д-ра экон. наук. В.Ф. Уколова. – М.: «Луч», 1995.

22.Мэннинг Джеральд, Рис Барри. Психология продаж. Искусство партнерских

отношений. – СПб.: Прайм Еврознак, 2003. – 320 с.

23. Осницкий А.В. Вопросы человековедения (философско-психологический этюд). –

СПб.: Информ-издат. Агентство «Лик», 1993. 80 с.: ил.

24. Психоанализ и культура: Избранные труды Карен Хорни и Эриха Фромма. – М.:

Юрист, 1995. 623 с. (Лики культуры).

25. Платон. Соч. в 3-х т. М.: 1971. Т. 3.

26. Ребрик С. Тренинг профессиональных продаж. – М.: Эксмо.2002. – 232 с., ил.

27. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии. – СПб.: ПитерКом, 1999. – 720 с.

28. Самсин А.И. Социально-философские проблемы исследования потребностей. – М.:

Высш. шк., 1987. – 159 с.

29. Социальная философия: Учеб. пособие для вузов / Лавриненко В.Н., Ратников В.П.,

Дорошенко В.Ю. и др.: Под ред. проф..Н. Лавриненко. – М.: Культура и спорт,

ЮНИТИ, 1995. – 240 с.

30. Сергеев К.К. Философская психология. – Тольятти: п/п Современник, 1999. – 144 с.

31. Смайлс С. Саморазвитие умственное, нравственное и практическое. Печатается по:

СПб.: Изд. В.И. Губинского, 1900. – Минск: Изд-воУниверситетское, 2000. – 411 с.

32. Социальная психология личности в вопросах и ответах: Учеб. пособие / Под ред. проф.

В.А. Лабунской. – М.: Гардарики, 1999. – 397 с.

33. Соловьев В.С. Собр. Соч. – СПб., 1911. Т. 3.

34. Стаханов В.Н., Стаханов Д.В. Маркетинг сферы услуг: Учеб.пособие – М., 2001.

35. Стивенс Нэнси Дж., Адамс Боб. Эффективные продажи, ориентированные на

покупателя. – М.: Фаир-Пресс. 2001. – 384 с.: ил.

36. Успенский П.Д. Психология возможной эволюции человека. Космология возможной

эволюции человека: Пер. с англ. – СПб.: АО«Копплект», 1995.

37. Уэллс У., Бернет Дж., Мориарти С. Реклама принципы и практика. – СПб.: Питер,

2001. 800 с.: ил.

38.Философия: конспект лекций / Под ред. д-ра филос. наук В.В. Трушкова – М.:

«Былина», 2001.

39.Фромм Э. Человек для себя. – Минск: Коллегиум, 1992. 174

40.Фромм Э. Душа человека – М.: Республика, 1992.

41.Фромм Э. Человеческая ситуация. – М.: Смысл, 1995.

42.Федцов В.Г. Культура сервиса: Учебно-практ. пособие.– М.:Изд-во «ПРИОР», 2000.–

208 с.

43.Фоксол Г., Голдсмит Р., Браун С. Психология потребителя вмаркетинге. – СПб.: Питер,

2001. – 352 с.: ил.

44. Хаксевер К., Рендер Б., Рассел Р., Мердик Р. Управление и организация в сфере услуг.

2 изд. – СПб.: Питер, 2002. – 752 с.: ил.

45. Холл Кэлвин, Линдсей Гарднер. Теории личности. – М., 1997.

46. Человек: Мыслители прошлого и настоящего о его жизни, смерти и бессмертии ХIХ

век / Отв. ред. И.Т. Фролов. – М.: Республика,1995. – 528 с.

47. Чалдини Роберт. Психология влияния – СПб.: Питер, 1999. – 272 с.

48. Человек и его потребности: Учеб. пособие / Под ред. проф.К.М. Оганяна. – СПб.: Изд-

во СПБТИС, 1997.

49. Экономическая психология. Социокультурный подход / Подред. И.В. Андреевой –

СПб.: Питер, 2000. – 512 с.: ил.

50.Шейнов В.П. 12 секретов успеха. – М.: ИНФРА-М, 2001. – 416 с.

51. Это человек: Антология / Сост., вступ. ст. П.С. Гуревича. – М.:Высш. Шк., 1995. – 320

с.

52. Язык подсознания. – Красноярск: БОНУС, М.: ОЛМА-ПРЕСС;СПб.: НЕВА, 1999. –

432 с.: