

Աշխարհագրություն

УДК 551.491

ՍԵՐՎԻՍԱԳԻՏՈՒԹՅԱՆ ԺԱՄԱՆԱԿԱԿԻՑ ՀԻՄՆԱԽՆԴԻՐՆԵՐԻ
ՎԵՐԼՈՒԾՈՒԹՅՈՒՆԸ

Ա. Ռ. ԱՎԱԳՅԱՆ*, ԷՍՍԱՅԻԼ ՄՈՀԱՋԵՐ

ԵՊՀ սոցիալ-տնտեսական աշխարհագրության ամբիոն, Հայաստան

Բանալի բառեր. սերվիս, սերվիսագիտություն, պահանջարկ, հոգևոր աշխարհ, մշակույթ:

Սերվիսագիտությունը ուսումնասիրում է մարդու պահանջարկի ամբողջ համակարգը, հիմնավորում է նրա զարգացման և գործունեության գիտական մեխանիզմը, բացահայտում համակարգի առավել կարևոր տարրերը, ցույց տալիս նրա բովանդակությունը, տեղը և դերը ընդհանուր համակարգում: Այն առաջադրում է սպասարկման համակարգի նոր մոդել, հաշվի առնելով հասարակական պահանջմունքի փոփոխությունները, որն անմիջական կապ ունի հասարակական ապրելակերպի, մարդու պահանջմունքի վերափոխման հետ: Խնդիրն այդ վերափոխման գործընթացի մեխանիզմի բացահայտումն է և նրա գիտական հիմնավորումը: Խնդիրը նրանում է, որ մարդու պահանջմունքը շատ արագ է փոխվում, փոխվում է հասարակական մտածելակերպը, մարդու մտածելակերպը սպասարկման ձևերի ու միջոցների վերաբերյալ:

Արդի սերվիսագիտությունը արագ զարգանալով դեռևս չի կարողանում տալ խնդրի արդյունավետ լուծման, գիտականորեն հիմնավորված մեխանիզմը: Ըստ Լ.Մ. Շիպովսկայայի “Գործնականում այսօր բացակայում են պահանջմունքների արժեքների, շարժառիթների, իրական բազմազանության նոր պահանջների ծագման համալիրային ուսումնասիրությունները”, որոնք կօգնեն մշակելու սերվիսի ոլորտի կազմակերպման ավելի արդյունավետ ծրագրեր: Ծրագրեր, որոնցից ելնելով սերվիսի ոլորտը կկարողանա ապահովել որակյալ սպասարկում, միաժամանակ նպաստելով ձևավորելու մարդու և հասարակության գիտակցական պահանջմունքի ձևավորմանը [1]:

Մարդու պահանջները բազմաբնույթ են, համապատասխանաբար բարդ է դրանց բավարարման համակարգը, որը ենթադրում է խնդիրը այդ պահանջների առանձնացում, խմբավորում, դասակարգում և գնահատում: Ընդ որում, ընդհանուր նպատակը նաև մարդու պահանջների բավարարման ներդաշնակ համակարգի և միաժամանակ ավելի նոր ու կատարյալ կայուն ձևերի ստեղծումն է:

* E-mail: aavagyan@ysu.am

Դրանց իրագործման համար անհրաժեշտ է լուծել մի շարք խնդիրներ, որոնցից ամենաարդիականն են.

- մարդկային հատկանիշների բովանդակության բնորոշումը;
- մարդու պահանջմունքի առավել կարևոր տեսակների գնահատականը;
- մարդու պահանջմունքի բավարարման ներդաշնակ համակարգի ստեղծումը:

Առաջադրված խնդիրների լուծման համար անհրաժեշտ է նախ տալ վերոհիշյալ վերլուծությունը առանձին, առանձին, այնուհետև ստացված արդյունքները բերել մեկ ընդհանրության, որի զարգացումը կարող է հասցնել համակարգի աստիճանին:

Համակարգային հետազոտության մեջ վերլուծվող օբյեկտը դիտվում է որպես այնպիսի տարրերի ամբողջություն, որոնց փոխադարձ կապը պայմանավորում է այդ բազմազանության ամբողջային հատկությունները [2]:

Համակարգային մոտեցումը մեկ ընդհանրության բերելով օբյեկտի բոլոր տարրերը, դրանց կապում է բնական և հասարակական միջավայրի հետ: Բանի որ համակարգային օբյեկտը սկզբունքորեն չի կարող վերլուծվել, եթե նրա վերլուծության ժամանակ վերանանք միջավայրի հետ ունեցած փոխազդեցությունից:

Համակարգային հետազոտության շրջանակներում օբյեկտի տարրերը քննվում են ամբողջի ներսում ունեցած իրենց “տեղի” և ֆունկցիաների հաշվառումներով, այսինքն անբաժանելի միայն որոշակի խնդրի և տվյալ օբյեկտի կոնտեքստում [2]:

Համակարգային հետազոտության միջոցով սերվիսագիտությունը վեր է հանում ոլորտի բազմաբնույթ կառուցվածքը իր բոլոր տարրերով, ցույց տալիս դրանց բովանդակությունը, դերն ու նշանակությունը ընդհանուր համակարգի մեջ: Այն իրագործելու համար սերվիսագիտությունը ոլորտի բոլոր տարրերը առանձնացնում է ըստ իրենց որոշակի առանձնահատկությունների, այնուհետև դասակարգելով ստեղծում է հիերարխիկ համակարգ: Ընդ որում, այդ համակարգի մեջ ընդհանուրը և եզակին կազմում են մեկ միասնություն: Ինչպես Արիստոտելն է նշում. “Գիտության առարկան ընդհանուրն է, որը հասանելի է դառնում մտքի միջոցով”, բայց ընդհանուրը զոյություն ունի միայն զգայականորեն ընկալելի եզակիի մեջ և ճանաչվում է նրա միջոցով [2]:

Սերվիսագիտությունը ընդհանուրը դիտում է ոչ թե որպես մեխանիկական ամբողջություն, այլ որպես դիալեկտիկական ընդհանրություն, համակարգ իր բոլոր տարրերի պատճառահետևանքային կապերով:

Սերվիսագիտության մեջ գործում է Հեգելյան դիալեկտիկայի տրամաբանության և իմացաբանության միասնության գաղափարը: Միասնություն, որն իր մեջ ներառում է մարդը իր բովանդակությամբ, իր պահանջներով և պահանջների բավարարման ոլորտով:

Մարդու բովանդակությունը, բնավորությունը բարդ համակարգ է և նրա բնորոշումը տրված է տարբեր գիտությունների կողմից: Ընդ որում ամենաընդհանրականը փիլիսոփայության բնորոշումն է: Փիլիսոփայությունը հիմնարար գիտություն է մարդու էության և կառուցվածքի, բնության տարբեր տարրերի նկատմամբ, նրա վերաբերմունքի մասին, այդ էության առաջացման, նրա ֆիզիկական, հոգեբանական ու հոգեկան սկզբի, այն ուժերի մասին, որոնք գործի են դնում նրան և որոնց ինքն է գործի դնում:

Մարդու էության, բովանդակության բացահայտումը և բնորոշումը եղել է դեռևս հին աշխարհի փիլիսոփայության մեջ: Կոնֆուցիուսը հասել է “Վեհանձն այրի”, Արիստոտելը, “գերմարդու” գաղափարին:

Սուկրատը մարդու բովանդակության հիմքում դրել է բարոյականությունը, ապրելու արվեստը: Պլատոնը գտնում է, որ հոգին մարդուն մարդ է դարձնում, Իբն Սինան՝ որ մարդու ամենաբարձր կարողությունը մտածողությունն է [2]:

Այսպիսով, հին աշխարհի փիլիսոփայության (համամարդկային մտածողության) համակարգում մարդը մարդ է մտածողությամբ, զգացողությամբ արվեստագետի զգացողությամբ, բարոյականությամբ, հոգևոր հոգեբանական արժեքներով:

Ի տարբերություն հին աշխարհի, նոր աշխարհի փիլիսոփայության մեջ մարդու էությունը, բովանդակությունը քննարկվում է նրա պահանջմունքի կոնտեքստում:

Ֆոյերբախը մարդուն դիտում է որպես զգայուն իր պահանջները կառավարող գոյակցություն: Ընդ որում ըստ նրա մարդը մարդ է դառնում հասարակությունում, որտեղ նա կապվում է բնության և հասարակության հետ: Իսկ հասարակության հետ կապող գլխավոր գործոնը մարդու պահանջմունքն է: Իր նմանների հետ հաղորդակցվելու, իր պահանջները բավարարելու նպատակով:

Կանտը պահանջմունքը համարում է մարդկանց բարոյական վարքի շարժիչ: Մարդը մյուս մարդուն դիտում է որպես իր պահանջմունքի բավարարման միջոց, որի պատճառով էլ մարդը ձգտելով բավարարելու իր պահանջները հակասության մեջ է մտնում մյուսների հետ: Միաժամանակ մարդիկ տեսնում են իրենց բոլոր պահանջները բավարարել հասարակությունից չեն կարող: Ուստի աշխատում են իրենց անձնական պահանջները համաձայնեցնել հասարակության հնարավորությունների հետ:

Հեգելը գտնում է, որ մարդը կենդանուց տարբերվում է մտածողությամբ: Մարդը հոգևոր գործունեություն ունեցող հոգին և մտածողությունն է: Անհատականությունը սկսվում է այն պահից, երբ մարդը իրեն դիտում է որպես “անվերջ, համընդհանուր և ազատ” գոյակցություն [2]:

Ըստ Հեգելի մարդկանց գործունեությունը ծագում է պահանջմունքից, հետաքրքրություններից: Ընդ որում պահանջարկը տարբեր է և դիմամիկ: Նա առանձնացնում է անհատական պահանջարկ և հասարակական (սոցիալական) [2]:

Մերվիսագիտության հիմնախնդիրը մարդու պահանջմունքի համակարգի ստեղծումն է: Համակարգ, որտեղ տիրում է ներաշնակություն: Ներդաշնակության նախասկիզբը բնության մեջ է մարդու գերխնդիրը և բնական միջավայրի ճիշտ ընկալումն է, իսկ մարդու ընկալման կարողությունը հոգևոր, բարոյական արժեքն է: Հոգեկանը, հոգևորը և բարոյականը հնարավորություն է տալիս ճիշտ ընտրելու այն ճանապարհը, որը կարող է հասցնել մարդու պահանջմունքի ներդաշնակ համակարգի ստեղծման:

Խնդրի լուծման համար անհրաժեշտ է գնահատել մարդու պահանջներն ըստ իրենց բովանդակության՝ հոգևոր հոգեբանական, բարոյական, սոցիալական: Ընդ որում որքան զարգացման բարձր մակարդակի վրա է գտնվում հասարակությունն, այնքան մեծ է ստանում հոգևոր ու բարոյական պահանջների գերակայությունը: Իրենց հերթին հազար ու բարոյական արժեքները խրված են մարդու հոգական աշխարհի մեջ նրա ծագման

նախասկզբի մեջ: Մարդը բնության կանչով նորից գնում է իր անցյալ տիեզերական նախասկիզբը: Տիեզերական նախասկիզբը մարդու բովանդակության մեջ է: Նրա հոգևոր աշխարհի մասնիկն է և ամբողջ կյանքում ուղեկցում է մարդուն: Խնդիրը լուծվում է երկու ճանապարհով՝ ինքնաճանաչողության, ինքնակատարելագործման և կրթության ու դաստիարակության միջոցով:

Ինքնաճանաչողությունը և ինքնակատարելագործումը մարդու մեկուսացումն է օբյեկտիվ աշխարհից իր որպես անձնավորության զիտակցումը, իր արարքների, գործողությունների, մտքերի ու զգացողությունների ցանկությունների ու շահերի մոտեցումը:

Ինքնաճանաչողության տեղիով մարդը իրեն մեկուսացնում է իր նմաններից և գնում է դեպի բնություն: Մարդն առաջին հերթին բնության զավակն է: Նրա համար ամենահարազատը բնական միջավայրն է: Բնական միջավայրում նա իրեն լավ է զգում: Մարդուն հարազատ են բնության տարերքը՝ քամին ու անձրևը, ձյունը, գետերի խոխոջը, ծովի ավերախությունը, ջրվեժների շառաչը, անտառների սոսափը, բնական անդրրը և այլն: Մարդը ձգտում է տեսնել, զգալ այս ամենը, դա նրա հոգուն բերում է հանգիստ, բավարարվածություն, ոգեշնչում:

Մարդը բնական բնագրով ձգտում է դեպի լեռներ, վտանգը հաղթահարելու իր կամքը, հաստատելու իր ետը դրսևորելու հակումով: Դժվարամատչելի գագաթները նվաճելը պահանջում է հզոր ուժ ու կամք, վտանգին ընդառաջ գնալու ձգտում, վտանգ, որը հաճախ կյանքով են հատուցում: Չնայած մարդը ապահոված չէ վտանգից, նա շարունակում է մագլցել անհաս գագաթները, լողալ հզոր ծովային այլքների վրա»:

Հոգեկան պահանջների բավարարումը մարդու համար առաջնային նշանակություն ունի: Ինչպես Ա. Նալչաջյանն է նշում. “Ծագելով կենդանի նյութերի զարգացման որոշակի աստիճանում, հոգին դարձել է օրգանիզմի գոյությունը կարգավորող, կառավարող գործոն, կյանքի հետագա զարգացման պայման”:

Հոգևոր արժեքները կարգավորում են մարդու կյանքի հավասարակշռությունը, հասարակության հավասարակշռությունը, ապահովում մարդկանց փոխհարաբերությունների հավասարակշռությունը [3]:

Հոգեկան հավասարակշռության համար կարևոր նշանակություն ունի մշակույթը: Ինչպես նշում է Ա.Վ. Լոնաչարսկին “Կուլտուրան այն բոլոր պայմաններն ու նվաճումներն են, որոնք ուղղված են ավելի լավացնելու մարդու և նրա շրջապատի ամբողջ բնությունը մոտեցնել մարդուն իսկական մարդկությունը բարձր, պայծառ երջանկությունը” [4]:

Մշակույթի մակարդակով որոշվում է մարդու վարքը, վերաբերմունքը հաճախողների հետ, նրա բարեկրթությունը: Բարեկրթությունը սերվիսի ոլորտի զարգացման կարևորագույն գործոններից է: Բարեկիրթ մթնոլորտ ստեղծելու համար անհրաժեշտ է բարձրացնել մարդու մշակույթի մակարդակը:

Կուլտուրան դիտվում է որպես հասարակական կյանքը կարգավորող միջոց: Մշակույթի գործունը կարևոր դեր ունի սերվիսագիտության զարգացման համար: Ընդհանրապես ամեն տեսակի սոցիալ-տնտեսական երևույթների էությունը որոշվում է ոչ միայն նրանց օբյեկտիվ կողմերով, այլ ավելի շուտ այն մշակութային նշանակությամբ, որ տալիս է հետագոտողը տվյալ գործընթացին:

Սոցիալական գործոնը կարևոր նշանակություն ունի մարդու մտածելակերպի զարգացման վերաբերմունքի ձևավորման մեջ: Մարդը սոցիալական գործոնների արդյունք է և որքան սոցիալապես ապահովված է, այնքան շատ է մոտենում իր մարդկային կերպարանքին [5]:

Սոցիալական գործոնների դերը երկակի է: Մի կողմից նրա նպատակը մարդու պահանջմունքը բավարարելն է, մյուս կողմից սոցիալական գործոնը աստիճանաբար զարգանալով դառնում է արտադրողական կարևոր ուժ:

Այսպիսով, բավարարված պահանջմունքը ունի գործնական նշանակություն: Նա արտադրողական ուժ է:

Հասարակության մարդու պահանջմունքի մեջ սոցիալական դերի կարևորությունը հավաքական կերպով տվել է Յու.Գ. Սաուշկինը, նշելով. “Լավ կրթությունը ինտենսիվ հասարակական կյանքը հաջողված, անձնական կյանքը, այդ թվում ընտանեկան լավ պայմանները, որոշակի և իրական ազատ ժամանակը, տրանսպորտը, կենցաղային սպասարկումը դրական ազդեցություն են թողնում մարդ-մարդ, մարդ-հասարակություն ներդաշնակ համակարգի ստեղծման համար” [5]:

Սոցիալական պայմանների բարելավումը հասարակական կառուցվածքը ամբողջությամբ բավարարելու հզոր ազդակ է: Ս.Բ. Լավրովի բնորոշմամբ “Խնդիրը չի կարելի գնահատել թեկուզ մանրամասնորեն հին չափանիշներով, հին մեթոդներով, այլև կյանքի որակը որոշող սոցիալական չափանիշներով” [4]:

Կյանքի որակը կարելի է նույնացնել մարդու սոցիալական, հոգևոր-հոգեբանական, կուլտուրական պահանջների բավարարման հետ: Միայն սոցիալապես ապահովված հասարակությունում սոցիալապես ապահով մարդը կարող է դառնալ հասարակության լիարժեք անդամ և կարողություն ունենա իր համար ստեղծելու ներդաշնակ միջավայր: Ինչպես Գ.Հարվեյն է նշում. “Գիտական հետազոտությունը ընթանում է որոշակի սոցիալական պայմաններում, արտահայտում է սոցիալական մտքեր և ստանում է սոցիալական նշանակություն” [6]:

Սերվիսագիտության խնդիրն է մշակել սպասարկման ոլորտի այնպիսի համակարգ, որի գործունեությունը նպատակաուղղված լինի կյանքի որակի բարձրացմանը: Ընդ որում, մի կողմից կյանքի որակի սկզբունքների մշակումն ու իրագործման պլանների առաջադրումն է, մյուս կողմից կյանքի որակի տարրերի, նրանց բովանդակության, գործունեության ձևերի, հասարակական դերի ընդհանրացված, մեծամասնության կողմից ընդունելի նախագծի առաջադրումն է: Նախագիծ, որը կարող է ուղեկից լինել ներդաշնակ հասարակական միջավայր ստեղծելու գործընթացներին:

Եզրակացություն: Ընդհանրացված ձևով կարելի է նշել, որ սերվիսագիտությունը.

- ուսմունք է մարդու որակական առանձնահատկությունների, հատկանիշների բովանդակության, վարքի վերաբերյալ;
- գիտական առարկա է, որի նպատակն է տալ մարդու պահանջմունքի ամբողջական, գիտականորեն հիմնավորված համակարգը;
- գիտականորեն հիմնավորել և առաջադրել այդ տարրերի փոխհարաբերությունների կայուն համակարգ;
- մշակել մարդու և նրա պահանջմունքի բավարարման գիտականորեն հիմնավորված մոդել, որն իրենից ներկայացնում է մեկ ընդհանրացված

կառույց իր որոշակի բովանդակությամբ, տարրերի փոխկապակցություններ և փոխհարաբերությունների պատճառահետևանքային կապերի ամբողջությամբ:

Ստացվել է 01.02.2013

Գ Ր Ա Կ Ա Ն Ո Ւ Թ Յ Ո Ւ Ն

1. **Шиповская Л.П.** Человек и его потребности. М.: АЛЬФА-М, 2008, с. 432.
2. Փիլիսոփայական քննարան: Եր., 1975, 467 էջ:
3. **Նալչաջյան Ա.Ա.** Հոգի: Եր., ՀԱՀ, 1960, հ. 6, էջ 506:
4. **Лавров С.Б.** Аспекты западной социальной географии. В кн.: Советская география (современные проблемы географии). Л., 1986, с. 56.
5. **Саушкин Ю.Г.** Аспекты западной социальной географии. В кн.: Экономическая и социальная география. Вопросы географии. Л., 1980, с. 21.
6. **Харвей Д.** Научные объяснение в географии. М., 1974, 215 с.

А. Р. АВАГЯН, МОХАДЖЕР ЭСМАИЛ

АНАЛИЗ СОВРЕМЕННЫХ ПРОБЛЕМ СЕРВИСОЛОГИИ

Резюме

Одна из самых актуальных проблем сервисологии – это определение сущности человеческих потребностей, их классификация и создание системы для удовлетворения необходимых потребностей. Для решения этих проблем предлагается использовать системный подход, что даст возможность создать устойчивую систему обслуживания нужд.

A. R. AVAGYAN, MOAJER ESMAIL

ANALYSIS OF ACTUAL PROBLEMS OF SERVICEOLOGY

Summary

One of the most important actual problems of Serviceology is the definition of essence human needs, their classification and the creation of their satisfaction system. To solve these problems it is suggested to use systematic approach which will give the opportunity to create sustainable system of human needs satisfaction.