

Աշխարհագրություն

УДК 338.96 (075)

ՍԵՐՎԻՍԻ ԷՌԻԹՅՈՒՆ ԵՎ ԱՌԱՔԵԼՈՒԹՅՈՒՆ

Ս. Ռ. ՍՈՒՎԱՐՅԱՆ *

ԵՊՀ սերվիսի ամբիոն, Հայաստան

Հողվածում ներկայացված է սերվիսի ընկալումները: Առկա բազմազանության մեջ առաջարկվում է սերվիսի ընդունել որպես ծառայությունների համակարգ, իսկ ծառայությունները դիտարկել որպես մարդկանց ոչ նյութական պահանջները բավարարող և նյութական պահանջների բավարարումը բարելավող գործողությունների համախումբ: Սերվիսը դիտարկվում է որպես գոյատևումից աճի միջոցով դեպի զարգացում տանող ծառայությունների համակարգ: Սերվիսի առաքելությունն իրականացնելու համար պետք է ընդունել սերվիսի փոխափայությունը, բացառապես սերվիսի կոնցեպցիան և տարածել այն որպես աշխարհայացք:

Keywords: Service, Service Mission, Service Philosophy, Service Concept, Relationship, Communication, friction, Perception.

Ներածություն: Արդի խնդիրները և հիմնախնդիրներն անհրաժեշտություն են դարձրել մարդկանց կողմից վերանայել համընդհանուր մոտեցումները և հայեցակարգերը: Վերջին տարիներին ամենուրեք բացահայտվում և կարևորվում են նոր գաղափարախոսության՝ այն է կայուն զարգացման մոտեցումների կիրառությունը: Վերջինս համարվում է շատ թե քիչ ընդունելի տեսություն, հայեցակարգ, փոխափայություն և աշխարհայացք: Այն սկսած Ռիո-դե Ժանեյրոյի գագաթնաժողովից ընդունվել է աշխարհի երկրների մեծ մասի կառավարությունների, միջազգային կառույցների և հատկապես մեծաթիվ հասարակական կազմակերպությունների կողմից, բայց դեռևս պրակտիկ կյանքում իր արդյունքները չի տվել: Քննադատություններն ավելի շատ վերաբերվում են կոնկրետ մեխանիզմների բացակայությանը, որոնք վերջ կդնեն համամոլորակային, տարածաշրջանային և տեղական ճգնաժամերին [1]:

Հետազոտողների մեծ մասը ճգնաժամերը կապում են տնտեսության ազդարայնացման և արդյունաբերականացման հետ, որոնք մարդկության զարգացման անխուսափելի գործընթացներ են եղել: Ազդարայնացումը կամ գյուղատնտեսության անընդհատ զարգացումը և տարածումը լուծել և լուծում է մեկ խնդիր. այն է՝ հասարակական գոյատևումը: Արդյունաբերականացումն իր աճի մեծ տեմպերով և շրջակա միջավայրի վրա անդառնալի ազդեցություններով ապահովում է ընդամենը քանակական փոփոխություն, այսինքն՝ աճ: Արդի բնապահպանական, սոցիալական և տնտեսական ճգնաժամերը պայմանավորված են գյուղատնտեսության և արդյունաբերության անհամաչափ աճով: Հետազոտողները համակարծիք են, որ աճը պետք է փոխարինվի

* E-mail: s.suvaryan@ysu.am

զարգացումով: Հենց այս պնդումն է իրականում ընկած կայուն զարգացման հիմքում [2], բայց «Կայուն զարգացման» տեսաբանները չեն տալիս իրավիճակը բարելավելու համակարգ: Իրականում տնտեսական համակարգի շարժընթացն ինքն օբյեկտիվորեն ստեղծել է «Իրականության ճանապարհ»: Այն պարզ է դառնում, երբ ուսումնասիրվում է ցանկացած գերզարգացած երկրի տնտեսության կառուցվածքը: Այսօր նրանում 70 և ավելի %-ի է հասնում սերվիսի բաժնեմասը, այսինքն՝ ներկա փուլում բոլոր խնդիրները կարող է լուծել սերվիսը, բայց ոչ այն իմաստի ընկալումով, որ սերվիսը հանդիսանում է արդյունաբերության և գյուղատնտեսության «կցորդը»: Այս աշխատանքի նպատակն է առանձնացնել սերվիսի էությունը, որը ձևավորվել է օբյեկտիվ զարգացման ընթացքում: Հասարակության լայն մասսաների կողմից նրա իրական ընկալման ոչ միայն բացակայությունը, այլ դրա փոխարինումը կարծրատիպերով խոչընդոտում է նրա առաքելության իրականացմանը, իսկ առաքելությունն է օգնել հասարակությանը գոյատևումից աճի միջոցով դեպի զարգացում անցնելուն:

Հետազոտության մեթոդիկա: Հասարակական կյանքի զարգացման աղբյուրը և արդյունքը միջավայրն է, որն ունի հետևյալ 3 բաղադրիչները՝ բնական, հասարակական և տնտեսական: Դրանք ձևավորում են մեր կարիքները, որպես միջավայրին դիմակայելու և հարմարվելու համար անհրաժեշտություն [3]: Կարիքները միջավայրի հատկությունների և հատկանիշների ավելցուկը կամ պակասն են, որոնք խոչընդոտում են գոյատևելուց դեպի զարգացում անցում կատարել: Գիտակցված կարիքը համարվում է պահանջմունք [3]: Պահանջմունքների ձևակերպումը անձնավորված, բայց հոգեբանական գործընթաց է, որը հանդես է գալիս երեք մակարդակներով՝ ենթագիտակցական, գիտակցական և անգիտակցական: Առաջին երկուսի պայքարի արդյունքում ձևավորվում է պահանջմունքը որպես անգիտակցական անհրաժեշտություն: Պահանջմունքի իրականացումը պարտադրում է պահանջի բավարարում, որի համար անհրաժեշտություն է եղանակների, միջոցների, ձևերի և գաղափարների պարզաբանումը [3]: Պահանջը միջավայրից բխած կարիքների և անձերի կողմից գիտակցված նպատակին հասնելու մեթոդաբանությունը կամ ուղին բացահայտված առաքելությունն է, որի իրականացումը պահանջում է հստակ կոնցեպցիա և դրանից բխող աշխարհայացք: Կարիք–պահանջմունք–պահանջ շղթան չի գործում, եթե չկան ռեսուրսները, որոնք մենք ներկայացնում ենք վերջնականորեն ձևակերպված պահանջարկի տեսքով [4]: Վերջինս բարդ տնտեսագիտական կատեգորիա է, որը պահանջը դարձնում է օբյեկտիվ ռեալություն, այսինքն՝ բավարարում է միջավայրի օգտակար հատկությունները որպես հասարակության վերարտադրության միջոց: Դրան ուղղորդված է ամբողջ տնտեսական համակարգը, որն ավանդաբար ներկայացնում և կառավարում է որպես արտադրական և ոչ արտադրական ոլորտի մեխանիկական միասնություն [5]: Վերջին հարյուրամյակում այն փորձում է ներկայացնել սեկտորալ բաժանմամբ որպես արդյունահանող, վերամշակող, ծառայող հատվածների միասնություն: Արդյունահանող և վերամշակող ձեռնարկությունները ստեղծել են բազում հիմնախնդիրներ, որոնք միջավայրի վերը նշված երեք բաղադրիչներում վերածվում են ճգնաժամերի և նույնիսկ աղետների [1]: Դրանցից խուսափելը անհնարին է առանց համընդհանուրի և համակարգված սպառման, որի գործառույթը պետք է իրականացնի սերվիսը, որպես միջավայր–կարիք–պահանջմունք–պահանջ–պահանջատեր–անձ շղթայի կարգավորիչ:

Սերվիսի հասարակական ընկալումն անցել է որոշակի օրինաչափության հետ կապված զարգացումների ուղիով: Սերվիսը հին ժամանակներից և դեռևս լայն շրջանակներում այսօր ընկալվում է որպես ոչ արտադրական ոլորտ, որն առանձնացված է արտադրությունից: Առաջարկվում է սերվիսը ներկայացնել միջավայրում գոյատևողից միջավայրը պահպանող և անձերը զարգացնող ընկալումը: Դրա համար սերվիսը պետք է դիտարկել որպես ծառայությունների համակարգ, իսկ յուրաքանչյուր ծառայությունը որպես մարդկանց գործողությունների համախումբ ուղղված դեպի ոչ նյութական պահանջների բավարարմանը և նյութական պահանջների բավարարման բարելավմանը: Դա է սերվիսի հիմնական էությունը, որից բխում է նրա առաքելությունը որպես գոյատևումից դեպի զարգացում տանող համակարգ: Այդ նպատակին հասնելու համար սերվիսը պետք է դիտարկել որպես արտադրողների և սպառողների համակարգող:

Սերվիսի բաղադրիչները ծառայություններն են, որոնց քանակը և տեսակներն անընդհատ ավելանում են, բայց դրանք ըստ գործառնությունների հաստատուն կերպով հանդես են գալիս երեք խմբերով. *ստեղծող կամ արարմանը օժանդակող, պահպանող կամ կենցաղային և զարգացնող կամ սոցիալ-մշակութային*: Ծառայություններն անպայման պետք է նախագծվեն, ծրագրավորվեն և մոդելավորվեն: Դրանց անվանում են «իդեալական ծառայություններ կամ սպասարկում», այնուհետև պետք է հաջորդի պահանջարկի անհատականացված բավարարումը, այսինքն՝ մատուցումը «կամ ռեալ ծառայությունները»: Ծառայություններն իրականացվում են սերվիսային գործունեության միջոցով՝ *հարաբերություն, շփում, հարորդակցություն, ընկալում գործառնություն* [6], որոնց բացահայտումն ամբողջությամբ կներկայացնի սերվիսի էությունը և առաքելությունը:

Հետազոտության արդյունքները: Սերվիսի ամբողջական գործընթացը որպես ընթացք ներառում է վերը նշված բոլոր չորս գործառնությունները, որոնց ներկայացումը և բացահայտումը որպես ծառայությունների բովանդակային բաղադրիչներ հնարավորություն կստեղծի մատչելի և պրակտիկ դարձնելու սերվիսի էության և առաքելության ընկալումը: Հարաբերությունը ծառայության ակունքն է, շարժիչ ուժը, որը մեկնաբանվում է որպես պահանջները բավարարելու վերացական ծրագիր, պատրաստակամության արտահայտում: Այն միջավայրը փոխելու կամ միջավայրի պահանջները բավարարելու անհրաժեշտության գիտակցում է և դրա մասին հայտարարում: Ծառայությունների մեկնարկը տրվում է զարգացման նպատակով, իսկ վերջինս նշանակում է լինել համապատասխան միջավայրի պահանջներին: Սերվիսի գործընթացի երկրորդ բաղադրիչը շփումն է, որը նշանակում է սպասարկողի և սպասարկվողի միջև ոչ միայն նյութի, էներգիայի այլև ամենակարևորի՝ կարողության և հմտության փոխանակում: Վերջինս բացակայում է գյուղատնտեսության և արդյունաբերության ոլորտում [7]: Հենց սա է այն կարևոր հանգամանքներից մեկը, որը սերվիսին հնարավորություն է տալիս պայմաններ ստեղծել զարգանալու համար:

Սերվիսի գործընթացի երրորդ և չորրորդ բաղադրիչները *հարորդակցումը և ընկալումն* են, որոնք սերվիսին բացառիկ հնարավորություն են տալիս գլոբալիզացիայի ներկա փուլում համահարթել աճի անհամաչափ ճգնաժամաստեղծ իրավիճակները: Արդյունքում սերվիսի առաքելությունը գիտակցելն է, որը միայն կարող է պահպանել հավասարակշռությունը շրջակա միջավայրի բաղադրիչների և հասարակական կյանքի բոլոր ոլորտների միջև [8]:

Հաղորդակցությունը և ընկալումը լայնորեն կիրառում են SS ոլորտը SSՀՀ-ի (ITGS՝ տեղեկատվական տեխնոլոգիաները հանուն համամոլորակային

հասարակության) վերակազմավորելու համար: Վերջինս սերվիսի հիմնական նպատակի՝ ազատ ժամանակի ավելացումն է և այդ ժամանակում զարգանալը, ամբողջ մոլորակը զարգացնելը: Այս նպատակին է միտված սերվիսի առաքելությունը:

Ստացվել է՝ 14.02.2020

Գրախոսվել է՝ 29.02.2020

Հաստատվել է՝ 10.03.2020

Գ Ր Ա Կ Ա Ն Ո Ւ Թ Յ Ո Ւ Ն

1. Qiu R.G. *Service Science. The Foundations of Service Engineering and Management*. (2018) 415p.
2. Gabhart K. *Service Oriented Architecture Field Guide for Executives*. (2016) 254 p.
3. Удалцова М.В., Наумова Е.В. *Сервисология. Человек и его потребности* (учеб. пособие). М., Омега-Л (2019) <http://rrbusiness.ru/journal/article/320/>
4. Ерасов Б.С. *Социальная культурология* (3-е изд.). М., Аспект Пресс (2000). <http://rrbusiness.ru/journal/article/320/>
5. Бутова Т.Г. *Качество услуг организаций культуры: методологические проблемы, оценки*. Красноярск, Сиб. федер. ун-т (2016), 167 с.
6. Коноплева Н.А. *Сервисология (человек и его потребности)*. М., ФЛИНТА. (2013) 125 с.
7. Kim H. A Study on the Service Philosophy of Mainstream Oriental Ideology. *Journal of Service Research and Studies*, 9 : 2 (2019), 1–15.
8. Хьелл Л., Зиглер Д. *Теории Личности. Библиотека Института позитивной психотерапии*. (2019) <http://rrbusiness.ru/journal/article/320/>

С. Р. СУВАРЯН

СУЩНОСТЬ И МИССИЯ СЕРВИСА

Резюме

В этой статье обсуждается значение сервиса. В нынешнем разнообразии рекомендуется принимать сервис как систему услуг и рассматривать услуги как набор действий, которые удовлетворяют нематериальные требования и улучшают удовлетворение материальных. Сервис рассматривается как система услуг, которая ведет от выживания через рост к развитию. Чтобы выполнить эту миссию, нужно принять философию сервиса, раскрыть концепцию и распространить ее как мировоззрение.

S. R. SUVARYAN

ESSENCE AND MISSION OF THE SERVICE

Summary

The article discusses service perceptions. In the current diversity, it is recommended to take service as a system of services and consider services as a set of actions that satisfy intangible requirements and improve satisfaction of material ones. Service is seen as a service system that leads from survival through growth to development. To fulfil the mission of the service, one must embrace the service philosophy, expose the concept of service and disseminate it as a worldview.