ԵՐԵՎԱՆԻ ՊԵՏԱԿԱՆ ՀԱՄԱԼՍԱՐԱՆԻ ԳԻՏԱԿԱՆ ՏԵՂԵԿԱԳԻՐ
УЧЕНЫЕ ЗАПИСКИ ЕРЕВАНСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА

Երկրաբանություն և աշխարհագրություն 54(1), 2020 *Геология и география*

Աշխարհագրություն

УДК 911.3001

ՄԱՐԴՈՒ ՎԱՐՔԻ ԴԵՐԸ ՍԵՐՎԻՍԻ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՄԱՆ ԵՎ ԿԱՌԱՎԱՐՄԱՆ ՄԵՋ

Ա. Ռ. ԱՎԱԳՅԱՆ *

ԵՊՀ սերվիսի ամբիոն, Հայաստան

Սերվիսի ոլորտը բացառիկ դեր ունի հասարակական կյանքում: Խնդիրն այդ ոլորտի զարգացման նպատակային ձևերի մշակման մեջ է: Նպատակի իրագործման անհրաժեշտությամբ գիտականորեն հիմնավորվել է հոգևոր բարոյական արժեքների, մշակութային ժառանգության, սոցիալական պայմանների ազգային գաղափարախոսության ընդհանրական հենքի վրա ձևավորվող «հումանիստական օջախի» կարևորությունն անհատի վարքի ձևավորման և հումանիստական արժեքներով օժտված վարքագծի բացառիկությունը սերվիսի ոլորտի կազմակերպման ու կառավարման գործում:

***Keywords*:** role, service, humanistic values, cultural heritage.

Ներածություն: Սերվիսի ոլորտը և՛ կառուցվածքային, և՛ բովանդակային առումով անընդհատ փոփոխվում է, խնդիր է առաջանում մարդկային ինտելեկտի օգտագործման միջոցով այդ փոփոխություններին տալ նպատակային ուղղություն: Քանի որ մարդկային ինտելեկտը դրսևորվում և կիրառվում է վարքի միջոցով, հետևաբար սերվիսի ավելի կատարյալ ձևերի ստեղծման համար անհրաժեշտ է խնդրի լուծումը սկսել անհատի հասարակական գործելակերպի մակադակի բարձրացումից, անհատի վարքի բարելավումից, որի իրագործման համար անհրաժեշտ է մեկ ընդհանրության բերել այն բոլոր գործոնները, որոնք նպաստում են անհատի վարքի ձևավորմանը:

Ընդհանրապես վարքը անհատի վարվելակերպն է երևույթների, առարկաների նկատմամբ: Այդ վերաբերմունքով էլ որոշվում է նաև սերվիսի ոլորտի ներսում կատարվող երևույթների արժեքավորումը, տրվում այնտեղ գտնվող առարկաների գնահատականը: Խնդիրը՝ նպատակային մոտեցումների, մեթոդների ընտրության ու դրանց կիրառման միջոցով վարքի ձևավորման կազմակերպչական և կառավարման հնարավորություններն արժեքավորող ու գնահատող համակարգի ստեղծման մեջ է:

Վարքն առաջին հերթին հոգևոր բարոյական երևույթ է. ինչու՞ և ինչպե՞ս է հավատում մարդը, այնպես էլ նա իրեն դրսևորում է հասարակական միջավայրում: Հավատը մարդուն վեր է հանում ֆիզիկական գոյատևումից, հեռացնում է կենդանական բնազդից, նրա մոտ արմատավորելով հոգևոր, բնական զգացմունքները: Հավատն օգնում է տեսնելու ոչ միայն առկան, առարկայականը, այլ ապագան, անտեսանելին, երևակայականը, ցանկալին:

* E-mail: aavagyan@ysu.am

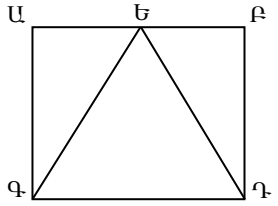
Երևակայելու կարողությունը բացառիկ դեր է կատարում սերվիսի ոլորտի հեռանկարային, նախապլանային աշխատանքներ կատարելիս:

Վարքը համամարդկային արժեք է՝ հենված հումանիստական սկզբունքների վրա: Այդ սկզբունքների հենքի վրա է, որ այսօր աշխարհի վրա աստիճանաբար իր տեղն է գրավում հումանիստական ալիքը, ըստ որի մարդկության շարժիչ ուժը դառնում է մարդկային ինտելեկտը: Ինչպես նշում է Բ.Տ. Ֆրոլովը «մարդկային ինտելեկտը որքան հեռու է, այնքան ավելի է դառնում քաղաքակրթության ստեղծագործական ուժը, արտադրողականությունը» [1]:

Ինտելեկտի բազայի վրա ձևավորվում է մարդկային կապիտալը: Ըստ Ա.Ռ. Ալավերդիևի «Մարդկային կապիտալը գործատուի անընդհատ զարգացման համար նրան անհրաժեշտ բանիմացությունն է, կենսաբանական անհատական որակը» [2]: Գ.Ե. Կիրակոսյանի բնորոշմամբ «Մարդկային կապիտալն ընդգրկում է բնական ունակություններն ու տաղանդը, ինչպես նաև կրթությունը ու ձեռք բերած որակավորումը» [3]:

Մոտեցումները և մեթոդները: Օգտագործվել են համագիտական նշանակություն ունեցող վերլուծական, աշխարհագրության մեջ մեծ կիրառություն ունեցող տարածաժամանակային, համալիրային, հեղինակի կողմից առաջարկվող հումանիստական ցիկլեր և այլ մոտեցումներ:

Դրանց կիրառման միջոցով ուսումնասիրվող օբյեկտը բաժանվել է առանձին բաղադրիչների (հանգույցների), տրվել է նրանց անհատական գնահատականը, այնուհետև տեղն ու դերն ընդհանուր համակարգում (նկ. 1):



Նկ. 1: Սերվիսն աշխարհագրական ուսումնասիրության դաշտում:
Ա–Գ՝ տարածականություն,
Դ–Գ՝ մարդկային կապիտալ,
Բ–Գ՝ որոշակիություն,
Դ–Ե՝ սերվիսի կազմակերպում,
Ա–Բ՝ համալիրություն,
Գ–Ե՝ սերվիսի կառավարում:

Աշխարհագրության դաշտում ստեղծվում է առանձին բաղադրիչների Ա, Բ, Գ, Դ, Ե հիեարխիկ համակարգ. յուրաքանչյուր նախորդ փուլում խնդրահարույց որևէ հարց է լուծվում, պայմաններ ստեղծելով հաջորդ խնդրի լուծման համար, որն աստիճանաբար բերում է խնդրի համալիրային լուծման:

Ա՝ հանգույցում ուսումնասիրվող առարկան դիտարկվում է տարածքային դաշտում իր տեղի ու դերի այլ առարկաների հետ և միասնության միջոցով դառնում է ընդհանուրի մաս:

Բ՝ հանգույցում ուսումնասիրվող առարկան քննարկվում է որպես ընդհանուրի մաս՝ իր որոշակի տեղով ու դերով:

Գ՝ հանգույցում առարկայի որոշակիությունը, կառուցվածքը, դերն ու նշանակությունն ավելի կատարյալ է դառնում մարդկային կապիտալի գործունեության շնորհիվ:

Դ՝ հանգույցում մարդկային կապիտալն ուսումնասիրվող առարկան տեղավորում է տարածքի և ժամանակի մեջ: Այն դառնում է ավելի իրատեսական և կառուցողական: Տարածքային գործոնն առարկային կապում է որոշակի տեղի որոշակի բաղադրիչների հետ, դարձնելով ավելի գործնական:

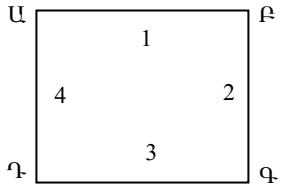
Ե՝ հանգույցում մարդկային կապիտալը նրա կարողության միջոցով ստեղծված ու կառավարվող սերվիսի ոլորտը ստանում է իր ամբողջականությունը և դառնում է մի այնպիսի համալիր, որի բոլոր բաղադրիչները

փոխկապակցված են և փոխպայմանավորում են միմյանց: Ուսումնասիրվող առարկան դառնում է դիալեկտիկական ընդհանրություն:

Այդ համալիրության դաշտում ձևավորվում է հումանիստական ցիկլը, որն իր մեջ ներառում է վարքի ձևավորման ամբողջ գիտականորեն հիմնավորում: Նրա դերն ու նշանակությունը սերվիսի տնտեսության կազմակերպման և կառավարման մեջ է:

Վարքի ձևավորումը և գործունեությունն անհատական երևույթ է, բովանդակային առումով ծագում է հասարակության մեջ, դրսևորվում հասարակական միջավայրում, կատարում հասարակական դեր:

Վարքի ձևավորման հասարակական նախադրյալները: Վարքն արդյունք է հասարակության մշակութային ժառանգության, քաղաքակրթության, սոցիալ-տնտեսական պայմանների և ազգային (պետական) գաղափարախոսության (նկ. 2):



Նկ. 2: Վարքի ձևավորման հասարակական նախադրյալները:
1 – ԱԲ՝ մշակութային ժառանգություն,
2 – ԲԳ՝ քաղաքակրթություն,
3 – ԳԴ՝ սոցիալ-տնտեսական պայմաններ,
4 – ԱԴ՝ ազգային (պետական) գաղափարախոսություն:

1. ***Մշակութային ժառանգության դերը***: Անհատի վարքը ձևավորվել է հասարակական որոշակի միջավայրում կողմնորոշվելու այնտեղ տիրող հոգևոր, բարոյական նորմերով, սովորույթներով, ավանդույթներով (վերջիններս արդյունք են մշակութային ժառանգության): Յուրաքանչյուր անհատի մոտ, «արյան կանչն» է, «ժառանգական հիշողությունը» [4]:

Անցյալի ժառանգության արդյունք են նաև հասարակական հարաբերությունները:

Ինչպես նշում է Ռ. Հարությունյանը «Ամեն մի ժողովուրդ իր նախնիների բոլոր տեսակի» հատկանիշների ժամանակակից արտացոլումն է [5]: Անցյալի և ներկայի միջև ժամանակն արագ է անցել և եթե այդ հատկանիշները փոխվել են, ապա միայն դրական ուղղությամբ՝ ազգայինը հարստացվել է համամարդկային արժեքներով:

Ազգայինի և համամարդկայինի, հնի ու նորի փոխլրացման միջոցով ձևավորվել է հայի հյուրընկալության վարքը: Դեռևս հազարամյակներ առաջ Աստծո կամքով համաշխարհային ջրհեղեղի ճիրաններում հայտնված, իններորդ ալիքի հարվածներին դիմացած Նոյան տապանն իր հանգրվանը գտավ հայկական հողում [6]: Նոյն իր վարքով, բարքով ջրհեղեղից ավերված հողը դարձրեց հյուրընկալ ու հյուրասեր: Այսօր համայն մարդկությունը տիեզերական մագնիսով ձգտում է դեպի Արարատյան դաշտ՝ Նոյան հանգրվան, որտեղ հայն է ապրում, ընդունում, ճանապարհում: Մեժելայտիսը նշում է «Հայկական սրտերը բաց են, այստեղ դյուրին է մարդկանց հետ շփումը» [7]:

2. ***Քաղաքակրթության դերը***: Վարքն արդյունք է նաև հասարակության քաղաքակրթության: Անհատի վարքը կարող է լիարժեք դրսևորվել միայն քաղաքակիրթ, զարգացած հասարակական միջավայրում:

Հասարակության քաղաքակրթությունը բարերար հող է համամարդկային լավագույն բարոյական արժեքների ընդունման և զարգացման համար: Հայերն ընդունեցին Նոյան քաղաքակրթության աստվածային բարոյական նորմերը,

միաժամանակ այն Աստծո կամքով այլոց բաժին հանեցին: Ինչպես Մեժելայտիսն է գրում. «Ես փնտրում եմ մարդու առաջին քաղաքակիրթ քայլերը, որոք հանդիսացել են նրա համար որպես խթան դեպի մարդկայնացումը և դեպի հումանիզմը ընդհանրապես: Հենց այդ որոնումներն ինձ բերեցին Հայաստան» [7]:

3. ***Սոցիալ-տնտեսական պայմանների դերը***: Ապագան ստեղծվում է մարդու կողմից, որը շարժման մեջ է դնում ահռելի նյութական միջոցներ և հսկայական հոգեկան ուժ: Ինչպիսի ուղիով կյուրացվեն նյութական և հոգեկան կարողությունները կապված է զարգացման հնարավորությունների՝ սոցիալական պայմանների հետ [1]:

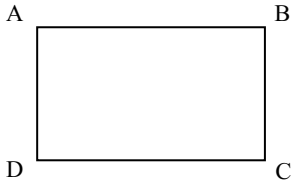
Միայն սոցիալական բարենպաստ պայմաններում են արմատավորվում հումանիստական (մարդկային) արժեքները, հակառակ դեպքում նրանք դառնում են լոկ ցանկություն, երազանք և հաճախ նաև անցանկալի, անհեռանկար: Այսպիսով, խնդիրը հոգեկան, հոգևոր արժեքներին զուգահեռ սոցիալական պայմանների բարելավումն է, ընդ որում ամբողջ հասարակության և նրա բոլոր անդամների, հաշվի առնելով, որ աղքատ հասարակությունում հարուստ չի լինում:

4. ***Ազգային գաղափարախոսության դերը***: Պետության կողմից խրախուսվող, կանոնակարգվող քաղաքական, սոցիալական գործընթացներն են, որոնց վերջնանպատակը ներդաշնակ կայուն հասարակական հարաբերություններ հաստատելն է, կայուն մարդկային զարգացում ապահովելը:

Այդպիսի երկրներից են Սկանդինավյան երկրները՝ Շվեդիան, Նորվեգիան, Իսլանդիան, Դանիան, ինչպես նաև Գերմանիան, Ֆրանսիան, Կանադան, Ճապոնիան, Ավստրալիան, Նոր Զելանդիան և ուրիշներ: Շվեդիայում պետության բոլոր անդամների համար սոցիալական հավասար պայմանների ստեղծումն է, հասարակության մեջ տիրապետում է իրավասության գաղափարը:

Գերմանիայում բացառիկ ուշադրություն է դարձվում գիտակրթական մակարդակի բարձրացման վրա: Տնտեսության զարգացումն ունի սոցիալական ուղղվածություն, որտեղ առաջնայինը պետական մասնաբաժինն է, որը հնարավորություն է տալիս ամրապնդելու կայուն մարդկային զարգացումը: Հսկայածավալ աշխատանքներ են տարվում ազգային հարստության արդարացի բաշխման ուղղությամբ: Դրա հիմքում ընկած է կաթոլիկության ազնիվ մտածելակերպը, գերնվիրվածությունը, Մարդ-Աստված բարոյական նորմերը:

Ճապոնացիների մոտ սամուրայի հոգեբանությունն է. հասարակությունը գործարարի մեջ տեսնում է մարդ, ով իր ամբողջ ուժը ներդնում է հանուն երկրի հարստացման և բարգավաճման: Նրանց մոտ նվիրվածությունն է պետությանը, նրա գաղափարախոսությանը:



Նկ. 3: Վարքի դերն ու նշանակությունը:

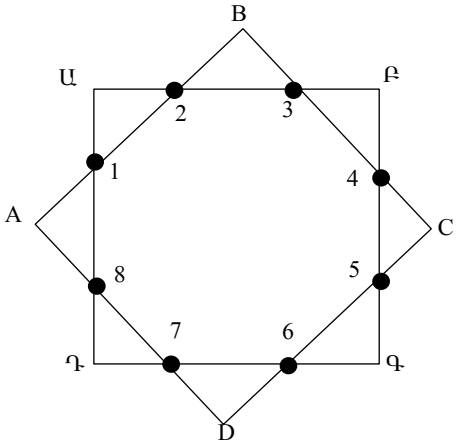
AB՝ վարքի կազմակերպչական դերը,
BC՝ վարքի կառավարելու դերը,
CD՝ վարքի ստեղծագործելու դերը,
DA՝ վարքի դերը կայուն մարդկային զարգացման մեջ:

Վարքն իր որոշակիություն է ստանում չորս տիրույթների սահմաններում (նկ. 3): Վարքով է որոշվում մարդու կազմակերպչական կարողությունը: Մարդն

ինքն է ընտրում իր ապրելաձևը, որն իր հերթին պայմանավորում է մարդու կյանքի հանդեպ տրամադրվածությունը [8]:

Այստեղ առաջնայինը մարդու որակն է, կրթվածությունը, հմտությունները: Մարդկային որակն է, որ ի վիճակի է տեսնելու գործարար միջավայրի ներքին կառուցվածքը, իրերի և երևույթների փոխկապակցվածությունը, փոխպայմանավորվածությունը:

Իր հմտությունների կարողության չափով մարդը կառավարում է կառուցած «տունը», որն իր ամբողջականությամբ ստեղծագործական արդյունք է: «Գեղեցիկ տան» մեջ կան կայուն մարդկային զարգացման բոլոր պայմանները, որտեղ ձևավորվում է «հումանիստական ալիքը», մեկ ընդհանրության բերելով վարքի ծագման և կիրառման բոլոր գործոնները (նկ. 4):



Նկ. 4: Վարքի համալիրային կառուցվածքը:

1. ԱԴ՝ վարքը որպես ազգային գաղափարախոսություն, AB-վարքի կազմակերպչական դերը,
2. ԱԲ՝ վարքը որպես մշակութային ժառանգություն, AB-վարքի կազմակերպչական դերը,
3. ԱԲ՝ վարքը որպես մշակութային ժառանգություն, BC-վարքի կառավարման դերը,
4. ԲԳ՝ վարքը որպես քաղաքակրթվածության արդյունք, CD-վարքի ստեղծագործական դերը,
5. ԴԳ՝ վարքը որպես սոցիալ-տնտեսական զարգացման արդյունք, DC-վարքի ստեղծագործական դերը,
6. ԴԳ՝ վարքը որպես սոցիալ-տնտեսական զարգացման արդյունք,
7. ԴԳ՝ վարքը որպես սոցիալ-տնտեսական զարգացման արդյունք, DC-վարքի ստեղծագործական դերը, AB որպես ապագան տեսնելու կարողություն,
8. ԱԴ՝ վարքը որպես ազգային գաղափարախոսություն, AD-վարքը որպես ապագան տես նելու կարողություն, կայուն մարդկային զարգացման գործոն:

1. Վարքի կազմակերպչական կարողությունները կարող է լիարժեք դրսևորվել միայն պետական հովանավորության ազգային նպատակային գաղափարախոսության պայմաններում:

2. Վարքի կազմակերպչական կարողությունները հենվում են անցյալի մշակութային սովորույթների, բարոյական նորմերի, մարդկային հարաբերությունների կանոնների վրա:

3. Մշակութային ժառանգությունն իր որոշակի դերն է կատարում սերվիսային գործունեության ապահովման ու զարգացման կառավարման ներդաշնակ համակարգի ստեղծման գործում:

4. Վարքի կառավարման կարողությունները դրսևորվում են որոշակի հասարակություն և հաստատվում՝ ըստ նրա քաղաքակրթության մակարդակի:

5. Հասարակության քաղաքակրթությունը պայմաններ է ստեղծում մարդուն ստեղծագործելու, արարելու, նորը և լավագույնը կատարելու համար: Քաղաքակրթության պայմաններում առաջնային են ընդհանուրի շահերը, նաև սկիզբ է դրվում հումանիստական ալիքին:

6. Հումանիստական ալիքը կարող է հզորանալ ու թափ առնել միայն սոցիալ-տնտեսական բարենպաստ պայմաններում, առանց որոնց հումանիս-

տական գաղափարները կմնան երազների դաշտում կամ կկատարվեն թերություններով: Լավագույն տարբերակը քաղաքակրթության և սոցիալ-տնտեսական պայմանների ներդաշնակ զարգացումն է, որտեղ կարող է կատարելիության հասնել և հումանիստական սկզբունքներով ձևավորվել վարքը:

7. Զարգացած տնտեսություն ունեցող հասարակությունում կան ավելի լավ պայմաններ սոցիալական ոլորտի զարգացման համար: Մարդը որքան սոցիալապես ապահոված է, այնքան շատ է իր մտածելակերպը տեղափոխում հումանիստական դաշտ:

Տնտեսապես զարգացած, սոցիալապես ապահոված հասարակությունում հումանիստական ալիքը նոր թափ է ստանում և ավելի հեռուն է տեսնում, մարդկության համար ավելի լուսավոր ճանապարհ է հարթում:

Սոցիալ-տնտեսական զարգացման հնարավորությունները նման է իններորդ ալիքին, որը հնի ու նորի պայքարն է, արատավորված չարիքների կործանման, նորի ու լուսավորի, հաղթանակի ժամանակաշրջանը:

8. Նորը և լուսավորը կարող են հաղթել միայն, ժողովուրդ-պետություն միասնության, պետությանն ու ազգին ծառայող ազգային գաղափարախոսությամբ առաջնորդվող, սոցիալապես ապահովածության հավասարության սկզբունքներով աշխատող հասարակությունում, որտեղ տիրապետողը հումանիստական ալիքն է իր կայուն մարդկային զարգացման սկզբունքներով:

Այսպիսով, հումանիստական ալիքը կայուն մարդկային զարգացման, ազգի ու ազգայինի, պետության ու ժողովրդի միասնության, լուսավոր ապագայի հենքն է:

Եզրակացություն: Անհատի վարքը վճռական դեր է կատարում սերվիսի ոլորտի կազմակերպման և կառավարման գործում և կարող է կատարյալ մակարդակի հասնել միայն սոցիալապես ապահոված քաղաքակրթության հասարակությունում:

Հասարակություն, որտեղ տիրապետում են մարդ-մարդ, մարդ-հասարակություն, մարդ-հասարակություն-պետություն միասնականության գաղափարախոսությունը, բարոյական, հոգևոր արժեքները: Հասարակություն, որտեղ կան բոլոր պայմաններն անհատի կրթության, գիտելիքների ձեռքբերման միջոցով մարդկային կապիտալի ձևավորման համար: Մարդկային կապիտալի օգտագործման միջոցով սոցիալ-տնտեսական զարգացման, մարդու պահանջմունքների բավարարման անհրաժեշտությամբ պետք է ստեղծել «հումանիստական օջախներ», և դրանց հզորացման, նրանցից ծնված «հումանիստական ալիքների» միջոցով ընդարձակել օջախների աշխարհագրությունը:

Ստացվել է՝ 14.02.2020
Գրախոսվել է՝ 29.02.2020
Հաստատվել է՝ 10.03.2020

ԳՐԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ

1. Фролов И.Т. *О человеке и гуманизме*. М. (1989), 139 с.
2. Алавердиев А.Р. *Управление человеческими ресурсами организации*. М. (2017), 10–11.
3. Կիրակոսյան Գ.Է. Ղուշչյան Հ.Բ., Տիգրանյան Ի.Տ. *Տնտեսագիտական բացատրական բառարան*: Եր. (1989), 264 էջ:
4. *Աշխարհագրության արվեստն ու գիտությունը*: Եր. (2007), 90 էջ:

5. Հարությունյան Ռ., Քոչար Մ. *Հայ ժողովրդի մարդաբանություն և էկոլոգիական գենետիկա*: Եր. (1996):
6. Աստուածաշունչ: *Մատեան հին ու նոր կտակարանների*: Շտուտգարդ: (1989), 6–11:
7. Մեժելայտիս Է. *Իմ կրկնակի Արարատ*: Եր. (1984), 6 էջ:
8. Шоуль Дж. *Первоклассный сервис*. М. (2008), 147 с.

А. Р. АВАГЯН

РОЛЬ ПОВЕДЕНИЯ ЧЕЛОВЕКА В ОРГАНИЗАЦИИ И УПРАВЛЕНИИ В СФЕРЕ УСЛУГ

Резюме

Сфера услуг играет исключительную роль в общественной жизни. Задача статьи состоит в разработке целевых форм развития данной области. Для достижения поставленной цели была научно обоснована важность роли “гуманистического очага” (формирующегося на духовных нравственных ценностях, культурном наследии, социальных условиях и национальной идеологии) в формировании поведения человека и уникальность наделенного гуманистическими ценностями поведения в организации и управлении в сфере услуг.

A. R. AVAGYAN

ROLE OF HUMAN BEHAVIOR IN SERVICE ORGANIZATION AND MANAGEMENT

Summary

The service sector has an exceptional role in public life. The problem is in the targeted forms of development in this area. The importance of the “humanistic heart”, formed on the general basis of national ideology of social conditions of cultural heritage of social and humanistic values, has been scientifically justified by the necessity of realization of the purpose for organization and management of service field.