

*Աշխարհագրություն*

УДК 502.45(470.26)

ՍԵՐՎԻՍԻ ՏԵՍԼԱԿԱՆՆԵՐԸ ԵՎ ՍԵՐՎԻՍԱԳԻՏՈՒԹՅԱՆ  
ԱՆՀՐԱԺԵՇՏՈՒԹՅՈՒՆԸ

Ս. Ռ. ՍՈՒՎԱՐՅԱՆ\*

*ԵՊՀ սերվիսի ամբիոն, Հայաստան*

Ուսումնասիրելով սերվիսի մասին տեսությունները և ոլորտի առանձնահատկությունները, առանձնացվել են մի քանի տեսլական կարծրատիպերը. սերվիսը՝ որպես աշխատանքի բաժանման երրորդային սեկտոր, որպես գլոբալացման ինդիկատոր, սերվիսային հասարակություն, սերվիսային պետություն, սերվիսային մարդ: Դրանց վերլուծությունը հնարավորություն է տվել ներկայացնել սերվիսը՝ որպես ծառայությունների համակարգ և գործողությունների տեսակ, հիմնված տեսամեթոդական բազմազանության վրա: Սերվիսագիտության ուսումնասիրության օբյեկտ է առանձնառոտ մարդկանց ոչ նյութական պահանջները և նյութական պահանջների բավարարման արդյունավետությունը, իսկ սապեկտ է ծառայում սերվիսային մարդու, հասարակության և պետության ձևավորման գիտամեթոդական համակարգը: Սերվիսի մասին գիտությունը փորձում է համակարգել հասարակական կյանքի բոլոր ոլորտները և հնարավորություն է ստեղծում գիտականորեն լուծումներ առաջարկելու՝ ժամանակակից բազմազան հիմնախնդիրների, մարդկային պահանջների արդյունավետ բավարարման մասին տեսության և մեթոդաբանության միջոցով:

**Keywords:** services, service human, service society, service state, serviceology.

Երկրների զարգացման հետինդուստրիալ փուլում հասարակական կյանքում գերակա են դառնում սերվիսի հիմնախնդիրները: Սերվիսային ոլորտը պահանջում է առանձնահատուկ գիտական մոտեցում՝ նրա ֆենոմենը ուսումնասիրելու համար: Վերջինիս հասնելու համար անխուսափելի է դարձել սերվիսի մասին հատուկ գիտության ինստիտուցիոնալացումը, որը պետք է ուղղված լինի դեպի մարդկանց պահանջների բացահայտման, որոշման, բավարարման, կազմակերպման և իրականացման միջոցների մշակմանը: Ժամանակակից գիտություններից և ոչ մեկը դեռևս համարժեքորեն չի սպառում և չի բավարարում սերվիսային ուսումնասիրությունների առարկան: Արդիական խնդիր է համարվում սերվիսի մասին գիտության փիլիսոփայական, մեթոդաբանական և տեսական հենքի ստեղծումը, որը հնարավոր կդարձնի գիտական ապարատի վերջնական ձևավորումը:

Սերվիսը հետինդուստրիալ հասարակության ապրանքանիշերից (բրենդներից) մեկն է, հենված՝ կարծրատիպերի վրա և ընդունակ է ձևավորել որոշակի տեսլականներ: Հատկապես սերվիսին, որպես ապագայի ինդիկա-

\* E-mail: [Sr.Suvaryan@mail.ru](mailto:Sr.Suvaryan@mail.ru)

տոր, բնորոշ են գաղափարական տեսլականները, որոնք հանդես են գալիս որպես “ազատ աշխարհի” համամոլորակային նոր գաղափարախոսության բաղադրիչներ: Հետինդուստրիալիզմն ակտյոզիական տեսանկյունից խիստ միահյուսվում է գերժամանակակից երևույթների հետ և սերվիսին դարձնում է մեզառորտ [1]: Այդ պայմաններում սերվիսը կատարում է վիրտուալ իրակա-նության կերտման դերը: Այսօր “սերվիս” հասկացությունը կարող է դիտարկ-վել որպես զրոբալ վիրտուալացման հոմանիշ և բնական է, որ գիտությունը պետք է այն առարկայացնի: Դա առաջին հերթին ենթադրում է համընդհանուր տերմինների և հասկացությունների առանձնացում: Սերվիսի դեֆինացումը պոստմոդեռնի ռեֆլեքսիայի դասական օրինակ է: Վիճակը բարդ է, քանի որ միասնական և ընդունելի սերվիսի դեֆինացիա չկա, ոչ միայն հետխորհր-դային գիտական տարածքում այլ նաև աշխարհում: Միևնույն ժամանակ շրջանառության մեջ են գտնվում անթիվ բազմությամբ սերվիսային նոմինա-ցիաներ: Գիտականները չեն համաձայնում տարրական հարցերի շուրջ տարրականորեն: Եվ այդ իրավիճակը ոչ թե գիտնականների պիտա-նելիության ինդիկատորն է, այլ պոստմոդեռնի շրջադասության [2]: Ինչքան շատ նորարական է գիտակցվող ֆենոմենը՝ տվյալ դեպքում սերվիսը, այնքան հարաբերական է այն: Մեր նպատակն է համակարգելով տեսլականները, հիմնավոր կերպով ներկայացնել սերվիսի էությունը՝ ելնելով ոչ թե սուբյեկտիվ անվանակարգումից, այլ առարկայական բովանդակությունից:

**Տեսլական թիվ 1. Սերվիսը՝ որպես աշխատանքի բաժանման երրորդ-դային սեկտոր:**

Սերվիսի պատմականորեն ծագումը հաճախ բացատրում են Սմիթի դասական մոտեցմամբ, որի հիմքը կազմում է աշխատանքի բաժանման տեսությունը: Ըստ այս հայեցակարգի ծառայությունները կարող են առաջա-նալ, երբ կա սննդի ավելցուկ [3, 4]: Ըստ այդմ պատմական սխեմայում սերվիսը տեղադրված է գյուղատնտեսությունից և արդյունաբերությունից հետո: Այսօր Սմիթի տարբերակը ներկայացվում է, ոլորտային տարբերակման տեսության շրջանակներում: “Սերվիսի հեղափոխություն” հասկացությունը ժամանակին փորձարկել է անգլիացի պատմաբան Հարտվելը [5]: Դրա հետ և ոչ միայն արդյունաբերական հեղափոխության հետ է կապվում նոր ժամանակների սրընթաց տնտեսական զարգացումը: Ըստ Քլարքի դասական սխեմայի, հասարակության մասնագիտական կառուցվածքի փոփոխումը տեղի է ունեցել կադրերի առաջնայինից դեպի երկրորդային և երկրորդայինից դեպի երրորդային սեկտորներ տեղափոխման ուղիով: Սակայն, պատմաբան-ները և տնտեսագետները թերագնահատել են սերվիսի դերը տնտեսական մոդելներում, որպես երրորդային սեկտոր [6]: Թվում է, թե տրամաբանական է սեկտորների առանձնացման միջոցով և աշխատանքի բաժանման էվոլյու-ցիայով բացատրել նոր մասնագիտական միջերի ծագումը, բայց, մարդկային առօրեական գործունեության և ավանդական հասարակություններում ծառայություններով զբաղված մարդկանց թվի ուսումնասիրությունները ցույց են տալիս, որ սերվիսը որպես հասարակական ֆենոմեն, կայացել է ավելի վաղ քան Սմիթի դասակարգման երրորդային փուլի ձևավորումը [7]: Սերվիսն ավելի հին է, քան նույնիսկ արդյունաբերությունը, և նրանով զբաղվածները միշտ կազմել են սոցիալական շերտ բոլոր հասարակություններում: Դրա ապացույցներն են հնդկական կաստաները, հայկական մեծ ընտանիքները, որոնք էլ, ըստ Նվիրատվական կամ Չրի տնտեսության տեսության՝ համար-վում են սերվիսի ձևավորման նախասերվիսային փուլ: Այդպիսի ծառայու-

թյուններ գոյություն են ունեցել մինչապրանքային փուլում և կատարել են ավելի շատ սոցիալական կապերի հաստատման գործառույթ և այսօր պահպանվել են առանձին հասարակություններում՝ որպես նվիրատվություն [8]: Իրականում սերվիսը ձևավորվել է արտադրական ոլորտին զուգահեռ, ոչ թե հետևել է նրան փուլ առ փուլ [9]: Չևավորման այս եղանակի ընդունումը թույլ է տալիս հասկանալ սերվիսային գործունեության ֆունկցիոնալ նշանակությունը հասարակական կյանքում: Մի կողմից, որպես ինքնաբավ համակարգ, այն գործուն չէ, պարզ է նաև, որ, ի տարբերություն, սեկտորային դասակարգման կողմնակիցների պնդման, սերվիսը ոչ թե փոխարինում է արդյունաբերությանը և գյուղատնտեսությանը, այլ հզորացնում է դրանք արդյունավետության բարձրացման հաշվին:

**Տեսական թիվ 2. Սերվիսը՝ որպես գլոբալացման ցուցիչ:**

Ժամանակակից վերլուծաբանները գրում են “գլոբալ սերվիսային տարածքի” ձևավորման, համաշխարհային և ազգային տնտեսությունների սերվիսացման միտումների մասին: Համատարած են սահմանումները, “ծառայությունների նոր տնտեսության” և “սերվիսային տիպի տնտեսության” մասին: Ժ. Աթթային՝ գիտակցելով գերակա համաշխարհային միտումները ապագայի մոդելի նկարագրությունում, օգտագործում է սերվիսային մշակույթ և սերվիսային մարդ կատեգորիաները [10]: Վերջին տարիներին սերվիսը համարվում է գլոբալացման գլխավոր ինդիկատորներից մեկը: Սերվիսացումը ոչ միայն կապակցվում է աշխարհի մակրոնալիզացիայի հետ, այլ նաև դարձել է վերջինիս հոմանիշը: Հետաքրքրական է, որ պետական հայրենասիրական ուղղություններում, սերվիսը որպես նպատակ իսպառ բացակայում է: Այն հիմնականորեն հանդես է գալիս գլոբալիստների մեզադրոսներում և զուգորդվում է լիբերալների ծրագրերին: Հայաստանում ոչ մի հայրենասեր չի խոսում սերվիսի գերակայության մասին: Դրա փոխարեն սերվիսը սխալմամբ հավասարեցվում է զբոսաշրջությանը: Մինչդեռ հենց սերվիսն է հանդիսանում ամենաազգայնորեն կողմնորոշված հայկական ֆենոմենը, որի միջոցով փորձում ենք ներկայանալ աշխարհին և իրականում դուրս գալ ճգնաժամից: Այն տալիս է ավելի մեծ հնարավորություններ ազգային ինքնությունը ցուցադրելու, քան արդյունաբերությունն իր տեխնիկական ստանդարտներով և նույնիսկ քան գյուղատնտեսությունը: Ազգային խոհանոցը, հյուրընկալության ավանդույթները, ազգային ծեսերը, այդ բոլորը կուտակված են ցանկացած երկրի սերվիսային համակարգի մեջ: Այդ իհարկե, սերվիսի միջոցով կարող են ներարկվել գլոբալացնող բրենդներ, բայց և համապատասխանաբար ազգային ավանդույթները նույնպես փոխանցվում են հենց այդ սերվիսային ճանապարհով: Սերվիսը, հատկապես զգայուն է քաղաքակրթական գործընթացներին, բայց դա միայն ընդգծում է իր կարևորությունը ազգային նույնականության պահպանման խնդիրներում [11]: Այսօր շատ սերվիսային ձեռնարկություններ իրենց հաջողությունների ռազմավարությունը կապում են ոչ թե ունիվերսալության՝ այլ հատկապես ազգային ինքնության բրենդի հետ:

**Տեսական թիվ 3. Սերվիսային հասարակություն:**

Այսօր մեծ տարածում ունի “սերվիսային հասարակություն” կոնցեպցիան: Այն գրեթե հավասարաչափ է իր կիրառության մեջ ինչպես “հետինդուստրիալ հասարակություն”, “տեղեկատվական հասարակություն”, “նոր քոչվորների հասարակություն” բառակապակցությունները: Աշխարհի միջին զարգացման մակարդակ ունեցող երկրներին պարտադրվում է որպես կողմնորոշիչ

ընդունել սերվիսացումը: Նրանց համար օրինակ են ծառայում զարգացած երկրները: Արդյունաբերությունը և գյուղատնտեսությունը համարվում են գրեթե հնացած կառույցներ, որոնք կարող են փոխարինվել նոր սերվիսային ճյուղերով: Դրա վառ արտահայտումն է, դեռևս տասնիններորդ դարում փիլիսոփայության մեջ նկարագրված, մարդու գիտակցության աշխատանքի անմիջական արդյունքներից օտարման հիմնախնդիրը: Այդպիսի օտարումը արտահայտվում է այն ակնառու փաստի անտեսումից, որ առանց նյութական արտադրության ոչ մի սուպերսերվիս չի կարող գոյություն ունենալ: “Ոսկե միլիարդի” երկրների բնակչության զբաղվածության կառուցվածքային առանձնահատկությունը բացատրվում է նրանց աշխարհաքաղակական տնտեսական դիրքով: Կապիտալիստական միջազգային համակարգում աշխատանքի բաժանումը ենթադրում էր սերվիսա-ֆինանսական ոլորտի գերակա տեղաբաշխումը նոր մետրոպոլիաներում, իսկ արտադրականը երրորդ աշխարհի երկրներում [12]: Այդ իմաստով, սերվիսային հասարակությունը մեր տիպի երկրներում համարվում է ռազմավարական փակուղի: Աճող նշանակություն ունի սերվիսի հակառակ ազդեցությունը արդյունաբերության, գյուղատնտեսության, շինարարության, տրանսպորտի և կապի վրա [13, 14]: Այն, որ տեղի ունեցած ձևափոխությունը ոչ մի կապ չունի պոստինդուստրիալ հասարակությանն անցնելու հետ, ապացուցվում է սոցիալ մշակույթային և սոցիալական կառավարման ուղղությունների կրճատումով: Տնտեսության երրորդային սեկտորի բաղադրիչների վիճակը դարձել է բազմաուղղորդված և դինամիկ զարգացող: “Սերվիսային հասարակության” ֆենոմենը չունի ունիվերսալ բնույթ: Այն աշխարհագրականորեն տեղայնացված է երկրների սահմաններում, որոնք պատկանում են “համաշխարհային ոսկյա” վերնախավին: Արևմուտքում սերվիսի զարգացումը կորելացվում է նրա ապարդյունաբերականացմանը: Այսօր համաշխարհային տնտեսության մեջ արտադրական ենթակառուցվածքը տեղափոխվում է երրորդ աշխարհի [15]: Գոյություն ունեցող ասիական և լատինամերիկյան երկրների աշխատողների աշխատավարձի մակարդակը ավելի ձեռքնտու է դարձրել արդյունաբերությունը տեղաբաշխել Ասիայում և Լատինական Ամերիկայում, քան Հյուսիսային Ամերիկայում և Եվրոպայում: Ապրանքային արտադրությունից ազատված աշխատանքային ռեսուրսները վերադարձվելով են ոչ արտադրական ոլորտի աշխատակիցների: Այսպիսով, արևմուտքում սերվիսի բուռն զարգացումը ապարդյունաբերականացման ուղղակի հետևանքն է: Սերվիսային հասարակության տեսության կողմնակիցների առաջարկած սերվիսի և ինդուստրիայի հակադրման ուղին անարդյունավետ է: Կայուն զարգացման տեսանկյունից դրանք պետք է փոխլրացնեն իրար, ոչ թե հակադրվեն: Սերվիսի դեֆինացումը կարիք ունի վերանայման և՛ պատմականորեն, և՛ տարածականորեն: Պոստինդուստրիալ Արևմուտքի համար սերվիսը հանդես է գալիս որպես տնտեսական պարադիգմ, երրորդ աշխարհի և նոր արդյունաբերական երկրների համար դեռևս պահպանվել է ծառայությունների իմաստը՝ որպես ինդուստրիալ արտադրությունը պահպանող գործողություններ: Հումքային երկրների՝ ինչպես ագրարային, այնպես էլ արդյունաբերական սերվիսը, համարվում է ոչ ավելին, քան թանկարժեք հաճույք, որը զբաղված է սահմանափակ թվով մարդկանց ցանկությունների բավարարմամբ, որոնք արտահանման գործողություններից եկամուտներ են ստանում [16]: Մնացած բնակչությունը պարտադրված է կենցաղային պահանջները ապահովել՝ ապավինելով փակ բնատնտեսության հնագույն

ձևերին: Մեր տիպի երկրներում տնտեսական ազգային անվտանգության ապահովման խնդիրը պարտադրում է վերանայել սերվիսի վերակառուցման ուղղորդվածությունը՝ հենվելով տնտեսավարման արտադրական ճյուղերի վրա: Այդպիսի ռազմավարական ընտրությունը հնարավորություն կտա մեր երկրի սերվիսին կրճատել տնտեսական կախվածության աստիճանն արտաքին գործոններից և դրանով իսկ կատեղծի կայուն զարգացման հենք: Մեր երկրում սերվիսի ըմբռնումը չպետք է պատճենահանի արևմտյան և ռուսական իմացական համակարգը, քանի որ գոյություն ունի հսկայական սկզբունքային տարբերություններ Հայաստանի, Ռուսաստանի և Արևմտյան երկրների սերվիսային ոլորտների առջև դրված խնդիրների: Առաջին հերթին սերվիսացումը Հայաստանում չպետք է նշանակի տնտեսության ապարդյունաբերականացում այլ պետք է ինտեգրի սերվիսը արդյունաբերական արտադրության հետ:

**Տեսական քիվ 4. Մերվիսային պետություն:**

Մերվիսային պարադիգման առաջարկվում է գլոբալ սերվիսացման տեղայնացումից և լրամշակումից հետո ընդունել որպես՝ պետական բարեփոխումների հիմք: Հիմնական գաղափարը կայանում է նրանում, որ պաշտոնյաի համար վերջնապատակ համարվի ծառայությունների սկզբունքը:

Արդյո՞ք սա կիրառելի է Հայաստանյան պայմաններում:

Նախ, անհրաժեշտ է պետական կառավարման բարեփոխումը սերվիսի պրիզմայով անցկացնելը սկսել կրթական մենթալ երկու համակարգերի տարբերությունների համադրումից [17–19]: Արևմուտքի կրթական համակարգի սահմաններում դասախոս–ուսանող փոխադարձ կապը ներկայացվում է որպես սպասարկողի և հաճախորդի փոխհարաբերություն: Նրանց հաղորդակցման փիլիսոփայությունն որոշվում է վարձային պատվերով [20], որի վրա հիմնված է կրթական սերվիսի տեսությունը: Արևելքի կրթական համակարգի սուբյեկտները սկզբունքորեն այլ հարաբերություններ ունեն: Դասախոսը և ուսանողը հարաբերվում են որպես ուսուցիչ և աշակերտ: Այդպիսի նույնականացման դեպքում առաջին պլան են մղվում ուսման հոգևոր-գաղափարական հիմքերը: Ուսանողը չի ընտրում դասախոսին, այլ դասախոսն է ընտրում իրեն արժանի ուսանող: Որ մոդելն է առավել, դա արժեհամակարգային քննարկման հարց է: Բայց, ամենաքիչ չափով, կարելի է քննարկել կրթական համակարգի կառուցման պարադիգմային ինվարիանտության առկայության հարցը: Դա հավասարաչափ վերաբերում է պետական կառավարման մոդելավորմանը: Ժամանակակից արևմտյան հասարակություններին բնորոշ է պետության սերվիսային մոդելի գաղափարախոսությունը: Պետական իշխանության ինստիտուտներն այս դեպքում հանդես են գալիս որպես գործակալներ, իսկ քաղաքացիները՝ հաճախորդներ: Այսպիսի մոդելը հակասում է Հայաստանում ընդունված պետականության զարգացման ավանդույթներին: Անկախ հայաստանում առ այսօր իրականացվող պետական կառավարման բարեփոխումների անհաջողությունը հիմնականում բացատրվում է խորթ, օտարածին կառավարման համակարգի տարրերի արտածման և առանձնահատկությունները հաշվի առնելու ներդրման հետ: Հայաստանի համար պետականության սերվիսային մոդելը գործառնական առումով դեռևս չի կիրառվում: Պետությունը չի կարող դեռևս սահմանափակվել միայն քաղաքացիների սպասարկման գործառնությամբ: Նրա վրա պատմականորեն դրված է զարգացնել արդյունաբերական և գյուղատնտեսական արտադրությունների

զարգացումը, որը այսօրվա Արևմուտքի համար իրականացնում են երրորդ աշխարհի երկրները: Պետության նույնականացումը՝ որպես գործակալ կամ սպասարկող, վերաբերում է հասարակական համերաշխության գաղափարական դաշտին, որն ամբողջությամբ չի սպառում պետության ծագման գոյություն ունեցող վարկածները: Այդ տեսությունը բեկվում է, բավականին որոշակիորեն, արևմտյան քաղաքակրթության զարգացման սոցիալ-մշակութային ենթատեքստում: Պատմականորեն հասարակական համերաշխության տեսությունը ձևավորվել է կաթոլիկ և ավելի շատ բողոքական հասարակություններում, մեզ մոտ սկզբունքորեն այն տարբերվում է: Հայկական իրականության մեջ ճիշտ պետականությունը ոչ թե ներքևից վերև է կառուցվում, այլ վերևից ներքև: Հայերի մոտ ցավոք սրտի սերվիսային պետությունը հակադրվում է «մեծ ընտանիք» ֆենոմենին: Ընտանեկան բյուրեղյա ավանդական ծառայությունները կիրառելի չեն դեռևս պետական համակարգում: Սերվիսային պետության գաղափարախոսությունը Հայաստանում դեռևս անհամատեղելի է միջնադարից և խորհրդային ժամանկներից սերված պետություն–բռնություն ռեալ ավանդական հասարակական ընկալման հետ: Մեզ մոտ ոչ թե սոցիալական և տեխնիկական առաջընթացն է պայմանավորում պետական բարեփոխումները, այլ հակառակը, կառավարման բարեփոխումներն են որոշում սոցիալական և տեխնիկական նորարարությունները և պետությունն է հանդիսանում հասարակությունում տեղի ունեցող փոփոխությունների կատալիզատորը: Դրա համար պետական իշխանության գործառնության ճակատակառուցվածությունը սկզբունքորեն այլ է Հայաստանում, ի համեմատ Արևմուտքի: Սերվիսային պետության կառուցման սկզբունքները հակասում են նաև մեր հասարակության սոցիալական կառուցվածքին: Հայաստանում հասարակական համակարգը դե ֆակտո պահպանում է ենթադասային բնույթը, որը հնարավորություն չի տալիս կիրառել սերվիսային պետության մոդելավորման գաղափարախոսությունը: Ենթադասային հասարակություններում պետություն–գործակալ մոդելը ընդհանրապես իմաստ չունի: Հայաստանում պետական պաշտոնյան ավելի շուտ “տեր” է, ոչ թե “ծառա”:

**Տեսլական թիվ 5. Սերվիսային մարդ և աշխարհագրական միջավայր:**

Գոյություն ունի ևս մեկ ասոցացման ցուցիչ, որը կապում է սերվիսը սպառողական հասարակության հետ: Սերվիսացման կարևոր պայման է համարվում սպառողական բարոյականությունը, որն արտահայտվում է “սերվիսային մարդու” միջոցով [21]: Դա արդեն իր հոգեկան չափորոշիչներով մարդը չէ, այլ ծառայությունների սպառողն է: Այդպիսի դատողությունները հենվում են հետևյալ տրամաբանության վրա, որ եթե սերվիսն ուղղված է մարդու պահանջների բավարարմանը, իսկ պահանջների շեշտադրումն անհրաժեշտություն է, ապա հենց սերվիսային գործունեությունն է դառնում սպառողական բարոյականության իրականացման գործիք: Այսինքն՝ ելակետային է այն պնդումը, որ սերվիսը ոչ միայն բավարարում, այլ նաև ձևավորում է մարդու պահանջները [22]:

Իսկ ավանդական այն բանաձևը, ըստ որի “պահանջարկն է որոշում առաջարկը”, կարիք ունի խմբագրման: Դրա իրականացումը կապված է պահանջարկի ձևավորման աղբյուրների հիմնախնդրի լուծման հետ: Վերջինս անվերապահորեն առընչվում է արժեհամակարգի հարցի հետ: Մարդու պահանջները որոշվում են հասարակության արժեքների գաղափարի մտավոր մակարդակում: Դրանք կարող են ունենալ ինչպես նեղ բավարարվածության,

այնպես էլ հոգեձևավորող բնույթ: Մերվիսը կարող է ծառայել և՛ հոգևոր ներուժի զարգացման գործիք, և՛ մարդու բարոյալքման միջոց: Այսինքն, անհրաժեշտ է սերվիսի նպատակաուղղված պետական կառավարում [23]:

Բնութագրական է, որ հայերենում “ծառայություններ” հասկացությունը ձեռք է բերել անվերապահորեն նվիրվելու, ենթարկվելու իմաստ, որը տարբերվում է արևմուտքում գործածվող տիրապետելու իմաստից: Բոլոր իմաստներով սերվիսը մարդու համար է և մարդու միջոցով է իրականանում: Այսպիսով, անխուսափելի է մարդու պահանջների մասին գիտության ձևավորումը: Պահանջների բավարարման մասին գիտությունն ըստ սերվիսային պարադիգմի, մարդու և միջավայրի փոխազդեցության բազմազանության առօրեկանացման տեսականացման վրա պետք է հիմնվի: Ծառայությունները պետք է ձգտեն վերացնել մարդու և աշխարհագրական միջավայրի հակասությունները, իսկ վերջինս մարդու գործունեության արդյունք է: Մի կողմից մարդու պահանջները ձևավորվում են բնական, տնտեսական և սոցիալական միջավայրերի պարտադրանքով, իսկ մյուս կողմում մարդն այդ միջավայրերն անընդհատ ձևափոխում է և դրանով ստեղծում է նոր պահանջների նախադրյալներ: Այս բարդ գործընթացները ուսումնասիրելու և “սերվիսային” մարդ, հասարակություն ու պետություն ձևավորելն է սերվիսագիտության նպատակը [24, 25]:

Ամփոփելով փորձերը ներկայացնել սերվիսի նկատմամբ եղած վերաբերմունքը հայկական իրականության մեջ: Մեր երկրում պատմականորեն ձևավորվել է կենցաղային մակարդակի գիտելիքներ սերվիսի մասին, որոնք մեզ ներկայանում են ևս կարծրատիպերի տեսքով: Մեր իրականության մեջ առավել տարածված է սերվիս–կենցաղ սպասարկում, սերվիս–կոմունալ ծառայություններ և սերվիս–զբոսաշրջություն կարծրատիպերը: Դրա պատճառը պետական ոչ սերվիսային քաղաքականությունն է, ինչպես նաև հայկական իրականության տրամադրված չլինելը սերվիսային տեխնոլոգիաների նկատմամբ և հայկական քաղաքակրթական ավանդույթները՝ կապված ծառայությունների նկատմամբ անվստահության հետ: Այսպիսի վիճակը ձևավորվել է որպես միգրանտների ռեֆլեքսիա, որոնք այցելել են Արևմուտքի բարեկարգ սերվիս ունեցող երկրներ [21, 26]: Այն մտայնությունը, որ Հայաստանում սերվիս չկա և չի կարող լինել, բեկվում և անդրադառնում է հատկապես՝ օտարամոլ միջավայրում: Դրանով իսկ դառնում է արտագաղթող մոլորվածների ևս մեկ կեղծ առասպել հայկական “դաժան իրականության” մասին: Մեր սերվիսը համեմատվում է, արևմտյան “ոսկյա միլիարդի” երկրների սերվիսի հետ: Մենք դեռևս “ոսկյա միլիարդին” չենք պատկանում և պետք է համեմատվել անցումային տնտեսություն ունեցող երկրների հետ: Կարևոր է նաև օբյեկտիվ աշխարհագրական միջավայրը, որից սկսվում և ավարտվում է սերվիսը: Մի բան է սերվիսի ձեռնարկության բացումը միջերկյածովյան երկրում, այլ բան բազմազան բնություն, տնտեսություն, բնակչություն ունեցող Հայաստանում: Այնուամենայնիվ, արևմուտքից սերվիսում ետ մնալը կրճատվել է մեր երկրում: Խորհրդային տարիներին սերվիսի ճյուղերից առավել զարգացած էր զբոսաշրջությունը, որի գերիշխումն այսօր սերվիսը ներկայացնում է՝ որպես ամբողջականորեն “զբոսաշրջություն” կամ միայն “զբոսաշրջություն”: Մերվիսային կարծատիպերին պետք է հակադրել սերվիսի մասին գիտությունը: Նրա մեթոդաբանական հիմքի ստեղծումն իրականացվում է տարբեր գիտնականների և գիտական խմբերի միջոցով,

որոնք ներկայացնում են տարբեր գիտություններ: Վերը նշված տեսականների, առասպելների և կարծրատիպերի ընդհանրական գնահատումը հնարավորություն է տալիս սերվիսագիտության կայացումը համարել անհրաժեշտություն: Ամեն մի գործունեության մեջ կա սերվիսային բաղադրիչ: Անհրաժեշտ է ձևավորել միասնական գիտական ապարատ, մոտեցումներ, որոնք թույլ կտան ծառայությունները դիտարկել որպես գիտական հետազոտությունների օբյեկտ: Այսօր տեղի է ունենում ավանդական մասնագիտությունների սերվիսացում, ընդ որում, զարգացումը գնում է անհատական կողմնորոշման ճանապարհով: Սերվիսացման գործընթացի մեջ առանձնացվում է մասնագիտական անցման ուղորդվածություն՝ ինդուստրիալ հասարակությունից դեպի հետինդուստրիալ մասնագիտական գործունեության համակարգ: Ձևավորվող սերվիսագիտության առջև խնդիր է դրված մշակել սերվիսացման մեթոդաբանություն: Սերվիսի մասին գիտությունը պետք է ստեղծի մարդու պահանջների գիտական արձագանքման և բավարարման համակարգ՝ գիտական ճանաչողության բոլոր մակարդակներում: Այդպիսի գիտության ստեղծումը և դրա ինստիտուցիոնալացումը հնարավորություն կստեղծի օրեցօր տարածվող տնտեսական, սոցիալական և բնապահպանական փոխկապակցված հիմնախնդիրները բերել միասնական համակարգ այն իմաստով, որ դրանք բոլորն առաջացել են պահանջների թերի բացահայտման, բավարարման պատճառով: Այսինքն՝ մարդկության ապագան կայուն զարգացման ծիրով տանելու համար, անհրաժեշտ է պահանջների ընդհանրական բավարարման արդյունավետ մեխանիզմ՝ հիմնված գիտական սերվիսային պարադիգմի վրա:

Ստացվել է՝ 05.05.2015

#### Գ Ր Ա Կ Ա Ն Ո Ւ Թ Յ Ո Ւ Ն

1. **Удальцова В.Е., Наумова Е.В.** Сервисология. Человек и его потребности. Л.: Омега, 2011.
2. **Якунин В.И., Багдасарян В.Э., Куликов В.И., Сулакшин С.С.** Вариативность и цикличность глобального социального развития человечества. М.: Научный эксперт, 2009.
3. **Коноплева Н.А.** Сервисология (человек и его потребности). М., 2008.
4. Человек и его потребности (под ред. проф. К.М. Оганяна). СПб.: СПбТИС, 1997.
5. **Hartwell R.M.** The Industrial Revolution and Economic Growth. 1971.
6. **Бродель Ф.** Пространство и история. 1994.
7. **Спирин А.Д.** Человек и его потребности. Кемерово, 2003.
8. Primitive, Archaic and Modern Economics. Collected Essays and Selections from Karl Polanyi's Works. 1968.
9. **Бережной Н.М.** Человек и его потребности. М., 2002.
10. **Attali J.** Millennium: Winners and Losers in the Coming World Order. NY: Random House, 1991.
11. **Черников В.Г.** Человек и его потребности. Рыбинск, 2003.
12. **Садохин А.И.** Сервисология: человек и его потребности. М.: Омега-Л, 2009.
13. **Дымшиц М.Н.** Манипулирование покупателем. М., 2004.
14. The Livelihood of Man (Studies in Social Discontinuity). Academic Press, 1977.
15. **Шиповская Л.П.** Человек и его потребности. М.: Альфа-М, ИНФРА-М, 2008.
16. Экономическая психология. Социокульт. подход (под ред. И.В. Андреевой). СПб., 2000.
17. **Петров В.М.** Социальная и культурная динамика: быстротекущие процессы. М., 2008.
18. **Моль А.** Социодинамика культуры. М., 2007.
19. **Кнабе Г.С.** Древо познания и древо жизни. М., 2006.



20. Хайтун С.Д. Социум против человека: законы социальной динамики. М., 2006.
21. Маслоу А. Мотивация и личность. СПб., 2003.
22. Кэлвин Х., Гарднер Л. Теории личности. М., 1997.
23. Хмелев В.В. Сервисная деятельность. М., 2004.
24. Удальцов М.В., Аверченко Л.К. Сервисология. Человек и его потребности. Новосибирск, 2002.
25. Смирнова Е.Т. Сервисная деятельность (введение в сервисологию). М., 2004.
26. Орлов С.В. Человек и его потребности. СПб.: Питер, 2008.

С. Р. СУВАРЯН

## ВИДЕНИЕ СЕРВИСА И НЕОБХОДИМОСТЬ СЕРВИСОЛОГИИ

### Резюме

В статье выделены следующие стереотипы сервиса: третичный сектор разделения труда, индикатор глобализации, сервисное общество, сервисное государство, сервисный человек. Каждый из них представляет сервис как систему услуг и вид деятельности, обусловленные разнообразием методологий. В роли объекта исследования сервисологии выступают нематериальные потребности и эффективность удовлетворения материальных потребностей, а аспектом – формирование взаимосвязанной, единой системы сервисного общества, государства и человека. Наука о сервисе систематизирует сферы общественной жизни и создает возможности для научного решения разных проблем путем изучения широкого выбора предложений, теории и методологии удовлетворения человеческих потребностей.

S. R. SUVARYAN

## VISION OF SERVICE AND NECESSITY OF SERVICEOLOGY

### Summary

In the article the following stereotypes related to category Service have been drawn up and discussed: service as a third sector of labour division, service as an indicator of globalization, service society, service state, service human. All of these represent service as a system of services and type of activities based on theoretical-methodological diversity. The object of serviceology is the human's non-material needs and the effectiveness of human material needs satisfaction. The aspect to study serviceology is the educational scientific system which creates service human, service state and formation of state. The science of service tries to systematize all spheres of social life and makes possibilities for scientific solutions of actual diverse problems based on theory and methodology of effectiveness of human needs satisfaction.