

Сервисная деятельность

СКИФ



Кафедра «Сервис, туризм и индустрия
гостеприимства»

Лекционный курс

Автор

Зайнулина Т.Г.

Аннотация

Лекционный курс предназначен для студентов очной, заочной форм обучения направления 43.03.01 «Сервис»

Автор

**Зайнулина Татьяна Геннадьевна –
КАНДИДАТ ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАУК, ДОЦЕНТ**

ОГЛАВЛЕНИЕ

Тема № 1 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей	4
Тема № 2 Предпосылки возникновения сервисной деятельности	17
Тема № 3 Сервис и его особенности	29
Лекция №4 Сервисная деятельность как форма субъект-субъектного взаимодействия (социализация субъекта)	45
Тема № 5 Проблема взаимоотношений продавца и клиента.....	52
Тема № 6 Система обслуживания в сервисной деятельности	58
Тема № 7 НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	68
Тема № 8 Сервис и сервисные технологии	79

Тема № 1

Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей

Становление человечности. Человек, только родившись, воспроизводит потребность в регулировании отношений между индивидом и обществом. Новорожденный своими усилиями начинает преодолевать противоречие между собой и окружающей средой. Он требует внимания, заботы и постоянной поддержки, тепла; ему нужна энергетическая подпитка. Уровень развития среды обитания бывает разным, и наряду с устойчивыми условиями ее воспроизводства возникают элементы кризисного характера – дефицит питания, жилья, своевременной медицинской помощи, что губит новорожденное дитя.

В настоящее время рождение человека расценивается как подвиг, связано с риском, опасностью. Во многом из-за суровости среды обитания ослабевает интерес к появлению младенцев, следовательно, теряется человечность как главный показатель потребности в воспроизводстве людей, общества.

В содержании человечности преобладает комплекс взаимодействующих компонентов, укрепляющих жизнеспособную энергетику. К ее созидательным компонентам следует отнести умение понимать других людей, развитие сотрудничества, поддержку в различных неблагоприятных ситуациях, устранение эгоизма и инертности. Достижение человечности в человеке – важнейший закон реализации его потребностей. Соблюдение данного закона обеспечивает устойчивую жизнедеятельность, а его нарушение неизменно приводит к кризису, угасанию жизнеспособности.

В основу потребностей человека положен закон о неравенстве биосистем. Данный закон был открыт В.И. Вернадским, который распространил его на совершенствование социальных процессов в обществе. Закон неравенства биосистем стал импульсом для развития правовых, культурно-образовательных, морально-психологических знаний и способов в обустройстве жизнедеятельности, устраняя как природно-экономические несовершенства, так и социально-культурные. Отмеченные несовершенства в удовлетворении потребностей (энергетических ресурсов) преодолевает сервисная деятельность. Образовательные, трудовые, межличностные процессы взаимосвязаны и имеют взаимодополнительные действия при сохранении и защите жизнестойкости в человеке. Человек, получая энергию извне, удовлетворяет свои потребности и изменяет их качественную сторону. Теряя способность к восприятию энергии извне, человек может погибнуть. Энергетические импульсы объектов окружающего мира (солнечная энергия, информация, сбалансированное питание и т.п.) становятся источником человекоберегающих способов и средств. Как известно, одни энергетические потоки являются угрожающими (холод, ураган, пожар), а другие – стимулируют радость, жизнестойкость.

Роль потребностей в жизнедеятельности индивида. С этих позиций потребности – это способ преобразования энергии, идущей извне, в энергию человекоберегающую, за счет которой осуществляется взаимодействие многочисленных социально-экономических и научно-практических отношений. Потребности как показатель слияния мира с отдельно взятым индивидом определяют устойчивость и обустроенность среды обитания. Реализацией потребностей человека становится сервисная деятельность как форма человекоберегающего процесса.

Сервисная деятельность

В российском обществе сервис – это гармония взаимоотношений индивида с окружающим миром. Достижение такой гармонии проявляется в диалектическом единстве компонентов сервиса. Заметим, что это отражает даже само слово «сервис»: «сер» – сердечность, «ви» (vi) – жизнь, «с» – индивидуальное желание, сокращенное обращение «сударь». Реализация сердечности, формирование человеколюбия, человекоберегающих технологий сопровождает развитие сервисной деятельности.

Характер и целенаправленность сервисной деятельности в преобразовании мира сконцентрированы в формуле:

$$T + P\%$$

где символ T означает силу законопослушания, реализацию норм правопорядка, соблюдение прав человека на достойную жизнь; $P\%$ – систему равновесности, проявления законов сервисной деятельности как научно-организационного процесса.

К законам сервисной деятельности относятся:

- законы души (человечности) – эмпатия (сопереживание), толерантность (терпимое отношение к людям), сотрудничество с людьми и понимание их мотивов (люби и прощай), ограничение (чувство меры) как путь к совершенству; равновесность представлена динамичностью, она может увеличиваться или снижаться;

- закон неравенства биосистем, проявляющийся в умении получать энергию извне и преобразовывать ее в социальное творчество, рождении повышенных потребностей, удовлетворение которых выступает как насыщение людей энергетическими ресурсами. Без энергетической подпитки люди деформируются, умирают, ухудшаются качества генофонда, исчезают виды культурных образований;

- закон баланса интересов, обеспечивающий устойчивость мер для достижения высокого качества жизни (социального оптимизма), судьбы (своевременного удовлетворения потребностей), счастья (востребованность человека);

- закон гармонии, золотого сечения (соотношение большего к меньшему равно $1,68$);

- золотое правило нравственности: «Не делай людям того, чего не желаешь себе».

На основе данных законов сервисная деятельность исправляет деформацию социальных отношений, очеловечивает социально-экономические процессы, возрождает человечность и систематизирует воспроизводство потребностей.

В законах и содержании сервисной деятельности реабилитируется повседневность, в которой через сердечность и уважение формируется качество жизни, судьба и счастье. Повседневность дает человеку устойчивость, радость, общение с близкими и родными. В удаче каждого дня преодолевается отчужденность и рождается уверенность в завтрашнем дне. Законы сервисной деятельности определяют потребность в созидании и самореализации. В будничности сервисная деятельность спасает людей от бедности, так как призвана исключать необоснованную дороговизну, обман, унижительно низкую заработную плату.

Значение законов сервисной деятельности. Сервисная деятельность, реализуя свои законы, позволяет вывести человеческую судьбу из мира мистики и передать ей своевременное решение повседневных проблем. «Просточеловеческие» аспекты сервисной деятельности – это своевременно реализованные потребности в обучении детей, отдыхе, обустройстве собственной среды обитания, где комфорт стимулирует рождаемость и уровень качества жизни.

Законы сервисной деятельности обеспечивают реальность категории счастья. Здесь решаются конкретные задачи повышения профессионального, семейно-

Сервисная деятельность

бытового уровня. Продуктивность межличностных отношений укрепляет культуру чувств. Забота увеличивает социально свободное время людей, расширяет их потребности в туризме, в образовании и любви.

Для становления каждого человека необходима ежедневная подпитка энергией, через которую реализуются его потребности. В потребности сконцентрирована динамика желаний и способы их удовлетворения. Желание формируется биологическими изменениями, а их удовлетворение требует системы реальных возможностей. Удовлетворение потребностей – показатель зрелости и организованности общественных связей. В потребностях социальный аспект раскрывается через материально-культурные объекты, степень разумной достаточности, экономическую культуру, распределительную политику и гуманизацию отношений.

Культура потребления в сервисной деятельности. Культура потребления формируется динамикой насыщения товаров и услуг и отражает не только гуманизацию общественных отношений, но и роль государства. Властные структуры регулируют потребности, внедряя одни формы и виды потребностей или вытесняя другие. Например, быстрый рост рождаемости в Китае заставил власти ввести ограничения на число детей в семье, количество продуктов, предметов потребления, что стабилизировало деторождение. Еще один пример: сложная ситуация в регулировании потребностей возникла после Второй мировой войны в странах Юго-Азиатского региона, в Японии. Чтобы повлиять на культуру потребностей, власти этих стран прибегли к реализации закона накопления. «Тихоокеанские тигры» (Япония, Южная Корея, Тайвань) подчинились идеям национального самодлюбия. Экономия в потребностях обеспечила им высокую долю накопления и позволила в конечном итоге перейти к постиндустриальному способу производства.

С культурой потребления непосредственно связана система удовлетворения потребностей. Практика ее развития предполагает познание структуры потребностей. В ее содержание могут включаться как эгоистические элементы (потребности в свободе, славе, власти, признании, уважении), так и альтруистические (потребности в благотворительности, любви к детям, обустройству своего дома, малой родине). Культура потребностей насыщается силой *«агапе»* (любовь к Богу). Такой вид любви порождает потребности интеллектуального характера – в познании, истине, творчестве. Через удовлетворение этой любви возникают люди с «божьей искрой». Эстетические потребности на основе агапе обогащают мир искусства, науки. Удовлетворенность потребности создает доминирующую устремленность: одни посвящают свою жизнь искусству, другие – поиску новых открытий, третьи – спорту, устойчивой жизнедеятельности.

Ресурсы сервисной деятельности. Потребности как источник энергетических ресурсов требуют системности и своевременности их реализации. С этой целью в обществе сформировалась сервисная деятельность, ее развитие усиливает процесс *жизнестойкости*, создавая *эффект полезности*. Через его проявление потребности становятся *базовыми*, из которых складывается неповторимость индивидуальности. Низкий уровень полезности говорит о минимальных потребностях и обеспечивает лишь существование человека, его выживание.

Роль сервисной деятельности в эффекте полезности $\mathcal{E}\phi$ определяется как степень возрастающих возможностей. Это можно представить следующим образом:

$$\mathcal{E}\phi = R/N$$

где R – достигнутые результаты; N – количество используемых средств.

В изучении эффекта полезности обнаруживается ряд проблем жизнедеятельности людей. Здесь сервисная деятельность не просто ставит проблему

Сервисная деятельность

жизнестойкости, но несет в себе средства достижения ее устойчивости. Раскрытие потенциальных возможностей сервисной деятельности переплетается с потребностью творчества с ее созидательной устремленностью. В ней активизируется человекоберегающий процесс, основанный на взаимодействии, на уважении людей друг к другу. В сервисной деятельности достижение устойчивого настроения человека выступает как главная потребность жизнедеятельности. Она становится источником тех организационных приемов, которые придают красоту и достоинство жизни человека. К таким приемам следует отнести:

- анализ причин, порождающих обесценивание жизни человека;
- критические оценки современной организации жизнедеятельности;
- обеспечение гармонизации в системе человек-природа-общество;
- поиск сбалансированных устремлений для устойчивых и результативных взаимодействий;
- раскрытие ценности каждого индивида, поиск стимулов для его созидательной активности;
- соучастие индивида в формировании цивилитарного порядка, роль его творчества в развитии устойчивости жизнедеятельности. Взаимодействие отмеченных подходов формирует ценностный порядок, т.е. ожидаемые результаты от жизнедеятельности, которые несут в себе ценность социального процесса (табл. 1.1). Данные приемы приумножают жизнестойкость человека и гуманизируют среду обитания. Возвышение людей через избирательность ценностей укрепляет гуманистические принципы, но не произвольно, а с учетом закона социального регулирования, результатом которого становится сервисная деятельность.

Таблица 1.1. Порядок с учетом использования ценностей

Ценность	Постоянно	Периодически	Иногда
Материнство	+		
Мужественность		+	
Деньги	+		
Скромность		+	
Социальный оптимизм	+		
Пунктуальность			+
Уважение к старшим			+
Уважение к другу		+	
Гостеприимство	+		
Уважение к женщине		+	
Эффективность избранного действия	+		
Образование			+
Театр			+
Музыка		+	
Общение	+		
Свободное время	+		

Социальные регуляторы в сервисной деятельности. Своими приемами сервисная деятельность обеспечивает людям поддержку, превращаясь в ценностное действие (безопасность, радость бытия, реализация целей). Ценности придают миролюбивый характер межличностному общению. Одна из важнейших ценностей индивидов – социально свободное время. Здесь проявляют свое действие *социальные регуляторы*. Например, регуляторы семейных отношений защищают семью от конфликтов, обеспечивая комфортность, материальную обеспеченность, взаимоуважение ее

Сервисная деятельность

членов. Регуляторами семейных отношений также выступают поселенческие инфраструктуры, достойная заработная плата супругов, удобное жилье. Социальные регуляторы оказывают свое влияние через услуги, которые расцениваются как социально-гуманизированная и целенаправленная помощь извне. В данном случае жилищно-коммунальное хозяйство (ЖКХ) направляет социальные регуляторы (услуги) на формирование качества жизни, закрепляет эффективность обустройства жилья, увеличивая возможности для ведения домашнего хозяйства. Услуги ЖКХ – это наличие комфорта, гигиены.

Отправным моментом социального регулирования сервисной деятельности как фактора соучастия «для людей с людьми» является золотое правило «относись к людям так, как хочешь, чтобы они относились к тебе». Эффект такого соучастия в сервисной деятельности обусловлен не только врожденной человечностью, но и потребностью в приумножении собственной душевности, развитием альтруизма.

Приумножение человечности – очень сложный, но очень нужный процесс. Спад человечности, т.е. заботы о другом, неизменно приводит к девиации, деформации и деградации. Наличие таких явлений создает неустойчивость социальных отношений. У людей возникают страх, неуверенность, агрессивность. Данное состояние формируется из многочисленных запретов.

Девиация понимается как отступление от права, от устаревшего закона. Инерция жизни по отживающим законам тормозит развитие самосознания индивида. Изменение его потребностей не соответствует возможности их удовлетворения. Возникает конфликт, который может быть полезен для дела, но может создать разрушительную агрессию. Чтобы избежать агрессивной девиации, необходим закон социального регулирования, который создается сервисной деятельностью.

Деформация жизненных процессов содержит еще большую опасность. Деформация вследствие своей распыленности, угасания преемственности, традиций уменьшает возможность разумного выбора, поиска приемлемых условий с обновленным содержанием. Деформация – это снижение созидательных действий, с ней связано то, о чем писал Н.В. Гоголь: «Все теперь расплылось и расшнуровалось... человек превратил себя в раба самых пустейших и мелких обстоятельств, и нет теперь нигде свободы в истинном ее смысле». Деформация вследствие неудовлетворенности еще больше страшит людей, она ведет их к саморазрушению.

Деградация является показателем потери нравственности, она абсолютизирует аморальность, нарочитое игнорирование устоев нормальной жизни. Деградировавшие люди превращают общение в тотальное ругательство (ненормативная лексика), игнорируют труд, превращают повседневность в выживание с безмерным употреблением алкоголя, наркотиков.

Единственным способом для сохранения реального гуманизма остается социальное регулирование, т.е. постоянное сохранение ценностей, стимулирование развития человечности в человеке. Таким горизонтом устойчивости наших взаимоотношений становится сервисная деятельность.

В связи с этим можно сказать, что сервисная деятельность – не повторение технологических или организационно-производственных действий, а профилактика социального напряжения, разрушительных конфликтов и бунта.

Сервисная деятельность – процесс защиты человека как от самого себя, так и от окружающего несбалансированного мира. Она формирует сервисное пространство, в котором человек воспринимается как высочайшая ценность, в котором действующие законы становятся нормой его защиты, а не наказания. Такое проявление гуманизации измеряется наличием человечности в единстве с биосоциальными факторами. В сервисном пространстве нормы социальности не исключают

Сервисная деятельность

конфликта, но они определяют баланс взаимодействия, от которого зависит устойчивость всего общества.

Импульсы развития сервисной деятельности. Нормы социализации – это умение правильно распоряжаться своим энергетическим потенциалом. Все наши клетки тела живут, обновляются под действием энергетики, которую человек создает сам и за счет ее живет. Умение расходовать энергию своего тела обусловлено переменами ситуации. Большая часть внутренней энергии человека расходуется на понимание, узнавание, суждение, впечатление, на восторги, радость, анализ происходящих событий. Расходуя свою энергию, человек получает ее в обновленном виде. В этом проявляется закон равновесности. Однако люди с низкой энергетикой не хотят ее воспринимать, они прибегают к ее отражению. Это означает, что люди «малоэнергичные» боятся себя перегрузить, стараются переложить свои проблемы на других.

Восприятие энергии извне позволяет человеку накопить опыт, повысить уровень познания, сделать правильный вывод. Однако чтобы воспринимать энергию, тоже требуется энергия. Энергией созидания становятся нормы социальности, которые складываются от взаимодействия с другими (другой – в понимании наших предков – это друг).

В сервисном пространстве восприятие энергии происходит через сервисную деятельность, через потребность в душевности, которая приобретается из образа жизни, традиций и разумного правопорядка. Душевность обязательна для всех. Как известно, люди склонны прощать ошибки других, просчеты, но они никогда не прощают отсутствия душевности. Она излечивает, окрыляет и гасит злобу, ненависть. За счет душевности совершаются поступки не материально-прагматического характера, а действия внутренней инициативной мотивации, раскрывающие внутреннюю самодостаточность. Нельзя приказом обеспечить душевность, но невозможно жить без душевности, внутреннего тепла, которое, согревая других, становится пламенем души. Душевность проявляется при определенной неудовлетворенности. Ее активность исправляет реальность, в которой «должное» не всегда совпадает с реальностью. Душевность не вписывается в нормативы, но она показатель социально-интеллектуального развития человека, которое в сервисной деятельности обеспечивается путем формирования «человеческого капитала».

Международный опыт свидетельствует о том, что социально-культурное развитие возможно при возрастании человеческого капитала, который создает модель государства высокого качества жизни населения, или социальное государство, как провозглашается в конституциях ряда стран. Суть такого государства – в создании базовых условий жизнедеятельности людей, что позволяет на высоком уровне удовлетворять потребности в содержательном труде, отдыхе и культурных запросах, а также в сфере здравоохранения, образования и жилищных условий.

Высокое качество жизни – это требование времени, когда забота о человеке становится задачей разносторонней сервисной деятельности. Ее отсутствие или мозаичность ограничивает возможности раскрытия творческого потенциала людей, снижает проявление взаимодействий, душевности. Они вынуждены нежить, а выживать, концентрируя свои усилия на добывании «куска хлеба», им не до творчества и самореализации.

Именно по этой причине промышленно развитые страны еще в 1960-е гг. взяли курс на обеспечение высокого качества жизни населения. Сущностью такой государственной политики становились развитие и совершенствование сервисной деятельности как воспроизводство и увеличение «человеческого капитала». Данный курс был выработан не из филантропических побуждений, а потому что это

Сервисная деятельность

оказалось выгодным и для бизнеса, и для правящей элиты, и для достижения устойчивости социально-экономических отношений. Перемещение к наибольшему удовлетворению потребностей способствовало созданию сервисного пространства с наименьшим уровнем остроты конфликтов. Динамичность «человеческого капитала» отражалась в развитии как социально-культурных отношений, так и в душевности межличностных отношений.

Согласно исследованию Всемирного банка, проведенному по 192 странам, на долю физического капитала в развитых странах приходится около 16 % национального богатства, природного капитала – 20 %, человеческого – 64 %. В нашей стране это соотношение иное: 14, 72 и 14 %, т.е. доминирует роль природных богатств. В таких странах, как Германия, Япония и Швеция, доля человеческого капитала достигает 80 %. Это сопоставление социально-экономических отношений свидетельствует об острой необходимости формирования и удовлетворения потребностей через ресурсы сервисной деятельности. Удовлетворение потребностей расширяет эффект полезности, который выражается в качестве трудовой жизни в виде достижения высоких стандартов жизнедеятельности работников и членов их семей; достойного уровня благосостояния (улучшенные жилье и поселенческие структуры); доступности качественных систем профессионального образования (переподготовки) и медицинской помощи. Благоприятные условия производственной среды и содержание трудового процесса позволяют обеспечить удовлетворенность от трудовой деятельности и в конечном итоге — высокий профессиональный уровень (квалификацию) работников и их мотивацию на качественный труд. Зерна, брошенные в процессе сервисной деятельности, быстро приносят урожай.

Качество социальной жизни определяется законом социального регулирования. В связи с этим предоставляемые услуги повышают ценность долголетия, активной жизни как молодых, так и пожилых. Сервисная деятельность, будучи многопрофильной, во многом устраняет дороговизну жизни. Формы и методы сервисной деятельности раскрываются в оздоровлении, реабилитации, занятиях спортом, приобщении к культурным ценностям в театрах, музеях.

Оценочные подходы к качеству жизни. С ухудшением качества жизни возрастает устремленность людей к поиску новой идентичности, проявляющаяся в желании найти новых союзников, примкнуть к сильным движениям, более развитым государственным объединениям. Они ломают устои прежней жизнедеятельности, изменяют оценки исторических событий. Однако выбор новых друзей не всегда приносит ожидаемый результат, например устремленность бывших союзников России к странам Запада оборачивается для них новыми проблемами, внутренней нестабильностью. Смена социально-культурных, идеологических и политических установок не приносит желаемых результатов по повышению качества жизни, поэтому вновь ставится проблема собственного социального регулирования. При этом избранные способы развития совершенствовались бы, а не заменялись другими, малоизученными.

Оценочные подходы к качеству жизни, сформулированные Европейской экономической комиссией ООН, выделяют 8 групп показателей, ставя на первое место здоровье, на второе – потребление, на третье – образование. Процесс удовлетворения потребностей не только стал предметом государственно-управленческого регулирования, но и сформировал искусство сервисной деятельности.

К его содержательной стороне относится многообразие концепций и подходов в применении и совершенствовании человеческого развития. При этом в Программе развития ООН (ПРООН), принятой в 1990 г., отмечено, что *развитие* должно служить

Сервисная деятельность

интересам человека и расширению его возможностей как участника (субъекта) развития.

Развитие человека в искусстве сервисной деятельности предполагает дополнительно справедливое вознаграждение, равенство, устойчивость и расширение личных способностей, национального интереса.

Сервисная деятельность не может быть без идеала, выстраданного многолетним жизненным процессом. На всех этапах своего проявления она становится реальным средством «накопления силы добра», а не приспособлением к чужим моделям жизнедеятельности.

Как универсальная форма самореализации личности сервисная деятельность требует разработки стратегии национального интереса. Известно, что интерес людей – это интегральное понятие, поскольку требует формирования социальных групп с необходимым целеполаганием, структура которого пронизана анализом жизни, личностными целями, соизмерением индивидуальных возможностей с групповой активностью, следствием чего являются защитные действия. Социальная значимость интереса обусловлена тем, что с ним связаны состояние идей в разнообразных жизненных ситуациях, степень мобильности и готовность к преодолению трудностей на пути реализации жизненных планов.

Личностные интересы в сервисной деятельности. Опираясь на личностные интересы, сервисная деятельность способствует устранению бедности, маргинальности, охлократии, ксенофобии. При этом дефицит сервисной деятельности усиливает деструктивные явления, например в 1990-е гг. по числу самоубийств и разводов Россия вышла на первое место в мире. Данные явления свидетельствуют о нереализованности личностных интересов. Угасание личностных устремлений, спад жизнедеятельных целей переплетаются со спецификой национальных традиций, ценностей, благосостояния. Как показывает опыт многих стран, социально-экономический успех достигается путем реализации национального фактора в личностном интересе. Интерес, раскрывающийся через жизнь, судьбу и счастье в составе сервисной деятельности, предусматривает специфические организационные принципы для их реализации.

Жизнь в системе сервисной деятельности требует формирования социального оптимизма (уверенности в завтрашнем дне), устойчивости жизнедеятельных процессов с достойной материально-культурной обеспеченностью на основе равновесности, партнерства.

Судьба – это категория, в которой отражается своевременное раскрытие индивидуальных способностей и навыков. Такой процесс обусловлен импринтингом и оперативностью в реализации потребностей, устранением откладывания дел «на потом», ибо «потом» – это уже достижение упущенных возможностей, притом непомерными усилиями. К прошлому возврата нет. У погашенных костров никто не греется.

Счастье – система развития индивидуальных способностей для самореализации в обеспечении неповторимости, неординарности и востребованности в повседневной будничной жизни. Путь к счастью предполагает умение преодолевать хаос в малом мире, создание у себя «просточеловеческого», когда человек максимально самоорганизован, рационален в овладении условиями и способами жизни. Иначе говоря, это формирование навыка самоустройства в единстве с поселенческим окружением.

Сервисная деятельность с названными компонентами связана с развитием организации, где в органическом единстве проявляются стимулы и принуждения.

Сервисная деятельность

Они формируют модели устойчивой жизнедеятельности, в которых интерес личности воспроизводится и не угасает.

Востребованность сервисной деятельности во многом определяется формированием рыночных отношений, клиентурным порядком. Известно, что в рыночной культуре с добровольным обменом благ, ресурсов и прав пользования отсутствует какое-либо давление. В ее развитии и актуальности преобладает конкуренция как синтез способностей, умений и устремлений к достижению престижности. В реализации отмеченных действий важное место отводится преодолению монополизации. Здесь конкуренция раскрывается через умение овладения собственностью.

Овладение собственностью как личное качество предполагает:

- активное действие (силу), достижение денег (результат дня), обретение силы при реализации способности, единство с самим собой;
- приумножение собственной свободы, востребованности у других;
- приобщение себя к своему роду, социальной группе, раскрытие подлинной суверенности;
- устранение отчуждения, укрепление устойчивых межличностных связей.

Названные качества формируют силу конкуренции, законы которой вновь активизируют сервисные отношения. В конкуренции в большей степени раскрываются компетенция, интеллект; возникают функции оперативного действия как гибкой системы в выборе линии поведения, т.е. сохранение или поиск подходов (начинаний) в развитии клиентурного порядка. Размах оперативного действия по совершенствованию жизнеустройства создает стимулы к созданию благоприятного состояния. В социальных процессах ими становятся эффективно эстетические, мобильно-результативные действия, устраняющие устаревающие приспособления, например смена моделей автомобилей, внедрение новых поколений телефонов, телевизоров и т.п. В условиях динамичности сервисная деятельность становится средством доступности имущественных объектов, комфортности, обустройства через формирование стабильности и надежности.

Роль сервисной деятельности в распределении продуктов труда.

Справедливость рассматривается в сервисной деятельности как преодоление уравниловки, когда формальный принцип заменяется функциональным. Формальный принцип распределения ориентирован на наличие многообразных документальных подтверждений (диплом, стаж, разряд). Функциональный принцип предполагает самоуправление в мини-коллективе, где важную роль приобретает отношение к делу с душой.

Например, в шведском городе Уддевалле выпускают автомобили «вольво» бригадным методом. В каждой мастерской работают 10 бригад. У каждой бригады свои участки, на каждом из которых одновременно собирают четыре автомобиля от начала до конца. Члены бригады работают парами, так как вдвоем удобнее крепить детали; кроме того, морально легче, когда чувствуешь локоть партнера. Бригады скомпонованы из единомышленников, близких по духу людей. В бригаде, как в футбольной команде, 11 человек. Если бригада больше, появляется опасность возникновения групп, а с ними ненужных конфликтов. Если коллектив бригады меньше, можно потерять темп, оперативность. Каждый член бригады участвует в сборке четырех автомобилей, а автомобиль состоит из 3000 крупных деталей, причем двигатель считается одной деталью. При сборке можно выполнять только одну операцию, однако за овладение каждой следующей операцией доплачивается определенная сумма. Каждому члену бригады на основании успеха коллектива по итогам дня выплачивается премия. Поэтому члены бригады стремятся работать луч-

Сервисная деятельность

ше. Работа с душой оплачивается и стимулируется. Духовному единству соответствует обустройство цехов, в которых много зелени, света, и сборочные цеха похожи на выставочные площадки. Чистые полы, стены из светлого пластика, пальмы в кадках, яркие упаковки ящиков с деталями, индивидуальная одежда, создающая ощущение домашнего уюта. Случайных людей в бригады не принимают. Дух корпоративности, дух созидательности присутствует во всем.

Равенство в искусстве сервисной деятельности – это тоже удовлетворение повышенных потребностей. Равные возможности, обеспеченные уровнем качества жизни, стимулируют развитие индивидуального неравенства. Устремленность к личностной неповторимости создает культуру для преодоления барьеров в экономической, социальной и культурной жизни. Объекты сервиса и сервисной деятельности формируют социально свободное время, которое способствует самореализации людей через достижение успехов в собственном деле. Сервисная деятельность, обеспечивая равенство, открывает доступ к необходимой информации и позволяет выбрать собственное дело по душе.

Устойчивость в реализации жизнедеятельности проявляется в достойном доходе, росте материального благополучия.

Согласно программе ПРООН, сервисные структуры в обществе служат стимуляторами раскрытия возможностей индивида. Развитие людей предполагается через удовлетворение их потребностей для развития интереса. Они должны активно участвовать в процессе принятия решений и в других процессах, определяющих жизнь, наполненную социальным оптимизмом.

ИРЧП в сервисной деятельности. Основное условие искусства сервисной деятельности – это своевременное удовлетворение потребностей, формирование условий для долгой и здоровой жизни. Искусство сервисной деятельности отражается в *индексе развития человеческого потенциала (ИРЧП)*, который охватывает три измерения человеческого благосостояния – доходы, образование и здоровье. Считается, что ИРЧП является барометром перемен в благосостоянии человека; этот индекс служит для оценки прогресса, достигнутого в разных странах на различных этапах их общественного развития. Россия по ИРЧП занимает пока 62-е место среди стран мирового сообщества, и этот показатель изменяется очень медленно. Повышению качества жизни мешает бедность, переходящая в *пауперизм* (деградация людей, опустившихся до низменных инстинктов).

Достижение устойчивых социально-экономических отношений требует всемерного развития сервисной деятельности как системы действий по повышению эффекта полезности с целью укрепления жизнестойкости российских граждан. Стратегия в удовлетворении растущих потребностей средствами сервисной деятельности состоит в следующем:

- формирование качественной системы здравоохранения, системы образования, трудовая деятельность, возрождение социальной справедливости;
- реализация долгосрочных программ по улучшению благосостояния всех граждан и социальных групп;
- равнодоступность граждан к базовым социальным гарантиям в сфере государственного здравоохранения, образования, социального обеспечения и трудовой деятельности;
- формирование социальной активности в достижении личного благосостояния и творческого переустройства образа жизни;
- увеличение расходов общества на заработную плату (40-60 % ВВП);
- повышение доли социальных расходов в государственном бюджете на здравоохранение (7-9 % ВВП) и образование (4-6 % ВВП);

Сервисная деятельность

- сокращение безработицы, формирование государственной политики по созданию рабочих мест;
- всемерное развитие сервисных структур с целью снижения стоимости услуг и повышения их качества. Динамика роста качества определяла бы защиту социальных групп.

Методы развития сервисной деятельности. Сервисная деятельность – процесс многогранный и может быть действенной при использовании коэволюционного метода и синергетических сил, воспроизводящих потребность человечности в человеке.

Коэволюция – система синтеза определяющих жизнедействующих компонентов, позволяющих человеку преодолевать стихийные процессы. Коэволюционный метод насыщает сервисную деятельность гуманизмом, стабильностью, необходимой для индивидуального развития. Взаимосвязь жизнеопределяющих компонентов в их развитии формирует сервисное пространство, в котором реализуется связь человека с природой, осуществляется генно-культурная революция. Создаваемое сервисное пространство раскрывает значимость духовных ценностей для становления гражданского общества. Внедрение сервисных технологий устраняет противоречие между характером услуг и технократическими подходами к людям. В технологиях отражаются человекоберегающие процессы (экономия сил, безопасность, возвышение интеллектуального труда).

Синергетика – содействие, сотрудничество на основе самореализации. Самореализация личности – это фактор сервисной деятельности, в котором развиваются потребности человека в творчестве и интенсивность общения для достижения упорядоченности в открытой (хаотичной) системе. Синергетика импульсирует индивидуальную силу в преодолении противоречий. Данный метод должен вписывать потребности индивида в макромир социальных отношений.

Искусство сервисной деятельности как модель инновационное™ подкрепляется необходимостью преодоления шаблонов вредных традиций. Сервисная деятельность предусматривает переосмысление научных знаний, парадигм модернизации, изобретательность, ответственность. Инновации превращаются в реализацию человеколюбия, обогащают жизнедеятельность, создают привлекательность форм с эмоционально-эстетическим содержанием. Сервисная деятельность предполагает укрепление такого образа жизни, при котором 40 % населения потребляли бы 20 % всего дохода страны с учетом участия, а 60 % получали бы поддержку от государства с учетом их способностей и вклада в развитие страны. Достижение такого соотношения ослабляет монотонные, разрушительные действия повседневной жизни. Сервисная деятельность формирует культуру потребностей с обогащением энергетического потенциала членов общества, она призвана активизировать создание рыночной психотерапии. В ее проявлении реализуются права человека, укрепляется устойчивость социального настроения. Сервисные структуры вопреки техноцизму расширяют условия для реализации природных способностей человека. При сервисной деятельности естественное право, имеет возможности возродить ценность человеческой жизни; ибо в XX в. погибло столько людей, сколько за всю историю человечества.

Здоровье в системе сервисной деятельности. Сервисная деятельность как феномен жизнестойкости определяет здоровье нации. В современных условиях более 60 % населения развитых стран нельзя считать здоровым. Но по сравнению с этими странами в России состояние здоровья населения значительно хуже, детская смертность (т.е. в возрасте до 1 года) остается неизменной, социальное сиротство, детская безнадзорность увеличились. Ежегодно сотрудниками органов внутренних дел выявляется и помещается в распределительные детприемники до 60 тыс. детей.

Сервисная деятельность

Это утверждение основывается на статистических показателях, средней продолжительности жизни, смертности и т.п. Особенно высока смертность мужского населения в возрасте наибольшей работоспособности (25-45 лет), и она в 3 раза выше, чем в Германии.

Высокие темпы смертности в России во многом обусловлены травмами, отравлениями, самоубийствами, алкоголизмом и т.п. Разросшееся отчуждение в 1990-е гг. сформировало устойчивые тенденции увеличения инвалидности, смертности от несчастных случаев. Доля работающих в условиях, не отвечающих санитарно-гигиеническим требованиям, составляла в промышленности 21,4%, на транспорте до 11 %. Такие показатели противоречили Международной конвенции № 155 от 11 августа 1983 г. «О безопасности, гигиене и производственной среде» и в 3-4 раза превышали показатели экономически развитых стран.

Неконкурентоспособность отечественной продукции в значительной степени обусловлена высокой человекоемкостью создаваемой продукции из-за сохраняющегося индустриального способа производства. Число жертв производственных процессов показывает, что каждые добытые 100т угля, нефти, выплавленной стали уносят 3-4 человеческие жизни. Традиции затратной экономики, рожденные индустриальным способом производства при некомпетентном ее реформировании, остаются разрушительным фактором личностного и национального состояния. В структуру личностного поведения, основанного на отчуждении, просачиваются жестокость, злоба, изоляционность. Как известно, отчуждение в труде формирует отчуждение и в личной жизни; при этом у многих социальных групп ухудшается самочувствие, усиливаются хронические заболевания.

С ослаблением человекоберегающих технологий в сознании людей дар жизни обесценивается, жизнь кажется вереницей неудач, стирается различие между добром и злом. Под влиянием кризисных ситуаций человеческий разум перестает совершенствовать свою природу, снижая потенциальные возможности. Ослабление жизненного процесса влечет апатию, безысходность. Люди начинают бояться жизни, любви, труда, общения с природой, заменяя их изоляционностью. В социальном пространстве такое поведение ведет к расширению миграции, маргинальное.

Для преодоления отмеченных явлений необходима организация сервисных отношений как средства профилактических действий. Востребованность сервисной деятельности также необходима для ослабления поляризации населения по условиям материального положения. Существующий разрыв между бедными и богатыми подрывает устойчивость жизненных *процессов*. Уровень бедности, который во многом определяет устойчивость государства, характеризуется двумя основными параметрами – уровнем жизни большинства населения и степенью различия между богатыми и бедными. Практически поляризация доходов в России предельно высока и составляет от 14 до 25 раз. В большинстве развитых стран различие доходов 10 % наиболее бедных и ~10 % наиболее богатых семей не превышает 10 раз.

Факторы, определяющие устойчивость взаимоотношений. Основную часть населения, как известно, должен составлять средний класс, который характеризуется весьма высоким уровнем жизни и абсолютно не склонен к радикальному изменению общественного строя. В связи с этим опыт последних десятилетий в развитых странах показывает, что социальная справедливость практически возможна не через уравнивание доходов, а в результате роста эффективности производства на основе стимулирования творческого потенциала человека. При организации справедливой оплаты труда с учетом творческой устремленности работника, как свидетельствует опыт Швеции, многочисленные рабочие и служащие с учетом квалификации получают заработную плату, зависимую от общих доходов предприятия. Принцип

Сервисная деятельность

равной оплаты за равный труд обеспечивает устойчивость производственных отношений, устраняя конфликтность.

В России ситуация с оплатой труда менее благополучна: разрыв между доходами граждан в 1,5—2 раза выше, чем в развитых странах. Низкие доходы способствуют популярности идеи о насильственном переделе собственности. Нарастание социальных противоречий препятствует росту производительности труда и увеличению числа рабочих мест. Отсутствие справедливого распределения вновь приводит к деградации нравственности. Бедность приводит к ситуации выживания, когда проблема «куска хлеба» становится решающей и исключает возможность накопления национального богатства. Модель *Homo economicus* устаревает, если не развиваются морально-нравственные аспекты. Современное общество соответствует модели *Homo servivus*, в которой переплетаются экономические, этические, психологические, культурные факторы. Этими факторами обусловлены развитие и широкое использование законов и тенденций сервисной деятельности, в которой гуманизм и научность представлены методом оптимизации с минимальными затратами человеческого потенциала.

Таким образом, потребности, которые возникают у индивида при рождении и присутствуют на всех этапах его жизнедеятельности, становятся необходимым социально-энергетическим импульсом. Потребляемая извне энергия (потребность) позволяет обеспечивать жизнедеятельность человека, создавая социально-организационные механизмы по формированию эффекта полезности. Добиваясь его увеличения, человек преобразует среду обитания, обеспечивая развитие своих способностей. Потребности проявляются в различной жизнестойкости у разных людей, обеспечивают создание целенаправленной государственной политики для устойчивости как общества, так и межличностных отношений. Сервисная деятельность становится искусством реализации потребностей в защите и развитии и отдельного индивида, и разных социальных групп.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Вебер М. Хозяйственная этика мировых религий. М., 1994. 360 с.
2. Вейес Ф.Р. Нравственные основы жизни. Минск, 1994. 526 с.
3. Вернадский В.И. Живое вещество. М., 1978. 320 с.
4. Гидденс Э. Социология. М., 1999. 704 с.
5. Мельникова Е.Н. Час X России. Россия 21 век. М., 1996. 526 с.
6. Осадчая Г.И. Социология социальной сферы: учеб. пособие. М., 2003. 280 с.

Тема № 2 Предпосылки возникновения сервисной деятельности

Генезис сервиса и сервисной деятельности. Раскрытие сущности любого явления невозможно без познания его генезиса, т.е. происхождения. Генезис сервисной деятельности связан с реализацией сервиса. Введение в научный оборот этого понятия было обусловлено поиском взаимодействий и взаимопонимания в процессе труда и обмена. Осуществляя традиционные формы жизнедеятельности, к которым относятся удовлетворение потребностей в пище, сохранении безопасности, защите потомства (детей) и получении информации, люди бесконечно испытывали дефицит. Возникающие лишения приносили многочисленные потери, обостряли конфликты и приводили к самоистреблению. В результате поиска форм устойчивой жизнедеятельности родилась идея правового регулирования. Таким регулятором стал сервис.

Впервые он получил отражение в *талионе* – законе, принятом в условиях родоплеменных отношений 4 тыс. лет до н.э. и способствовавшем достижению справедливого наказания за нанесенный ущерб. Введенный принцип равновесности «*Serva me, servabo te*» («Ты мне делаешь добро, я тебе делаю добро») определил систему партнерства. Поиск взаимодействия был обусловлен развитием добра – «*servabo*». Действия, отражающие содержание талиона, представляют собой динамику от «люби ближнего» к золотому правилу: «относись к другому, как к самому себе», или, другими словами, «относись к другому так, чтобы он любил тебя». Заметим, что талион и золотое правило формируют *равенство*. Формула талиона в единстве с золотым правилом конкретизирует социальное действие – устремленность к добродетели, любовь к ближнему, а она рассматривается как ключ к человеку через человеколюбие. Значение талиона для развития сервисной культуры трудно переоценить. Он стал важнейшим фундаментальным основанием в преодолении охлократического сознания на пути к формированию гражданского права.

К созданию справедливости в социальном действии следует отнести законы Хаммурапи. *Законы Хаммурапи* – вавилонского царя (1792-1750 до н.э.) обосновывали равенство всех социальных групп перед их исполнением, закладывали нормы устойчивых взаимоотношений, опираясь на справедливость.

Справедливость учитывает интересы противоположностей, достигает системы равновесности, баланса выигрыша.

В законах Хаммурапи устойчивость социальных процессов достигается под покровительством бога Солнца - Шамаша (Сам-аша). Как изображено на барельефе², сидящий на троне бог одет в обычную вавилонскую одежду, отделанную оборками, на его голове высокая четырехъярусная корона. Правой рукой бог Шамаш передает вавилонскому царю свиток со своими законами. Хаммурапи стоит перед богом в обычной молитвенной позе. Данная символика отражает единство власти земной и небесной, единство воли бога и народа. Власть небесная считается символом справедливости. На санскрите слова «са-ма-сам» означают равновесие, уравновешенное, где достигается единство «прав, закона, благополучия народа». Законы Хаммурапи - это памятник передаче богом законов справедливости людям. Передача законов символизирует устойчивость взаимодействий, знаменует влияние сил небесных на мир земной. Участие бога в обустройстве мира – это символ устойчивой равновесности (сервиса) во взаимоотношениях не на основе

Сервисная деятельность

контроля, а на основе знаний о спасении (жить для другого), знаний о культуре, т.е. на основе овладения наукой о человеке, его душе.

Законы Хаммурапи определяли устранение несправедливости на основе достижения целостности общества с учетом интересов противоположных сторон. В тексте отмечается: «Чтобы сильный не обижал слабого, чтобы сироте и вдове оказывалась справедливость». В законах указывается, к каким последствиям приводят отступления от законов: изменение «начертаний» непременно вызовет «неподавляемые смуты, жалкое правление, немногие дни жизни, годы дороговизны, беспросветную тьму, внезапную смерть».

Данный документ формировал равновесность на основе взаимодействия власти и народа, он представлял информационный поток для развития социальных слоев. Содержание статей законов не только дало импульс к формированию судебной системы, оно обеспечивало адаптацию людей к окружающей действительности, где приоритет отдавался нормам поведения, составляющим гражданское право.

Талион, законы Хаммурапи отстаивали не только состояние моральной нормы, эти исторические своды правил предопределяли систему равновесности в межличностных отношениях. Они предполагали целостность индивида, а отсюда их историческая значимость. В талионе сохранялась и функционировала пара добродетелей справедливость-милосердие, активизировалась инициативная устремленность индивида, а реактивное действие на «глухое» зло представляло собой решительный отпор, включая этику любви, этику права и обязанностей.

Формирование сервиса на основе христианских ценностей нашло отражение во взглядах М. Шелера (1874-1928) – одного из авторитетных и оригинальных католических мыслителей XX в. Он считается основоположником современной философской антропологии. Шелер не признавал главенства разума. Он говорил, что человек – это прежде всего «любящее бытие», а не «мыслящее». Человек рассматривался мыслителем прежде всего как эмоциональное существо. Шелер полагал, что *servis* (сервис) – это совокупность гармонично упорядоченных актов и функций, не зависящих от психики организма. Христианская этика, учитывая положения и нравственные принципы талиона, отстаивала благосклонное отношение «сильного» к «слабому», чувство устойчивости, глубинное душевное спасение неисчерпаемой полноты. Гуманизм, исходящий от взаимного добра (сервиса), облагораживает низменные, животные стороны человеческой природы.

В современных условиях, когда возрастает насилие, необходимо вновь обратить внимание на потенциальные возможности сервиса, его историко-социальные и культурные предпосылки.

Сервисная деятельность как реальное проявление человечности составляет основу жизнестойкости в процессе качественного изменения межличностных отношений.

Причины отступления от человечности, раскрываемые древними учеными.

Однако первоначальная теория о равном взаимодействии (талион) и возрастающая роль знаний не смогли изменить мир за счет гуманизма. Процесс расширяющегося насилия привел к абсурдным взглядам на жизнь. С абсолютизацией материальных ценностей возросли механистичность и массовидность в оценках общественных процессов. Реализация целей приводила к непредвиденным результатам, удовлетворение потребностей людей обернулось дефицитом. Хронический голод, дефицит жизненно важных предметов, низкий уровень грамотности, приоритет традиционных верований – все это выступает причинами национализма, терроризма, военных конфликтов, разобщенности на межэтнической почве. Источниками названных явлений стали деформация социальных систем, дисбаланс

Сервисная деятельность

социальных институтов, преобладание экономического детерминизма, господство технократизма, консервативное сознание, когда традиционные нормы поведения дополняются стремлением к материальному богатству в ущерб духовно-культурным ценностям. Современный мир, как и раньше, разделен на государства с развитой экономикой, претендующие на господство в мире, и государства-«пролетарии», где бедные становятся беднее, а богатые богаче. Страны с развитой экономикой, неспособные достичь баланса интересов, претендуют на господство в мире на основе своего материального превосходства. Подобная тенденция сформировалась на основе мифов, без глубокого изучения законов народонаселения, без использования научно-творческих подходов к организации взаимоотношений человека и природы. Противостояние богатых государств бедным сообществам усиливает неустойчивость мирового процесса, создавая условия для возникновения социально-политических конфликтов. Проявление тотального недовольства политикой сильных государств пока сдерживается природными преградами, уровнем военно-технического могущества.

Нравственные основы сервисной деятельности. Спасением от мрачного будущего может стать внедрение и активизация сервисной культуры. Ее основой является воскрешение (вос-кре-сение) человечности у человека. «Воскрешение» как социально-этический процесс подчинен устремленности к созданию, вос-созданию гармонии в системе человек-природа-общество. «Воскрешение» как острая необходимость обновления через инновационную практику предполагает совершенствование нравственного начала в жизнедеятельности.

Нравственный аспект воскрешения (воскресения) заключается в том, чтобы преодолеть пагубные черты поведения, когда культивируются беспредельное господство политической власти, грабительская система распределения создаваемого продукта, обесценение образования. Нравственность воскрешения предполагает внедрение философии «уметь делиться» как закона равновесности, устойчивости взаимодействия индивида с окружающим миром. Система равновесности в отношениях человек—природа—общество определяет гармонию жизнестойкости.

Принцип «*Serva me, servabo te*» укреплял партнерский аспект в межличностных отношениях. «*Serva*» - укрепление жизни человека как приоритетное начало человечности в человеке расширяло сервисное действие (забота о другом). Сервисное действие более объемно раскрылось в христианской заповеди о любви к ближнему. Закон о любви — это неизбежное и обязательное условие преодоления изоляции. В процессе развития христианства сервисное действие превратилось в заповеди житнетворчества с волей божьей (сохранение гармонии взаимосвязи). В дальнейшем И. Кант, Б. Спиноза, а позднее Э. Фромм определили субъекта сервисного действия как организатора добродетельности.

Отличительные качества субъекта сервисного действия раскрылись в развитии познания о Боге (бесконечной организации гармонии и осознания последствий). Добро-деятель как субъект сервисного действия ограничен рамками «воскрешения», где преодолевались человеческие пороки – гордыня, блуд, стяжательство, гнев, чревоугодие, зависть, уныние. А для реального добродетеля расширялась необходимость веры, надежды и любви.

Таким образом, формирование заповедей любви к Богу заложило основы сервисного действия, перерастающего в сервисную культуру, с законами:

- практической мобильности;
- приоритета познания и преобразования окружающего мира;

Сервисная деятельность

- формирования норм разумного действия, имеющего предполагаемый результат;
- индивидуального духовного обновления на основе исторических уроков в создании *ser-vi* (возвышение жизни человека).

Актуальность сервисной деятельности. Субъект сервисной деятельности стал востребован в кризисных ситуациях нестабильного мира. *Homo servitus* (человек добродетельный) своим талантом стимулирует воскрешение человечности в человеке.

Значение сервисной деятельности увеличивается в условиях современных трудностей. С обострением экологических проблем обострилась проблема сохранения *Homo sapiens*. В связи с растущим технократизмом его жизнь обесценилась. Господство разрушительной экономики сформировало холодный прагматизм и массовидный тоталитаризм. Только сервисная культура может спасти людей от самоистребления, преодолеть деформацию, деструктивные явления, социально-культурные парадоксы. Деформации человеческих устремлений охватывают в большей степени систему человек-природа-общество. Как показывает историческая практика, аппарат государственного управления, созданный для достижения устойчивого развития, не выполняет своего предназначения.

Власть превратилась в источник наказания, принуждения, паразитизма и нарушения социальной справедливости. Слой бюрократии, оторванный от системы человек-природа-общество, стал носителем идеологии «чем хуже, тем лучше». В связи с этим широко распространились отчуждение, маргинальное, коррупция (взяточничество). Принцип «не закон для человека, а человек для закона» стал тотальным; его следствием стали парадоксы: «не власть для народа, а народ для власти», «не сила права, а право силы». Власть, пронизанная противоречиями, оказалась носителем социальных конфликтов, причиной социальных деформаций. Известно, что власть, говоря о правах и свободах, предпочитает людей с рабской психологией, проявляющейся в двойственности мышления, равнодушии и отчуждении. При этом теряют смысл нравственные нормы и безнравственность крушит жизненные ориентиры; в обществе укореняется индивидуализм, разрастается массовое сознание с устранением ответственности, творчества, самореализации.

Сервисная деятельность, сохраняя законы равновесности, способна устранить указанные деформации. К таким законам следует отнести: правило золотого сечения (соотношение меньшего к большему), которое отражено в числе 1,68; закон неравенства биосистем; закон эффективности информационных систем; закон равенства социальных институтов; закон возрастающих потребностей, баланса интересов, а также закон регулирования жизненных ценностей человека, обусловленный развитием его души.

Техническое развитие опиралось на изучение и применение естественных законов, распознавание сил природы. Под влиянием идей материализма в Западной Европе происходили промышленные революции, сформировавшие идеологию покорения как силовой фактор. Технологическое отношение человека к миру, к природе обуславливало его стремление к изменению мира. Природа представлялась как материя, поэтому человек считал вправе изменять ее для себя любыми средствами; так возникает отчуждение человека от природы. Силовой фактор исключил объемное изучение мира. Мир стал объектом познания как источник беспредельного пользования. Покорение мира для вещественного обогащения нарушило его связь с развитием человека. Возникшая европейская технологичность исключила ценности, необходимые для развития и совершенствования человека. Европейское общество, не заботясь об интересах отдельного человека, создало условия для социальных

Сервисная деятельность

революций, которые стали источником авантюризма и причиной самоистребления наций.

В XX в. было достигнуто огромное техническое могущество, но общество характеризовалось множественными деформациями, абсолютизировался экономический детерминизм жизнедеятельности, принижалась роль социальных процессов. Организация и защита отдельного человека потеряли смысл и значимость. Даже в мире науки человеку отведено менее 1 %. Ученые посвящали свой талант изучению косной материи, забывая о человеке; они акцентировали внимание их на факторах покорения природы, потеряв принцип разумной достаточности.

Вследствие этого нарушалась система человек-природа – общество, в ней ослабились регуляторы по сохранению ценностей человека, его здоровья, безопасности, человеческого достоинства, материнства; все сосредоточилось на росте материального благосостояния.

Но надежды человека на универсальность технических открытий не оправдались. Роль машин и технической элиты не сказалась в обустройстве общества. В современном мире, так же как и 10 тыс. лет назад, разгораются войны, люди гибнут от болезней, от голода. Вдобавок сейчас общество сотрясают техногенные катастрофы, изменяется климат планеты: зимы становятся теплыми, а лето жарким. Такие явления ставят перед человечеством новые сложнейшие проблемы, которые необходимо решать в сжатые сроки. В связи с этим возрастает значение человеческого фактора, который проявляется в творческом мышлении человека, способного найти рациональные решения и устранить технократизм с его человеконенавистническими теориями.

Мир познания привел к изучению человека, который располагает богатейшими возможностями в преобразовании окружающего мира на основе инновационной культуры, т.е. на основе переосмысления устаревших и устаревающих традиций. Без реализации исторического сознания трудно преодолеть ущербность современного мира.

Труд и образование в сервисной деятельности. Люди открыли и изучили много удивительных явлений в океане, под землей, в космосе, но до сих пор не знают, как преодолеть свои собственные инстинкты, пагубные стремления и агрессивность. Как известно, роль способностей человека раскрывается в труде, образовании и семье.

Однако, как показывает практика, *труд* может быть эффективным и созидательным в преобразовании людей, а может быть пагубным, ущербным. Если в труде накапливается сила добра, человек совершенствует свой талант, становится профессионалом (и соответственно незаменимым). В качестве главного показателя эффективности труда выступает социально свободное (нерабочее) время. Благосостояние человека может быть значительным только при наличии времени, направленного на саморазвитие, укрепление здоровья, общение и взаимодействие. Для увеличения социально свободного времени возникли услуги как помощь извне, как забота об устойчивом социальном настроении человека.

Другой аспект жизнедеятельности – *образование*. Здесь реализуется закон личной ответственности при условии информативности. Люди, владея информацией, владеют миром (жизнью). Именно благодаря образованию формируется образное мышление, а на его основе создаются гибкие технологии, наука внедряется в достижение жизнестойкости. Для получения достойного и объемного образования нужна помощь общества, нужны услуги извне, которые помогут сэкономить силы и повысят эффективность занятий. Образовательные услуги способствуют интенсивности переработки поступающей информации, развитию культуры

Сервисная деятельность

мышления, направленного на реальное и разумное преобразование мира. Дефицит образования приносит непоправимый урон, приводит к катастрофизму.

Взаимодействие семьи с сервисными процессами. *Семья* в жизнедеятельности человека воспроизводит человечность. С рождением человека появляется необходимость заботы о нем. Пробуждающиеся ценности материнства и отцовства также требуют помощи извне. Однако хроническая усталость от труда снижает гуманизм по отношению к близким людям, а нервное истощение приводит к болезням, опустошению и конфликтам.

Таким образом, развитие устойчивости жизнедеятельности требует услуг извне, а защитой от самоистребления может быть сервис и сервисная деятельность.

Сервисная деятельность как реальное проявление человечности составляет основу жизнестойкости в процессе качественного изменения межличностных отношений. На всех этапах становления личности востребованы человечность с ее параметрами заботы о других, любви к ближнему и сердечность. «Сервис» в сопоставлении со словами русского языка обретает животворящую силу, он имеет один корень со словом «сердце». Отмечая единство «сервиса» и «сердца», Б.П. Вышеславцев писал, что сердце – это орган религиозного переживания, высшего проявления любви: «Человек без сердца есть человек без любви и без религии; безрелигиозность есть, в конце концов, бессердечность». Вышеславцев, создавая «культуру сердца», отмечал в качестве важнейших жизнеопределяющие действия по развитию человеколюбия и человечности. Потеря «культуры сердца» ведет к потере силы, медленному умиранию европейской цивилизации: «Не помогут ни чудеса техники, ни чудеса социального распределения, ни чудеса науки, потому что, по слову апостола Павла, "если я не имею любви, то я ничто

В эпоху технократизма ценность человеколюбия практически свелась к нулю, ее стали заменять холодный расчет и безжалостная конкуренция. Возрастающая сила технократизма породила человеконенавистничество. Общество было ввергнуто в состояние катастрофизма: обесценилась жизнь человека, обострились экологические проблемы, активизировались национальные конфликты, огромной опасностью для мира стал терроризм. Истоки катастрофизма следует искать в использовании силового фактора, в расколе мира на цивилизованные государства и нецивилизованные (остальные). Из цивилизованного подхода исключены человекоберегающие процессы. Как известно, европейцы считают венцом достижений человечества свой научно-технический уровень и убеждены в том, что они нашли путь к Истине. Эгоцентризм европейцев, вопреки закону самовоспроизводства этнокультуры, классифицирует народы и культуры по признаку их большего или меньшего сходства с современными романогерманцами. Попытка европейцев раствориться в цивилизации «дикарей» не привела к ожидаемым результатам: процесс слияния оборачивался гибелью и тех, и других.

Но нет высших и низших культур, а есть специфические организации жизнестойкости, раскрывающие своими средствами человечность, человеколюбие. Из многочисленных культур, этносов складывается единство человечности. Это позволяет определить единство духовной жизни через взаимодействие, взаимопонимание, что может стать основой для устранения катастрофизма и хаоса социальной жизни³.

Западная Европа, начиная с эпохи Просвещения, безмерно преувеличивала роль силового фактора. Однако успех будет оправданным, если его достижение базируется на высших ценностях. Такой успех обретает значимость, получает притягательную силу, активизирует ценности жизнедеятельности, стимулирует развитие высоких устремлений. В истории европейской цивилизации следствием потери

Сервисная деятельность

человеколюбия стали две мировые войны, целенаправленное истребление народов, уничтожение их самоопределения, установление диктаторских режимов. После завершения Второй мировой войны активизировался поиск путей для достижения стабильности и устойчивости социально-культурного процесса. С данной целью начали активно внедряться такие направления, как ордолиберализм, неоконсерватизм, постиндустриальный способ производства. Названные направления отражали развитие инновационного реформирования.

Ордолиберализм выступает как организационный принцип регламентируемой экономики: он создан под влиянием теории Л. Эрхарда (1897-1977), которому принадлежит идея совершенствования рыночного хозяйства, сочетающего конкуренцию, экономическую свободу предпринимателей и активную роль государства в перераспределении доходов и организации социальной сферы. Можно сказать, что государство «обеспечивает» экономику нравственными качествами, которые проявляются в системе социального обеспечения, помощи безработным как финансовой, так и путем их переподготовки и т.д.

Задачей ордолиберализма является организация социального рыночного хозяйства, при котором социальное партнерство становится основой устойчивости государства. П.А. Сорокин, идеи которого также отражены в ордолиберализме, считал, что постоянное повышение уровня жизни большинства населения укрепляет принципы человеколюбия, ведет к совершенствованию взаимоотношений.

Неоконсерватизм – современное политическое течение, направленное на сохранение традиций в жизнедеятельности. Следование устойчивой норме образа жизни преодолевает необдуманные действия в браке, религии, образовании и т.п.

Как уже отмечалось, сервисная деятельность стала востребованной при постиндустриальном способе производства. Например, получение образования требует поиска эффективных услуг извне, которые не могут реализоваться без законов сервисной деятельности.

Структуры обновленных способов развития мироустройства сконцентрировали внимание на активизации человеческого фактора. Обращение к творчеству человека диктовалось необходимостью преодолеть разрушительные тенденции в развитии общества. В достижении устойчивости мира наиболее привлекательным становился социальный институт сервиса, который сохранял принципы устойчивости, активизировал деятельность субъектов на основе развития реального гуманизма. Феноменальность сервисного взаимодействия говорила о необходимости становления сервисной деятельности. Распространение сервиса на сферу услуг способствует снижению бедности, стимулирует воскрешение человечности, сокращает дифференциацию социальных слоев, устраняет агрессивность и формирование «непродуктивного индивида», т.е. типа личности потребляющей и разрушающей. С развитием сервисной деятельности ослабевает душевное беспокойство человека относительно дефицита удовлетворения повседневных потребностей.

Роль услуг в развитии сервисной деятельности. Современная сфера услуг не может обеспечить требуемую степень защищенности человека и от себя, и от деформации социальной системы, так как в сфере услуг преобладают последствия экономического детерминизма и вследствие дефицита социальной поддержки и слабости человекоберегающих процессов падает качество жизни (растет дороговизна), угасают стимулы к профессионализму и самоактуализации личности. Сфера услуг как продолжение либеральной экономики без сервисной деятельности предопределяет ущербные последствия, поскольку сохраняет монополизацию на рынке услуг, игнорирует устойчивость социального настроения. Высокая стоимость услуг ослабляет клиентурные взаимоотношения, потребитель *обречен* на поиск

Сервисная деятельность

доступных услуг. Внедрение законов сервиса в сферу услуг создаст условия для развития сервисной деятельности, для чего есть все основания, увеличения социально-личностного времени, формирования рыночных взаимоотношений.

Правда, пока личностно-свободное время из-за неразвитости сервисной деятельности как человекосберегающего процесса в нашей стране составляет 1-1,5 ч, что неминуемо ведет к сохранению пассивности и созерцательности большинства членов российского общества. Отсутствие личностно-свободного времени лишает россиянина духовно-созидательного импульса. В связи с этим «наш дом» остается неухоженным, необустроенным и отчужденным.

Сервисная деятельность поможет преодолеть разрушительные последствия многих ситуаций, приумножая человечность в человеке, спасая его от деструктивных явлений социальной среды. Одним из ее средств становится творчество человека, обладающее колоссальными потенциальными возможностями. В творчестве раскрывается гибкость подходов к оценке явления, формируется многовариантность решений, расширяется спектр средств жизнестойкости социальной среды. Творчество способствует созданию конкурентоспособного продукта за счет современных технологий, направленных на обогащение социального действия. В творчестве интенсифицируются научно-информационные процессы, совершенствуется мастерство работников многочисленных отраслевых структур, изменяется облик местного обустройства. Однако без сервисной деятельности творчество теряет свои мобилизующие компоненты – талант, личностную активность. В сервисной деятельности время трансформируется в эффективность любых начинаний, она определяет результативность и дает импульс к созданию богатства нации. В отсутствие сервисной деятельности не только обедняется природное дарование, но и остаются нереализованными меры по устранению деструктивных явлений.

Предпосылкой активного творчества является закон неравномерности и эффективности биосистем, открытый В.И. Вернадским и распространенный им на совершенствование социальной структуры общества. Данный закон, можно сказать, формирует практическую направленность сервисной деятельности, которая становится критерием развития правовых, культурно-образовательных, морально-психологических систем в обустройстве жизнедеятельности, устраняя природные несовершенства, культурно-территориальное неравенство. В результате этого возникла необходимость поиска равновесия компонентов, обуславливающих жизнедеятельный процесс. Так как окружающие явления обладают энергией, требуются сервисные организационные преобразования, при которых человек увеличивал бы ее потребление извне, при этом сохраняя и приумножая собственную энергию. Теряя такую способность к ее восприятию, люди могут погибнуть. В связи с этим сервисная деятельность становится как источником трансформации энергии, так и ее концентратором.

Потенциальные возможности сервисной деятельности выступают балансирующим средством между людьми и окружающим миром. Использование ее ресурсов дает возможность усилить взаимодействие социально-экономических, культурно-политических, научно-практических факторов. Возникающий на этой основе социальный фактор определяет степень освоения как природы, так и общества, укрепляет систему традиций, воспитания и духовные ценности.

Сервисная деятельность в обустройстве среды обитания. В сервисной деятельности наиболее значимым для преодоления деформаций стал синектический метод. Его функционирование вскрыло допущенные просчеты по обустройству среды обитания. Игнорирование этого метода в развитии сервисной деятельности создало почву для конфликтов в системе социально-преобразовательных процессов. В

Сервисная деятельность

данном аспекте следует отметить, что многолетнее развитие человеческой цивилизации привело к обесценению человеческого интереса. Россия в условиях проводимых реформ не стала исключением. Социальные отношения определяют характер поведения людей. В связи с этим в центре внимания российского общества должна быть роль трудового человека. Сейчас качество его жизни не соответствует параметрам воспроизводства устойчивых взаимоотношений. Сервисная деятельность предполагает, что качество жизни человека должно соответствовать исторически сложившимся нормам, обычаям, традициям, избранным притязаниям. Другими словами, желание должно быть адекватно возможности. Обобщение исследований по качеству жизни показывает, что сервисная деятельность перерабатывает многочисленные явления материальной, культурно-политической жизни в их целесообразность. К содержанию данной категории следует отнести: уверенность в завтрашнем дне, сохранение и накопление сил, систему возвышения человеческих устремлений, без чего все остальное становится бессмысленным. В отсутствие организующего начала сервисной деятельности (без человекоберегающих процессов) все жизненные процессы останутся на уровне выживания, т.е. бесконечной борьбы за жалкое существование.

Сервисная деятельность предполагает формирование качества жизни за счет устойчивой платежеспособности работающих членов общества, преодоления у них массовидного, охлократического сознания, развития культуры предпринимательства, повышения престижности образования, семьи, духовно-нравственных взаимоотношений. Если в обществе ощущается дефицит социально-духовных ценностей, жизнь людей наполняется варваризацией, ожесточением. Неудовлетворенность, рождаемая дефицитом объектов социальной сферы, парализует производство, а у людей активизирует психозы и стрессы. Вследствие этого устремленность к какой-либо цели притупляется, людьми овладевает апатия, слабеет импульс к самореализации. Низкое качество жизни порождает сепаратизм, национализм, самостийность как формы для обретения обновленной конфликтности. В обществе формируются активные обособленные группы, к которым у населения возникает неприязнь, многие из них (специалисты, представители других национальностей) воспринимаются как оккупанты. Преодолению таких разрушительных последствий может способствовать потенциал сервисной деятельности.

Самореализация личности является важнейшей социально-культурной предпосылкой сервисной деятельности в обустройстве жизни.

Воспроизводство жизнедеятельности (сохранение уверенности в завтрашнем дне) начинается с осознания повседневности с ее обыденными явлениями. Самореализация личности проявляется как защищенность от стихийности, агрессивных действий извне. В ней раскрываются динамичные отношения индивида с окружающей средой, которая пронизана общественными отношениями. Их содержательная сторона формируется соучастием индивидов в поддержании социальных отношений, в «наведении мостов», благодаря чему индивид будет принят окружающим миром, обществом. В самореализации происходит процесс замещения, вытеснения биологического в человеке социальным. Становление личностного Я связано не с прямолинейными, установившимися раз и навсегда действиями, а с многообразными явлениями, в которых осуществляются общение, выбор путей и средств для взаимодействия с другими. Действия людей невольно реализуют метод синергетической направленности. Данный метод каждый человек интуитивно воспринимает как необходимость упорядоченности в открытой (хаотичной) системе за счет согласованного взаимодействия многочисленных элементов и собственной

Сервисная деятельность

линии поведения; иначе говоря, происходит согласование индивидуальных действий с окружающими процессами, а также создаются индивидуальные социально-культурные, психологические, познавательные качества. Синергетика импульсирует индивидуальную силу в преодолении трудностей окружающего мира, пытается «вписать» микромир индивида в макромир социального сообщества.

Однако характер социального процесса не позволяет проявиться индивидуальности в полной мере. Тотальный технократизм, политика по переустройству общества нивелируют индивидуальность. Принцип «кто не с нами, тот против нас» не дает реализовать выбор отдельно взятому индивиду. По этой причине в обществе не функционирует индивидуальный выбор, не формируется индивидуальная осознанность социальных процессов. Возникающий вектор индивидуальных устремлений не соответствует переменам, «спускаемым сверху». Самость индивида как показатель его неповторимости лишается притягательной силы и созидательности; личность пронизывают отчуждение, апатия, созерцательность; социальное обустройство, обещаемое в далекой перспективе, не становится для индивида стимулом к мобилизации сил, так как не соответствует его индивидуально-ментальным представлениям. Консервативный характер географической среды, уровень обустроенности, традиционность жизнестойкости, земляческие взаимодействия сдерживают людей в их восприятии «обновления жизни». В российском обществе любые перемены всегда связывались с принуждением, репрессиями, ужесточением, что влекло за собой не только «массовый энтузиазм», но и массовые девиации, преступления.

Самость индивида неотделима от сервисной деятельности (сберегающие процессы). Как показатель неповторимости индивида — носителя своей ментальности — самость вырывает человека из охлократии, утопии и в единстве с сервисной деятельностью сохраняет национальную специфику поселенческих структур, спасает людей от массовидных «делателей», бездумных исполнителей. Синергетический метод в развитии сервисной деятельности сохраняет народное (сумма индивидуальных) творчество, делает общество непотопляемым.

Эффективность сервисной деятельности. Эффективности сервисной деятельности способствует *коэволюционная содержательность* избираемых действий.

Альтруизм и инновационный подход обуславливают наибольшую востребованность политической культуры, рыночных отношений и исторического сознания. Их отношение формирует систему профилактических оздоровительных мер в социально-экономическом развитии. В сервисе политическая культура предполагает исключение столь распространенного в современном мире насилия, во многом вызванного неравномерным распределением сырьевых ресурсов. В мире сохраняется дисбаланс социально-политических отношений. На современном этапе $\frac{2}{3}$ энергетических ресурсов по-прежнему потребляют лишь 27 % населения земного шара, 20 % населения *потребляют 83 %* совокупного мирового дохода, тогда как 20 % населения довольствуется лишь 1,4 % создаваемых богатств. Потребление *на душу населения* представлено как 1:15. Данные показатели свидетельствуют о разрушении гармоничности, устранении *законов равновесности* в сохранении мироздания.

Альтруизм сервисной деятельности включает коэволюционный метод *как одно из средств*, способствующих достижению стабильного развития социальной системы. В данном методе раскрывается осознание людьми собственной гражданственности, т.е. развитие целенаправленной творческой активности по созданию блага в формирующемся сервисном пространстве.

Сервисная деятельность

Предполагаемый уровень социально-культурного развития отражает: возрастающую роль человека в материальном мире; создание защитно-функциональных норм по реализации растущих потребностей; роль государственных органов в увеличении интенсивности межличностных отношений с использованием духовно-созидательных способностей (участие в спорте, познание ценностей искусства). Такая модель коэволюционности насыщает сервисную деятельность гуманизмом.

Используя названные методы, можно утверждать, что альтруизм в российском обществе определяется эффектом «вынужденного» излучения человеком или группой людей новых идей, а их поступки под влиянием психосоциальных явлений, отражающих согласованность и интеллектуальный поиск, приведут к обновлению целей и установок. В связи с этим переориентация действий людей от Homo economikus к Homo servivus становится объективным явлением.

Думается, что предположение о неизбежной смене международных рынков нефти сервисными артефактами вполне реально. Данный процесс становится жесткой необходимостью для сохранения как отдельного индивида, так и всей цивилизации на нашей планете. Не случайно считается, что XXI в. – век сервиса, век внедрения сервисной культуры, доместикации («одомашнивания») людей, возвышения человеческой индивидуальности через дом, природу, межличностное общение. Сервисная деятельность предполагает становление правового государства, функциональность которого укрепляет личностное доверие, предполагает наличие законодательства для защиты социальной справедливости.

Активность людей укрепляется их интересом, мотивацией. Социальная значимость интереса определяется состоянием человека в разнообразных жизненных ситуациях, степенью мобильности и готовности к преодолению трудностей для реализации планов, судьбы и счастья. В социально-культурных процессах сервисная деятельность устраняет причины суицида, бедности, маргинальности, ксенофобии. Отметим, что дефицит сервисной деятельности усиливает деструктивные явления. Например, в 1990-е гг. по числу самоубийств и разводов Россия вышла на первое место в мире. Такие явления свидетельствуют об угасании личностных интересов, а не только о дефиците каких-либо услуг. Угасание личностных устремлений, спад жизненных целей переплетаются со спецификой социально-культурного развития, ценностями, традициями и благосостоянием человека.

Проблемы сервисной деятельности в ее целенаправленном развитии отражают взаимоотношение общества с интеллектуальной элитой. Как показывают исследования, для нормального функционирования страны элитарный слой должен составлять до 3 % населения. Элита благодаря своей творческой устремленности наверстывает упущенное, исправляет исторические ошибки, определяет реальные перспективы достижений, устраняет мифотворчество и утопии. Усилия интеллектуальной элиты направлены на совершенствование среды обитания. Ее работоспособность обеспечивается сервисной деятельностью с законами ее воспроизводства. Однако слабость компонентов сервиса снижает защищенность элиты, она вынужденно трансформируется в массовидное общество или покидает малую родину в поисках лучшей жизни. Только сервисная деятельность может устранить современную «утечку мозгов». «Утечка умов» в современной России – явление кризисного состояния, где отсутствует система сервисных отношений, слаба устойчивость социальных институтов, потеряна гуманизация социальной среды. Сервисная деятельность совершенствует силы жизни, устраняя дефицит жизненных благ. Она формирует информационное поле, а интеллект рассматривает как

Сервисная деятельность

прогнозирование будущего. Господствующий прагматизм современных реформ обуславливает бессмысленность честного труда, углубляет противоречие между творческими потребностями и дефицитом стимулов. Только сервисная деятельность является источником укрепления ценностных отношений (здоровье, безопасность, профессионализм).

Таким образом, исторические социально-политические и экономические процессы сформировали потребность в переустройстве мира на основе гуманизма. Возрождение экономики разрушенных во Второй мировой войне государств было возможно в результате использования человеческого фактора, раскрытия внутренних созидательных возможностей людей. Механизмом, который соединял в человеке творчество, самореализацию и ослабление конфликтности с господствующей элитой, стал социальный институт сервиса, а реализация его законов сформировала сервисную деятельность. Эти способы возрождения ускорили практическое применение потенциальных возможностей человека.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. *Генкин Б.М.* Экономика и социология труда: учеб. для вузов. М., 2002.
2. *Гидденс Э.* Социология. М., 1999.
3. *Ильин В.В.* Аксиология. М., 2005.
4. *Павленок П.Д.* Социология и социальная работа. М., 2005.
5. *Якунин В.И., Ронк В.Д., Сулакшин С.С.* Социальное измерение государственной экономической политики. М., 2007.

Тема № 3 Сервис и его особенности

Реабилитационный характер сервиса. Современное российское общество характеризуется низким уровнем благосостояния. Бедность — почти хроническое явление для большинства россиян, которые лишены возможности получать достойное питание, необходимую медицинскую помощь. Бедность и плохое здоровье приводят к повышенной уязвимости людей и ухудшению среды обитания. Показатели здоровья россиян далеки от данных Всемирной организации здравоохранения, которая определяет здоровье как состояние полного физического, душевного и социального благополучия.

Причины ухудшения здоровья обычно связывают со снижением качества жизни и качества трудовой жизни, чрезмерной стрессовой нагрузкой, алкоголизацией, угрозой состоянием окружающей среды, низким качеством медицинской помощи. В России остается повышенная преступность, сохраняются сверхвысокие показатели смертности мужчин в трудоспособном возрасте – от 40 до 60 лет, тогда как, по оценке демографов, около 70 % населения Западной Европы проживут более 65 лет, а 30-40 % - 80 лет.

Наряду с ухудшением социального института здравоохранения увядают социальные институты образования, ЖКХ, транспорта, социальной защиты. Феномен «седеющего населения» – это тенденция роста доли пожилых людей, которая будет возрастать в связи со снижением рождаемости. В России к 2020 г. численность пожилого населения может увеличиться до 29,7%.

Отмеченные тенденции приводят к выводу, что они стали следствием деформации российской социальной системы. Как отмечалось выше, социальная система – это организация общества, которая состоит из взаимосвязанных социальных институтов. К важнейшим социальным институтам относятся: государство, право, мораль, семья, здравоохранение, образование, политика, культура. Все они переживают стагнацию, характеризуются низкой эффективностью, играют слабую роль в достижении качества жизни. Рассмотрим социальный институт жилищно-коммунального хозяйства. Согласно закономерностям формирования социальных институтов, данный институт, как и другие, реализует потребность в его развитии; создает собственную идеологию, утверждающую человекоберегающие процессы, воспроизводит ценности, включая традиции, осуществляет инновации, организует контроль. В этом институте нормы поведения направлены на бережное отношение к жилью.

Деформации социальной системы возникли вследствие нарушения ее закона, согласно которому все компоненты должны быть равными среди равных. Достижение такого равенства, а значит, достижение эффективности организационных структур зависит от развития сервисных структур, создающих сервисную деятельность.

Как известно, сервис подчиняется важнейшим законам, определяющим пути и средства развития человеческого потенциала. В сервисе заложены принципы инновационного характера, которые несовместимы с традиционно-прагматическими подходами к жизни человека. Законы сервиса предполагают защиту и развитие не всего человечества, а отдельно взятого индивида. Сервис благодаря своим потенциальным возможностям формирует автономию личности, раскрывая мобилизационные факторы ее становления и развития. Рассмотрим эти законы, обеспечивающие реабилитационные процессы в жизни индивидов.

Если исходить из этимологии слова «сервис», связанного со словами «сердечность», «середина», то можно сказать, что «сервис» формирует устойчивость

Сервисная деятельность

компонентов как в себе, так и во влиянии на других через закон гармонизации. В связи с этим он становится определяющим среди других социальных институтов, обеспечивая баланс взаимоотношений. Реализуя свои потенциальные возможности, сервис сформировал *механизм накопления*, который ярче всего проявился в становлении и развитии послевоенного обновления социально-экономических отношений в странах Юго-Азиатского региона. Но в механизме накопления нельзя сразу воспринимать сервис как реализацию услуг, ему нужно придать активизирующую направленность, чтобы люди во взаимоотношении становились партнерами, научились помогать друг другу.

Известно, что человек как саморазвивающийся объект устроен так, что он должен всегда к чему-то стремиться (синергетический импульс). Он направляет свои устремления к определенной цели. Первейшая из них – *жизнеустойчивость*, которая во всех периодах его существования достигается поиском добра и знанием. Культ добра (*servobo*) и культ знания – главные составляющие прогресса человечества. В противном случае придет культ силы, а вместе с ней зло и гибель¹.

Сервис как процесс накопления эмоционально-созидательных сил формирует отбор, дифференцируя добро и зло. Средством такого отбора становится практика душевной оценки, где проявляется золотое правило нравственности: «Не делай людям того, чего не желаешь себе». Законы душевности – это процесс культурно-преобразующих действий исцеляющего характера. Развитие сервиса в жизни людей – это постоянное раскрытие законов души, их реабилитационной сущности. К ним относится в первую очередь *эмпатия* – сопереживание, переживание субъектом тех же эмоциональных состояний, которые испытывает другой человек, через отождествление с ним. Закон эмпатии преодолевает отчуждение, закладывает основу партнерства, устойчивого взаимоотношения. Этот закон предусматривает взаимный ответ. На основе эмпатии формируется интеграция – сближение через познание жизни других. Благодаря эмпатии снижается проявление зла и изоляции. Эмпатия стимулирует развитие воли для предпринимателя, позволяя ему выйти из изоляции, обрести радость жизни, «помочь самому себе».

Другой закон души – *толерантность* – уважительное отношение к мыслям и образу жизни другого человека, умение извлекать уроки из чужого опыта, выбирать лучшее, неповторимое, что может обогатить сосуществование. В повседневной жизни толерантность – это умение быть собеседником, создавать положительную ауру на уровне информационного обмена. Умение перевести негативную ауру в позитивную – задача сервисной деятельности, которая решается организаторами торговли, предпринимателями, управленцами, парикмахерами и др.

В толерантности люди познают и познаются. Сервис как явление сердечности учитывает разнообразие мнений и суждений, которые формируют богатство мыслей и результативность действий. В народе говорят: «Один ум хорошо, а два лучше». При этом лучшее возникает из взаимоотношения, компромисса, умения слушать другого, а не только себя. Толерантность активизирует душевное состояние, укрепляет в людях уверенность. *Добрые слова*, сказанные в наш адрес, окрыляют, быстрее залечивают душевные раны, что неизбежно реабилитирует и создает желание трудиться, повышает самооценку.

Толерантность в накоплении социально-преобразующих сил формирует психологический эпицентр, т.е. силу энергетической подпитки (солнце просыпается в душе).

В толерантности раскрываются культ знания, культ добра и культ любви. Слушая друг друга, мы из добра и любви формируем национально-культурное единство, которое раскрывается через психоэнергетические действия.

Сервисная деятельность

Закон «люби и прощай» в развитии нашей души занимает важное место; этим законом формируются основы жизни, состоящие из добра или зла.

Первая часть закона – «люби» проявляется в умении жить среди людей, умении приумножать собственное богатство через общение с окружающими людьми, преодолевая изоляцию. Ощущение добра – это развитие любых услуг для улучшения жизни, самочувствия и настроения другого. Услуги для укрепления жизни другого можно трактовать как соединение физических и духовно-психологических сил, выраженных через информационное взаимодействие. Импульсы духовной направленности создают добро, а отсутствие духовно-нравственного напряжения (равнодушие, созерцательность, эгоизм) несут информационное разрушение. В информационном пространстве, формируемом в соответствии с принципом «люби», активизируются духовно-действенные взаимодействия. Поэтому не стареет принцип: «То, что спрятал, то пропало, то, что отдал, то твое» (Ш. Руставели).

Вторая часть этого закона – «прощай» – формирует непрерывное «знание» об окружающем мире и людях. Знание играет важную роль в преодолении зла, все беды от невежества. Однако с развитием знаний возникла система «добрых намерений», которые приводят в ад. В этой системе «добрые намерения» сталкиваются с тонкими нюансами позитивной и негативной информации, когда трудно определить, где добро, а где зло. Нередко наблюдается, что люди «хотят как лучше, а получается как всегда», т.е. плохо, разрушительно и даже опасно. Распознать, где зло подделывается под добро, – задача сложная, но решать ее необходимо. Известно, что «не все золото, что блестит», а слова, используемые в разговоре, скрывают подлинные (зачастую опасные) мысли.

Сервис – это познание сложного мира через изучение человеческой души. Отрицание данного закона в развитии сервиса создает не только нигилизм, а разрушает сообщество людей, превращая его во враждебные группы.

Как уже отмечалось, сервис предполагает наличие любви. Данный компонент сервиса обеспечивает устойчивые взаимоотношения между людьми. Любовь – хранительница знаний о наших страданиях и переживаниях, средоточие положительных оценок, эмоций, удовлетворенности и успеха. В любви концентрируется положительная энергия, обусловленная характером информационных потоков. Любовь, обладая положительной энергией, спасает душу, увеличивая знания для преодоления зла. Например, в гостиничном сервисе под внешней яркостью и изысканным дизайном может скрываться пренебрежение обслуживающего персонала своими обязанностями по созданию комфортности, душевного спокойствия, которые клиенты не получают из-за дороговизны услуг, пассивности персонала, его чванства и высокомерия. В таких гостиницах происходит обслуживание не людей, а их денег.

Любить окружающий мир означает формировать сервисные отношения, предвидя их последствия. В связи с этим ведущим компонентом сервиса становится образование. Здесь уместно напомнить: кто владеет информацией (знанием) – владеет миром.

Из любви формируется чистота помыслов. Восприятие мира будет однобоким, мозаичным, поверхностным, если потеряны любовь, добро и укрепляются злоба и эгоизм.

Закон души «ограничение» как чувство меры в сервисе определяет саморегулирование. «Ограничение» в сервисе проявляется в самодисциплине работников сервисной службы. Через «ограничение» формируется социальная политика, которая преодолевает экономический детерминизм и создает социально-культурные отношения, направленные на исключение социальной несправедливости.

Сервисная деятельность

«Ограничение» в действиях людей формирует действенность сервиса. «Ограничение» обеспечивает гибкость *правовых* норм, безопасность жизни.

В законах души неизбежно проявляется «закон бумеранга», согласно которому все возвращается на круги своя: добро возвращается добром, зло вновь порождает зло.

Законы души, определяя человечность, закладывают устойчивость взаимоотношений. Как говорил Конфуций, «люди, попадая в воду и огонь, погибают. Но я не видел, чтобы люди, следуя человекоподобию, погибали».

На основе законов души складываются ценности повседневности. Человеколюбие в жизнедеятельности возвышает роль сервиса, гуманизируя среду обитания.

Сердечность сервиса определяется развитием гармонии. Устойчивость взаимоотношений сохраняется при реализации закона золотого сечения, по которому действует правило соотношения большего к меньшему, составляющего 1,68. Исходя из этого, при либеральной экономике сервис удобно ограничить услугами, придавая им половинчатый характер. Услуги могут быть недоступны, поэтому не способны поднять качество жизни большинства населения. Гармония взаимоотношений, определяемая сервисом, обеспечивает стабильность и благополучные социальные отношения. От фактора гармонии зависит система научного управления, нацеленная на профилактику кризисных ситуаций. Гармония, определяемая сервисом, сформировала соотношение предельно критических и реальных показателей для развития разнообразных сторон жизнедеятельности.

Отступления от предельно критических норм позволяют изменить систему организационных мер так, чтобы услуги для населения имели ярко выраженный сервисный характер, т.е. ориентацию на повышение качества жизни как отдельного индивида, так и всех социальных групп. Сервис в системе социально-экономических отношений должен быть определяющим средством в преодолении разрыва между «необходимым» и реальным.

Закон баланса интересов – закон сервиса, влияющий на жизнь социальной группы. Интерес – понятие многогранное, для каждого индивида – это сумма целей. Индивид тогда ощущает радость жизни, когда достигаются цель и успех. Дифференциация интересов позволяет выделить такие его компоненты, которые сближают людей, формируют из них социальные группы. Наличие сервиса как человекосберегающего процесса выделяет из интересов людей три компонента. К таким важнейшим компонентам интереса личности относятся жизнь, судьба и счастье. Все они требуют определенных целенаправленных действий, поиска, поддержки, взаимопонимания. Сервисные процессы помогают достичь реального содержания и обеспечить необходимую целенаправленность. Рассмотрим каждый компонент личностного интереса, который требует обязательной социально-экономической поддержки.

Жизнь индивида может состояться при наличии социального оптимизма, т.е. при уверенности в завтрашнем дне. Однако для такого состояния необходимы ежедневные гарантии, достойная заработная плата, возможность повышения профессионализма, жилье, реализация права на отдых, содержание семьи, поэтому возникает необходимость повседневного удовлетворения потребности. Сервис здесь представлен многочисленными услугами. Сервис как социальный институт формирует защиту отдельного человека, а характер услуг создает устойчивость социального настроения. При наличии уверенности в завтрашнем дне, надежды человек может перенести любые трудности.

Сервисная деятельность

Система сервиса воплощается в сервисной деятельности, в которой осуществляется адресная помощь для сохранения жизни человека, например участие врачей, медицинского персонала, забота близких. Если нет уверенности в завтрашнем дне, возникает чувство заброшенности и в отсутствие необходимых услуг это может привести человека к суициду. Таким образом, наличие сервиса, сервисной деятельности сохраняет в людях оптимизм, а их отсутствие может стать причиной добровольной смерти.

Можно попытаться ответить на вопрос: почему россияне отвергают реформы, почему проявляют неприязнь к либеральной экономике? Произошел раскол российского общества на бедных и богатых. В бедности при слабой поддержке государства у человека остается мало места для социального оптимизма. Ослабление службы сервиса в условиях российского общества привело к печальной динамике суицида. Принцип «судьба – злодейка, а жизнь – копейка» четко прослеживается в том, что за период с 1992 по 2007 г. Россия занимает одно из первых мест в мире по суициду. Абсолютный показатель составляет около 50 тыс. человек в год, что превышает число жертв ДТП и преднамеренных убийств.

Судьба часто представляется как фактор мистического характера. В связи с этим недостиженные цели легко списать на судьбу. В удачной судьбе присутствует фактор своевременности, когда достижение необходимых жизненных условий происходит по принципу «всему свое время». Для этого необходимы важнейшие сервисные услуги, которые бы позволяли обеспечить развитие способностей в системе материально-культурных условий. Здесь сервис раскрывается в наличии спортивных сооружений, социально-культурных и образовательных учреждений, информационных центров, театров, музыкальных школ и т.д. Безусловно, раскрытие юных дарований предполагает наличие соответствующей базы, подготовленных преподавателей, тренеров и т.п.

В России обеспеченность социально-культурными объектами развивается слабо. Например, за период с 2001 по 2004 г. число музыкальных, художественных, хореографических и школ искусств осталось на уровне 0,31 ед. на 1000 детей. Исходя из этого, можно отметить, что молодой человек, вступающий в сознательную жизнь, будет иметь заниженные потребности, работать и учиться по случайно выбранной специальности, характеризоваться пониженной саморегуляцией. Отсутствие условий для своевременного раскрытия способностей, талантов приводит к девиации (хулиганство, алкоголизм и др.), что разрушительно скажется на судьбе зрелых людей в 2014-2020 гг.

В судьбе немалую роль играет фактор преемственности: больные люди воспроизводят больных людей, а люди с пониженным интеллектом рожают себе подобных. Конечно, социальный институт сервиса, воплощая свои возможности в развитии сервисной деятельности, не сможет в полной мере формировать стабильный человеческий капитал. Поэтому удобно воспринимать сервис только как предоставление услуг. При дефиците сервисных структур услуги могут быть предельно ограничены, с завышенными ценами, рассчитанные на избранное меньшинство.

Счастье – спорная категория, окрашенная экзальтацией (повышенной эмоциональной оценкой), пронизанная нигилизмом. В условиях развития сервиса, сервисной деятельности, в которых сосредоточены человекосберегающие процессы, счастье определяется как неповторимость индивида с повышенной востребованностью. Счастье становится категорией национального интереса, духом народа и проявляется в преданности традициям и творческой активности. Сегодня, чтобы быть счастливым в семье, необходимо обладать многими ярко выраженными качествами, в частности иметь достойную оплату труда, здоровье как единство

Сервисная деятельность

физического и духовного благополучия. Здоровье и доход, обустройство семьянина в системе воспроизводства предполагают помощь государства через сервисные структуры, что сохранит устойчивое настроение и устранит причины ущербных явлений. Сервисная деятельность преодолевает психологическую воронку, при которой испорченное настроение передается другим.

Организационные нормы сервисной деятельности. В сервисной деятельности важнейшее место занимают нормативные акты, обеспечивающие процесс формирования социальной определенности, поиск устойчивых средств, при использовании которых достигается максимум удовлетворенности, результативности. Социальная определенность требует активных мер по выработке норм практических действий с целью реализации наибольшего числа потребностей. Здесь важное место занимают опыт, стандартизация с элементами предвидения последствий, эффективное применение этих норм. Нормативные акты ориентированы на совершенствование профессиональных требований, направленных, прежде всего на развитие ответственности должностных лиц. Постановка такой проблемы активизирует поиск приемлемых и оправданных методов, приемов, сущность которых в обеспечении жизнедеятельности индивидов, социальных групп, плотности социальных связей. Развитые и эффективные функции структурных элементов придают качественно новую характеристику социуму, трансформируя его в гражданское общество. Такое общество обеспечивает защиту личности, дает импульс к ее совершенствованию.

Нормативная база таких направлений услуг, как пассажирский транспорт (29,5 % всего объема услуг), служба быта (25,1 %), жилищно-коммунальное обслуживание (17,8%), торговля, санитарно-оздоровительные комплексы (16,6 %), регулирует их социальные действия. Практическое регулирование элементов перечисленных структур преодолевает аномии, формирует ценностный подход, развивая созидательную направленность.

В социальном управлении решаются задачи повседневности, стимулируется эффективность труда, новаторство. Реализация сервисных структур обеспечивает важнейшее организационное начало в достижении благосостояния общества. Принцип «Люди плохо работают, потому что плохо живут» получает реальное объяснение. Развитие способов и методов воздействия через избираемые новации предусматривает прогнозирование и профилактику разрушительных явлений.

Как показывает жизнь, игнорирование сервисных элементов в структуре производства порождает деформации, обострение конфликтов, неустойчивость социального настроения.

В связи с этим принимаемые нормативные акты в социальной сфере должны предусматривать анализ реальной сервисной деятельности, а также учитывать потребности в совершенствовании технологий социального управления с использованием эффективных средств. Социальные технологии в управлении, предопределяемые профессионально-нормативными решениями, становятся фактором формирования социальных процессов, уменьшая вероятность деструктивных ситуаций.

Нормативная база сервисной деятельности. У технологий сервисного характера единая цель – сформировать эффективное производство, обеспечивающее более высокое качество жизни. При внедрении сервисных технологий учитываются важнейшие организационные закономерности и подходы; предусматривается предупреждение возможных просчетов. В нашей стране в течение многих лет вырабатывались нормативные акты, определяющие развитие бытовых услуг, связи, транспорта, жилищно-коммунальных служб, а также торговли, туризма,

Сервисная деятельность

образования, медицинского обслуживания, например: Федеральный закон «О физической культуре и спорте в РФ» от 4 декабря 2007 г. № 329-ФЗ; Федеральный закон «Об основах туристской деятельности» от 24.11.1996 № 132-ФЗ; Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

В принятых актах находят отражение нормы правового государства, в частности по соблюдению прав человека, установленных ООН в 1948 г. во Всеобщей декларации прав человека. В данном документе подчеркнута важность защиты людей от голода, болезней, безработицы. Перед каждым государством поставлена задача всемерного укрепления хозяйственно-организационной, семейной жизни, обладающей параметрами гуманизма и социальной справедливости. Планировалось, что итогом станет устранение пропасти между бедными и богатыми, как между странами, так и между людьми.

Права человека – это категория закона жизнедеятельности, характеризующая совершенствование организации труда и распределения, результатом чего может стать достижение гармонии. Это предполагает внедрение правила золотого сечения, согласно которому гармоничное соотношение меньшего к большему составляет 1,68. В реальности распределение доходов не должно нарушать соотношение 1:3. При таком соотношении возможно преодоление противоречия способа производства, заключающегося в том, что коллективное развитие сталкивается с избирательным, частным вознаграждением, которое зависит от индивидуальных качеств работодателя, владельца предприятия. Права человека определяют пути развития гражданского общества, т.е. защищенности людей от производства и десикации. Десикация – естественное ограничение человека, урезание его возможностей, сдерживание процесса развития способностей. В результате такого противоречия люди отторгаются от результата труда, от «лица» потребителя, снижается их ответственность, любовь к ближнему превращается в декларативность. Общество теряет организующее начало, пронизывается отчуждением.

Сервисная деятельность как способ защиты прав человека. Провозглашенные Декларацией 1948 г. права человека были направлены на устранение дисбаланса между производителями и системой вознаграждения, между собственниками и характером организации труда. Способ производства должен соответствовать социальной справедливости, реальному гуманизму. В российском обществе реализация прав *человека* по-прежнему является острой и нерешенной проблемой. Традиционность экономического детерминизма, выступающего основополагающим организационным принципом с его деформационными последствиями, сдерживает реформирование социальной сферы, сохраняя стереотипные консервативные подходы. При этом сервисные процессы рассматриваются как сфера услуг, где предпочтение отдается прагматизму, доминирует грабительское ценообразование.

Управленческие структуры, манипулируя сознанием населения, ссылаются на «объективные трудности», говорят о стратегии выживания, якобы неизбежной в рыночной экономике. Сохранение такой позиции не только не активизирует сервисную деятельность, но и подрывает ее структурные элементы. На этой почве Россия превращается в страну, где процветают сепаратизм, межнациональные конфликты. Населению не гарантировано право на труд, образование. В стране слишком медленно сокращается бедность. В тяжелых условиях остаются молодежь, военнослужащие, те, кто освободился из мест лишения свободы, продолжают расти детская беспризорность, коррупция, преступность. Вместе с этим обесцениваются духовно-нравственные нормы поведения. Указанные *явления* – это якобы следствие

Сервисная деятельность

кризиса. Однако кризисы – результат ошибок и просчетов, игнорирование реального гуманизма.

Наиболее серьезное сопротивление экономическому детерминизму с его кризисными явлениями может оказать комплекс социальных технологий, которые формируют сервисную культуру, повышающую жизнеспособность социальных групп.

Созидательные ресурсы сервисных технологий. Рассмотрим характеристику *социальных* технологий по обеспечению жилищно-коммунального обслуживания в системе сервисных отношений. Известно, что данная отрасль отражает выполнение комплексной программы, предусматривающей достижение доступности жилья, его техническую оснащенность, профилактику аварийности и устранение ветхого жилья. За годы внедрения программы (1999-2008) существенных изменений не произошло. К прошлым проблемам добавились новые, в частности жилищный авантюризм, когда обманутые дольщики не получают ни квартир, ни денег. Думается, проводимые реформы не учитывали важнейшие организационно-социальные принципы по содержанию и развитию жилищного фонда. Экономический детерминизм, характеризуемый разобщенностью и деформацией социальных институтов, привел к тому, что его статусное значение не рассматривалось как результативность материального производства, отвечающего человекоберегающим процессам. Остаточный принцип в распределении доходов общества принизил значение жилищного фонда в воспроизводстве физиологических и духовно-материальных условий жизнедеятельности.

Сервисные технологии в ЖКХ. Как известно, роль такого социального фактора, как жилье, определяемая через систему удовлетворенности потребностей (сохранение энергетических ресурсов), предполагает: улучшение обеспеченности оборудованием для создания комфортности и безопасности, сокращение времени на домашнее обустройство, включая бесперебойное снабжение квартир горячей, холодной водой, паровое отопление, телефонную связь, нормальный температурно-влажностный режим, наличие подсобных помещений, электро- или газовых плит, лифтов, пожарной сигнализации, эвакуационных средств. Содержание жилья требует развития культуры экономии и бережливости, поэтому его эффективная сохранность требует использования электронно-магнитных контролирующих приборов. Все это может в лучшую сторону изменить материальную основу ЖКХ за счет экономических средств по сохранению тепла, света и воды.

Другие организационные действия по обслуживанию жилищного фонда связаны с санитарно-технической, культурно-профилактической работой, например уборкой двора, регулярным проведением ремонта мест общего пользования (подъезды, лестничные клетки), озеленением окружающей территории. Сейчас все виды работ оплачиваются по тарифно-квалификационной системе без учета специфических условий обслуживания жилищно-коммунального хозяйства, что предопределило его затратный характер. В нормативной базе ЖКХ не устранен формальный подход к определению вознаграждения, не предусмотрены стимулы к сохранению и бережному отношению к жилищному фонду. Реформа не стала импульсом к обновлению и реорганизации, так как не ставила своей целью объединение интересов квартиросъемщиков и руководителей ЖКХ. В этой отрасли рыночные отношения рассматриваются как возможность повышения оплаты за квартиры, за коммунальные услуги с некоторой дотацией (субсидии) малообеспеченным людям.

Реформы ЖКХ не предусматривают экспериментов, обновленных подходов к организации эксплуатации жилья. Нельзя сказать, что у работников ЖКХ улучшается дисциплина и повышается ответственность. Профессиональная исполнительность

Сервисная деятельность

среди работников ЖКХ не подкрепляется материально, в связи с чем отсутствует стремление проводить профилактические действия, инициатива по предупреждению аварий. Как показывает практика, работники службы ЖКХ не имеют четкой программы профессиональных действий, чтобы осознать собственную профессионально-психологическую пригодность к выполнению возлагаемых на них обязанностей.

Процесс формирования индекса человеческого развития (повышение ответственности) в сфере ЖКХ остается неконкретизированным. Система паттерна, нацеленная на детальную профилактику с учетом индивидуального мастерства, не внедряется. Поэтому сохраняется возможность притока в отрасль рабочих с низким уровнем профессиональной подготовки, слабо разбирающихся в техническом обеспечении многоэтажных жилищных комплексов. Службы ЖКХ не приступали к формированию клиентурного порядка, поэтому бесхозяйственность в содержании домов становится выгодной и даже прибыльной для руководства ЖКХ. Расценки спускаются сверху без учета реального положения дел. В такой ситуации потери всегда несет квартиросъемщик, беззащитный перед произволом служб ЖКХ.

Обостряющиеся противоречия между потребителем и агентством, предоставляющим услуги, могла бы преодолеть реализация сервисной деятельности в данной отрасли. Однако технократизм, деформирование социальной системы из-за неэффективного управления порождают деструктивные явления, устраняют эволюционную равновесность, из-за чего теряется естественная гармония. Нарушение баланса в законодательстве создает конфликтность социальных отношений, обостряет противоречия между индивидом и государственным управлением.

Сервисные ресурсы в торговле. Организационно-нормативные акты выделяют другой компонент сервисной культуры – развитие торговли. Переход к либеральной экономике со свободным ценообразованием и демополизацией стал импульсом к тотальному развитию торговли. За годы реформ торговля сформировала собственную социально-культурную инфраструктуру, а началом развития элементов сервисной деятельности в торговле стала демополизация государственного управления. Обновленные торговые центры насыщены многообразными товарами, повысился профессиональный уровень маркетологов. С формированием торгового сервиса исчезли очереди. Внедрение конкуренции, развитие предпринимательской деятельности активизировали коммуникативное пространство, которое использовалось как источник прибыли, увеличения товарооборота. Изменения в системе торговли потребовали от ее агентов выполнения многообразных ролей. Агент торговли становится рекламодателем, носителем правовой и законодательной информации, скупщиком-оптовиком, дипломатом-самоучкой, инициатором развития профессиональной этики. Агент торговли начинает завоевывать клиентов. Учитывая развивающийся вкус и информированность покупателей, он изменяет параметры торговли, предлагая более разнообразный ассортимент, совершенствует торговую технологию «товар лицом», пытается регулировать ценообразование.

Организаторы торговли в условиях реформирования российского общества активизировали многие социально-культурные процессы. Через ролевую переориентацию они увеличили оперативность торговых услуг, сократили перечень невостребованных товаров. Торговля расширила информационное пространство, сформировала источники торгового капитала, увеличила число рабочих мест, активизировала конкурентоспособность многих своих направлений. Преодолевая негативные моменты, связанные с прошлым, торговля поднимает свой уровень

Сервисная деятельность

экономической безопасности. Отечественные товары начинают приобретать высокое качество, привлекательный дизайн, цену, доступную для широкого круга покупателей.

Однако полоса отчуждения между продавцом и покупателем пока до конца не преодолена, а клиентурный порядок получает лишь виртуальную значимость. «Товар лицом» не несет культурно-национальной, гражданской направленности, в нем не развивается рыночная психотерапия. Агент российской торговли пока располагает в основном импортными товарами, но, не владея языком зарубежных производителей, не может дать квалифицированной консультации по вопросам использования приобретаемых товаров.

Главное, что сдерживает развитие клиентурного порядка для внедрения сервисной деятельности, - это либерализация цен с возрастающей дороговизной. Реализаторы товаров не учитывают платежеспособность покупателей. Стремление к обогащению через повышение цен сохраняет грабительский характер торговли. В связи с этим теряется баланс интересов, разрушается ценность взаимоотношений, исчезают условия для внедрения сервисной деятельности.

Потребность в гуманизации транспорта. Профессионально-нормативные акты по организации железнодорожного, автомобильного, водного транспорта основаны на общих социально-организационных принципах. Все они преследуют цель увеличения оперативности транспорта, что обеспечивает сокращение времени пассажиров в пути, повышает их безопасность, комфортность, возможность использования социальных технологий. Не вдаваясь в специфические, профессионально-технические нормативные положения по организации транспортной системы, представим ее результативные достижения. Объем услуг транспортной сети составляет 28 % общего объема услуг. В стране 125 тыс. км железных дорог общего пользования, 745 тыс. км автомобильных дорог с твердым покрытием, 84 тыс. км внутренних водных судоходных путей, до 800 тыс. км авиалиний и около 1 млн автобусных маршрутов. Протяженность трамвайных, троллейбусных линий соответствует 7,6 тыс. км, путей метрополитена – 383 км. Транспорт общего пользования по этим коммуникациям ежедневно перевозит до 123 млн пассажиров, 9,5 млн т груза. В транспортном комплексе занято около 4 млн человек.

Однако ежедневные трагедии на транспортных магистралях заставляют внимательно проанализировать ситуацию в данной сфере услуг, отмечая в ней достижения, потенциальные возможности и ошибки. Транспортные катастрофы не только являются результатом неудачных технических решений, но и в полной мере отражают социальную проблематику, недооценку формирования и соблюдения закономерностей социальных технологий, организационно-практические ошибки, обусловленные дефицитом сервисной культуры. Содержание и характер социальных технологий на транспорте – это профессиональная ответственность, приоритет нравственности и готовности оказать помощь. Предупреждение экстремальных ситуаций возможно только при широкой гласности о состоянии материально-технических средств, социальной защищенности обслуживающего персонала, об уровне самоконтроля и стимулах материального вознаграждения. Перечисленные факторы зависят от способов и средств развития сервисной культуры, которая пока далека от реализуемых услуг.

В современной России качество транспортных услуг остается на низком уровне. Удорожание услуг не повышает эффективность обслуживания, не увеличивает его надежности и результативности. Отмечено, что профессиональный уровень железнодорожников обеспечивает продвижение состава на 500 км в сутки. Из-за нехватки квалифицированных кадров длительность проезда пассажиров на больших расстояниях может увеличиться на 6-8 ч сверх нормы. Современная гибкость,

Сервисная деятельность

выражающаяся в переходе на сезонные периоды, не влияет на удорожание стоимости пассажирского проезда.

Работа транспорта определяется социально-нравственными качествами персонала всех уровней. Пагубные последствия влекут за собой необустроенность персонала в непроизводственной сфере, отсутствие стимулов к овладению новыми технологиями, утомляемость. Известно, что низкий уровень профессионализма как закономерность приводит к нарушению трудовой дисциплины.

На современном этапе большая проблема метрополитена и поездов дальнего следования – техническая изношенность подвижного состава. К этому следует добавить выработанный установленный ресурс 20 тыс. км железнодорожных путей, необходимость замены 35 млн шпал. Нормативный срок службы превышен у четверти всех железнодорожных мостов.

Сервисная деятельность в форме культурно-психологического сопровождения играет незначительную роль на транспорте и дает мало удовлетворенности в системе пассажир-транспорт.

Главная задача сопровождения на транспорте состоит в создании устойчивого настроения как у членов бригады поезда, теплохода, автобуса, так и у пассажиров. Это предполагает увеличение числа «мелких» дел по профилактике раздражительности, устранению психологической «воронки», при которой какое-либо упущение превращается в цепную реакцию: «плохо мне, пусть будет плохо другим». Нарушение законов сопровождения приводит к преждевременной усталости персонала, его низкой работоспособности, расширяет поле хронических заболеваний.

Сопровождение начинается с формирования мажорного настроения в начале пути, когда пассажирам предъявляется отработанная «визитная карточка», в которой дается полная профессиональная характеристика персонала, взявшего на себя ответственность за безопасность пассажиров в пути. Это особенно важно на транспорте, который создает ограниченные возможности для человеческой жизнедеятельности. К таким ограничивающим условиям следует отнести: тесноту вагона, изменение ритма сна, питания, ограничение в чистом воздухе, утомляемость в пути, вынужденный контакт пассажиров с разными манерами поведения; к этому следует добавить вибрации разного рода, постоянный шум.

Стратегия устойчивости взаимоотношений в сопровождении предполагает реализацию 20 % дополнительных, гуманизированных, но слабо регламентированных услуг, «мелочей» в улучшении комфортности. Такие «мелочи» в сервисной культуре налаживают устойчивый ритм сердцебиения, спокойное естественное дыхание, помогают преодолеть грустное настроение. Перечисленные благоприятные условия поездки создаются во многом благодаря информационно-психологической программе, транслируемой, как правило, на двух языках – родном и английском (международном).

Известно, что до половины пути люди переживают о том, что оставили дома, а после этого – о том, что предстоит сделать, какие неожиданности могут быть в достижении цели. Главная задача информационных сообщений в пути заключается в том, чтобы вовлечь пассажиров в привлекательный мир сменяющихся сюжетов, «пробегающих» за окном. Информационная программа в сопровождении пассажиров раскрывает уровень профессионально-организационной подготовки членов бригады.

Элементами такой программы могут быть:

- информация о членах бригады, экипажа, обслуживающих пассажиров. Знание личностных характеристик создает уверенность у пассажиров в своей безопасности;

Сервисная деятельность

- характеристика маршрута как объекта познавательного интереса. В такой характеристике отмечаются специфика территории, ее историческая судьба, современное состояние, дается рассказ о культурных и природных памятниках;
- информация о предстоящей остановке, в которой пассажирам сообщается, на что следует обратить внимание, какие предметы и продукты можно купить, рекомендуется быть осторожными при приобретении дешевого вина, меда и др.

При составлении информационной программы ее разработчики думают о самочувствии пассажиров. Во всем должно соблюдаться чувство меры. Музыкальные паузы не должны охватывать все часы поездки, длительное молчание тоже недопустимо, так как может вызвать грусть у пассажиров.

Информация на длительных маршрутах может включать передачи местных радиостанций. Как правило, пассажиров особенно интересуют оригинальные истории из жизни населенных пунктов, через которые проходит маршрут, информация правового, экономического характера. Как известно, чем больше человек знает о чужом, тем более трепетно он сохраняет и бережет свое родное.

В информационной программе поездов дальнего следования необходимо предусмотреть эмоциональный рассказ о ресторанном гостеприимстве. Ресторан в системе длительных взаимоотношений должен обогащать маршрут, привлекая внимание спецификой, разнообразием и доступностью блюд. В ресторане реализуются оперативность обслуживания и достижение яркого впечатления. Фирменные блюда, фирменные напитки, дополненные фирменными сувенирами, создают терапевтический эффект поездки на самочувствие пассажиров. В вагон-ресторане информационный поток дополняется рассказами о работниках службы питания, о тайнах ресторанной кухни.

Сервисная деятельность на транспорте предполагает профилактику утомляемости обслуживающего персонала, например внедрение комплекса физических упражнений по преодолению усталости спины, налаживание правильного дыхания, отработка приемов регулирования внимания. Организаторы сервисной деятельности на транспорте – это специалисты высокой квалификации, но их труд насыщен неоправданными трудностями, связанными с отсталостью технического оборудования, что приводит к чрезмерной усталости.

Культурно-профессиональный уровень обслуживания должен обязательно стимулироваться достойной оплатой труда, премиями по различным номинациям, например за повышение образовательного уровня, преодоление вредных привычек, умение разрешать конфликтные ситуации, за внедрение новых форм обслуживания, овладение санитарно-гигиеническими нормами, владение иностранным языком и др.

Развитие организационно-культурных норм на транспорте создаст пассажирам в любой поездке мажорное настроение, преодолеет пасмурную повседневность.

Многочисленные упущения на современном транспорте, обусловленные слабой профилактической работой, низким профессиональным уровнем, отсутствием системы стимулирования, формируют социально-психологическое состояние, которое можно определить как опасность жизнестойкости. Возникновение «узких» мест на транспорте ставит под угрозу жизнь многочисленных пассажиров. Достижение безопасности – это не только критерий качества подвижного состава, но и свидетельство уровня социально-нравственной предопределенности. Отсутствие сервисной деятельности сдерживает процесс духовно-нравственного развития. Меркантильность труда, насыщение его корыстными целями снижает степень его созидательной направленности.

Общий философский закон «внутреннее равно внешнему» можно трактовать на реальном уровне: «как думаем, так и живем». Без духовного развития невозможно целостное восприятие мира, его стабилизация. Давно известно, что повышение

Сервисная деятельность

объема и качества производимой продукции при снижении затрат рабочего времени и интенсивности труда достигаются при полном использовании творческих способностей работников. Многие государства обеспечили экономическое развитие и повышение качества жизни только за счет реализации творческого потенциала людей, когда духовные устремления являются приоритетными.

Сервисные услуги на транспортных магистралях. Внедрение социальных технологий чрезвычайно актуально в организации автомобильного транспорта. Многочисленные профессионально-нормативные акты определяют обязательные требования к организации автобусного сообщения. Эффективное автобусное сообщение предполагает наличие современных транспортных средств, качественные дороги, а также обустройство автостанций, где должны быть предусмотрены: система информации, медицинский пункт, камера хранения, комнаты матери и ребенка, санитарно-гигиенические узлы, гостиницы для отдыха водительского состава. Однако в России ощущаются дефицит автобусов, их изношенность, зависимость автобусного сообщения от темпов и качества дорожного строительства. Ремонт и строительство дорог в регионах всегда отстает от заданий почти на 50 %. Интенсивное развитие автомобильного транспорта в таких условиях приводит к росту аварийности. В начале XXI в. средний показатель смертности на дорогах России превышал 30 тыс. человек в год. К такой грустной статистике дорожно-транспортных происшествий россияне привыкли. Подобные показатели характеризуют разрастающиеся отчуждение и правонарушения.

Смертность на дорогах следует трактовать не только как фактор снижения жизнеспособности и сокращения продолжительности жизни, но и как фактор уменьшения социальной мобильности, сохранения изоляционности. Социальное явление «бездорожье» свидетельствует о пренебрежении жизнью человека, формирует в людях тревожность, чувство опасности, усиливает противоречие между индивидом и обществом. «Плохие дороги» - это отсутствие человечности, отсутствие заботы о безопасности соотечественников, земляков. Возникающая при этом изоляционность становится условием заброшенности, началом поиска «лучшей жизни», что порождает маргинальность, вынужденную иммиграцию.

«Плохие дороги» - явление многообразного содержания. Из-за «дорожных препятствий» формируется периферийный менталитет. Проявление его качественных сторон может стать или условием стабильности, или, наоборот, непредсказуемых процессов в разложении территориально-поселенческой традиционности, выражающейся в озлобленности, нигилизме, аморальности.

Россияне и сейчас воспринимают транспорт лишь как средство преодоления пространства, как материальный фактор экономии времени и отрицают духовно-интеллектуальное свойство автомобильных средств в системе человек-автомобиль-дорога. Управление транспортом не считается проявлением духовной зрелости, а воспринимается как затрата физических сил, что нарушает целостность системы человек-автомобиль-дорога. В результате возникает нарушение равновесности (сервиса), что неминуемо приводит к дисбалансу этой системы, к ее человекоистребляющим итогам. Технический прогресс без духовно-нравственного развития оборачивается катастрофизмом.

Как показывает анализ, профессионально-нормативная база по развитию дорожного строительства изобилует техническими приемами, абстрактными вычислениями, но нигде не упоминается человекоемкость (возможный вариант смертности на дорогах на данном участке). Нормативные акты не раскрывают профессионально-личностную ответственность работника в развитии дорожной индустрии, где каждый метр становится социально-гуманизированным элементом в

Сервисная деятельность

обустройстве жизненного пространства. Принимаемые в данной отрасли инструкции не отражают специфику формирования социальных технологий, не определяют их целенаправленного характера по сохранению жизни человека. «Машина», «автомобиль» предстают как отдельные, изолированные элементы, вследствие чего «человек» оказывается их жертвой. Сказанное можно проиллюстрировать следующим примером. Развитие дорожного полотна принято характеризовать формулой:

$$Q = s r p,$$

где Q – объем работы, кв. м; s – площадь, обслуживаемая техникой; r – число дней в уборочном процессе; p – сверхнормативные уборочные процессы.

Как видно из компонентов, задействованных в формуле, каждый из них в содержании дороги отражает только технические средства. Но дорога – это продолжение гуманизации человека, преодоление его изоляции от культурных центров. Дороги являются человекосберегающим средством, составляя один из важнейших компонентов повседневной культуры. В представленной формуле отсутствуют социально-психологические аргументы, например уровень организации, оптимальности, предусмотрительности и эффективности в устранении деформированных дорожно-эксплуатационных участков, влияющих на качество социального пространства. Любой участок может стать причиной нарушения ритмичности, устойчивости дорожного движения. Разобщенность нарушает закон функциональной интеграции, вследствие чего дороги становятся фактором истребления нации. Ослабление внимания в профессионально-нормативных актах к социально-психологическим закономерностям оборачивается не только снижением качества жизни за счет увеличения смертности и инвалидности людей, но и потерей эффективности производства.

Для уменьшения смертности на дорогах нашей страны необходимо использовать опыт зарубежной сервисной культуры, учитывая специфику регионов России. Социальные технологии предлагают воспринимать автотранспорт не только как символ возрастающей личной свободы, но и как наивысший уровень личной ответственности. Бесконечные обгоны и соперничество в скорости движения следует рассматривать как признаки слабой подготовки по вождению автотранспортных средств. Чтобы преодолеть эту тенденцию, следует повсеместно внедрить четыре правила: 1) подготовка к выезду (бодрое духовно-физическое состояние); 2) техническая грамотность (умение выходить из нестандартных ситуаций); 3) контроль за состоянием транспорта; 4) развитие средств помощи. Соблюдение данных правил формирует философию освоения социального пространства через развитие сервисной деятельности. Транспорт в сервисной деятельности означает возвращение ему социально-духовной значимости, распространение на него права собственности, изменение человека от биологического состояния к культурно-индивидуальной авторитетности.

Развитие сервисной деятельности в сфере автотранспорта – явление с далеко идущими последствиями. Аварии на дорогах не только сокращают продолжительность жизни, но и приводят к деградации здоровья нации. Потеря одной человеческой жизни отрицательно сказывается на 3-4 людских судьбах, увеличивает сиротство, инвалидность, на 20 % сокращает возможность человека в воспроизводстве рода человеческого.

Многие аварии происходят на неотремонтированных, небрежно содержащихся участках дорог. Обилие посторонних предметов возле дорог также является причиной аварий; в европейских странах из-за наездов на ближайшие предметы гибнет до тысячи человек. Смерть на дорогах поражает в первую очередь мужское население. Как известно, мужское начало характеризуется преобладанием

Сервисная деятельность

рационального в ущерб эмоциональному, т.е. возникает одностороннее восприятие мира, дополняемое ослаблением целостности. Мужской ум в большей степени связан с прагматизмом, прямолинейностью, силовым фактором; при этом происходит вытеснение противоположности. Но без противоположностей нет целого, жизнедеятельного. Целостность на основе противоположностей увеличивает жизнестойкость, формирует устойчивость. Отсутствие целостности не позволяет мужчинам объективно оценить свои возможности, и они становятся жертвой собственной переоценки.

Когда ум человека однобокий (узкая специализация, отсутствие любви, приоритет силы и т.п.), возникает страдание из-за неполноценности, нет развития. Люди при одностороннем мышлении (левое полушарие мозга ответственно за рациональное мышление) становятся жертвами обстоятельств. Односторонний ум (приоритет рационализма — холодного расчета, рассудочного отношения к жизни или иррационализма — преобладания эмоций, чувственности в действиях) воспроизводит только аналогичные действия, активизирует воспоминания. В целостном уме решение возникающих задач рождает творчество — «силу света разума».

Большой части людей не хватает сервисной культуры, где связующим средством выступает сердце. Мудрый человек — тот, кто видит, что в мире все состоит из противоположностей: не бывает света без тени, верха без низа, холода без жары и т.д. В связи с этим мудрый человек живет сердцем — серединой — сервисом. В сердце живет мудрость, она соединяет в себе знание и силу жизни.

Сервис в сфере обслуживания. В развитии рыночных отношений в России активную роль играет служба быта. В целях рекламы ее нередко называют «сервисные учреждения», что противоречит сущности сервиса и компрометирует службу быта. Социальные направления службы быта включают пошив одежды (16,3 % всего объема услуг), ремонт бытовых приборов (12,3 %), транспортно-экспедиторские услуги (12,1 %), ритуальные услуги (4,8 %), услуги бань и душевых (1,2 %). Наряду с системой государственной *службы* быта активизируется частное предпринимательство в сферах ремонта жилья, благоустройства дачных поселков, строительства коттеджей. Нормативно-профессиональная база службы быта на современном этапе российского общества переживает этап реформирования, изыскивает способы укрепления связей с различными социальными слоями. Главная задача, которая ставится в нормативных актах, — повышение качества услуг в сфере бытового обслуживания.

Развивающиеся партнерские отношения в сфере бытового обслуживания способствуют формированию клиентурных отношений при постоянном повышении мастерства. Однако организационно-нормативная база в развитии бытовых услуг слабо ориентирует производителя на достижение высокого качества услуг с целью повышения их конкурентоспособности. Агент бытовой сферы не может следовать стратегии развития из-за непосильного бремени налогообложения, высокой стоимости энергоносителей и т.п. В связи с либерализацией цен в России катастрофическими темпами исчезают услуги бань, парикмахерских, химчисток, повторивших судьбу многих социальных объектов. Повышение стоимости услуг снижает спрос на них. Нормативные отраслевые акты, отражая приверженность к рынку, не предусматривают средств защиты агентов в сфере бытового обслуживания, льготные налоговые условия, не учитывают платежеспособность населения. В связи с этим клиентурные отношения потеряли импульс к развитию. Государство должно предоставить сфере бытовых услуг как социальной отрасли благоприятные условия по оптимизации своей деятельности.

Общение людей в сфере бытовых услуг существенно способствует гуманизации общества, создавая разнообразные социальные технологии, расширяя поле их действия. По характеру и содержанию культура бытового обслуживания — это область

Сервисная деятельность

постоянного совершенствования, направленного на привлечение потребителя. Здесь возникают факторы борьбы за клиента, создаются прочные коммуникативные связи, формируются стабильность и личностное мироощущение.

Социальная защита людей в сервисной деятельности. Закон баланса интересов, сосредоточенный в социальном институте сервиса, при развитии сервисных структур и сервисной деятельности образует не только фактор социальной защиты, а укрепляет человечность в человеке, формирует жизнестойкость в повседневности. Благодаря этому закону сервисная деятельность через реализацию ценностей жизни (безопасность жизни, перспектива обустройства, ощущение личностного благополучия, личное достоинство, суверенитет личности) становится средством для осознания хрупкости повседневно-обыденного. Сервисная деятельность через законы сервиса вырывает человека из плена отчуждения и созерцательной пассивности.

Исходя из законов сервиса, меняется парадигма жизнедеятельности. В условиях сервиса возникает не приоритет производства, а приоритет развития человеческого капитала. Законы сервиса, прокладывая себе дорогу, расширяют философию социального института сервиса. В его содержании отражаются формирование социального оптимизма, совершенствование правовой основы сервисных отношений, развитие человеческого капитала. Сервис и сервисная деятельность отражают создание гарантий прав и свобод человека и гражданина. Сервис выходит из узких рамок услуг и становится системой преодоления бедности, стимулируя развитие социально-культурной активности (брать инициативу, быть под защитой правовых норм, ощущать реальность социальной справедливости). В философии сервиса главным принципом выступает самореализация личности в создании собственной обустроенности, чтобы люди жили для себя, устраняя бедность и отчуждение от общества.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. *Жикаренцев В.В.* Превращение в любовь. Т. 1: Пути земные. СПб., 2005.
2. *Ильин В.В.* Аксиология. М., 2005.
3. *Маиерс Д.* Социальная психология / пер. с англ. СПб., 1997.
4. *Таранов П.С.* Сокровищница дерзаний. М., 2000.
5. *Фромм Э.* Иметь или быть? М., 1986.

Лекция №4 Сервисная деятельность как форма субъект-субъектного взаимодействия (социализация субъекта)

Сервисная деятельность как форма гуманизации общества позволяет человеку сохранить баланс между внешними факторами обустройства и внутренним состоянием душевного спокойствия. Благодаря этому индивид становится уравновешенным, менее беспокойным, сосредоточенным. В практической жизни уравновешенность достигается, если следовать закону: «внутреннее равно внешнему». На основе такой связи складываются линии поведения человека: «Как думаем, так и живем», «Где родился, там и сгодился», «Тише едешь, дальше будешь», «Как человек говорит, так и мыслит». Достижение внутренней гармонии связано с преодолением активности инстинктов. Умение справиться с природным импульсом достигается человеком путем формирования статуса субъекта. Субъект – хозяин своей судьбы, способный влиять на события, создавать свой собственный внутренний мир. Как уже отмечалось, сервисная деятельность – это сердечная действенность (деятель – тело Дея – древнерусский бог, сила, определяющая действие). Сердце создает цельность в действиях тела. В связи с этим в сервисной деятельности раскрывается субъект-субъектное взаимодействие, при котором осуществляется поиск средств, обеспечивающих равновесие между «внешним» (окружающим миром) и «внутренним» (душевное спокойствие).

Сервисный тип личности. В сервисной деятельности формируется сервисный тип личности. Такой тип, обладая пассионарностью (П – устремленность к обновлению, развитию окружающего мира независимо от внешних обстоятельств. Овладевая энергией извне, субъект обновляет жизнь, внося новые ценности), добивается создания целого вопреки разобщенности. В материальном мире стремление к цельности заложено природой. Например, мужчина и женщина вечно стремятся друг к другу, чтобы слиться в любви в единое целое. В связи с этим любовь в нашей Вселенной естественна, так как позволяет достичь и пережить единство. Целое становится любовью, потому что все его части сосуществуют в единстве (гармонично).

Субъективное в развитии сервисной деятельности – это поиск индивидом устойчивых взаимоотношений, преодоление враждебности между людьми. Обретая пассионарность, субъект учится искусству соединения разрозненных сил, чтобы добиться успеха. На всех этапах своего образования субъект сервисной деятельности пытается освоить достижения культуры, достигнутый опыт, чтобы создать альтернативы современной жизни, где не соблюдается закон равенства между «внешним» и «внутренним». Поэтому не снижается тревожность, не исчезают конфликты. Поиск устойчивости общества субъект начинает с социализации – с овладения такими важнейшими ценностями современного мира, как труд, образование и семья. В этих направлениях субъект отыскивает силы, противоположные вседозволенности, варварству.

Стимулы в развитии сервисных отношений. Труд в жизни индивида призван развивать его способности, наполнить день действиями. Важнейшим стимулом к труду является его оплата. В деньгах воплощается затраченная сила человека (сила Дея). Умение и стремление зарабатывать деньги раскрывает проблему нравственности. Например, товары могут быть качественными или бракованными, вызывающими раздражение потребителя. Современные компании постоянно

Сервисная деятельность

изыскивают стимулы к повышению качества продукции. Наиболее значимым стимулом в развитии трудовых отношений всегда оставалась социальная справедливость, в которой учитывается вклад работника в общее дело компании. Вознаграждение работников по способностям развивает у них мастерство, стремление к экономии времени, повышению качества продукции. Для повышения мастерства организуются школы качества, формируются требования этического характера.

В настоящее время преодолевается позиция, согласно которой этика – явление антиприбыльное. Так, руководители многих гостиниц уже давно считают, что экономические показатели полностью зависят от культуры обслуживающего персонала, от его информационного уровня.

Однако в развитии современного бизнеса выдвигаются и другие лозунги: «прибыль любой ценой», «не обманешь – не продашь» и др., хотя рыночные связи все больше строятся на доверии.

Формальный принцип в распределении вознаграждения приводит к неудачам на любом предприятии сферы сервиса. Работники, убедившись в несправедливом вознаграждении, когда учитываются лишь формальные стороны (диплом, стаж работы, тарифы), а также личная преданность руководству, снижают трудовую активность. Росту трудовой активности способствует внедрение функционального метода распределения, когда заработная плата начисляется за выполнение многообразных заданий. Избирательное поощрение, вручение ценных подарков улучшают настроение работающих. Многие из них стремятся рационализировать свой труд, повысить культуру обслуживания. Принцип «работать с душой» проявляется в доверительном отношении к персоналу, обновлении технологий, прозрачности информации, проведении консультаций с теми, кто занят реализацией услуг, товара. Информация о передовых технологиях придает творческий характер системе руководитель-исполнитель. Социализация в труде при самореализации формирует культуру труда. В значительной степени социализация в труде осуществляется через корпоративный отдых.

Профессиональные компоненты в сервисной деятельности. Развитие и проявление профессионализма в сервисной деятельности осуществляется через культуру труда, эргономику, паттерн, творчество. Культура труда субъекта сервисной деятельности проявляется в изобретательности при подготовке рабочего места, которое должно защищать эмоционально-физическое состояние своего хозяина, помогать экономить его силы, сокращать движения, не тратить усилия на поиски нужной вещи. Рабочий стол обеспечивается достаточным освещением, при этом окно выступает источником света, а не панорамой серости. При необходимости и возможности на рабочем столе делают перестановку: устраняют морально устаревшие предметы, увеличивая свободное пространство, поскольку, как известно, любые вещи на столе «пожирают» энергию человека и от них следует освобождаться. Работник сохраняет и собирает только те предметы, которые смогут украсить его присутствие на работе, преодолевая монотонность труда. Известно мнение, что человек устает не от работы, а от неправильной ее организации.

В современных условиях культура труда работника предполагает использование законов эргономики (научная дисциплина, изучающая деятельность человека в условиях современного производства с целью оптимизации орудий, условий и процесса труда), исследующей систему человек-машина. Научиться управлять техническими средствами – это путь уважения к самому себе. Техника обеспечивает оперативность, позволяет получить необходимую информацию, укрепить связи с широким кругом людей и т.п.

Сервисная деятельность

Показателем профессионализма субъекта сервисной деятельности выступает паттерн как раскрытие сущности трудовой деятельности, ее значимости для достижения устойчивого социального настроения. В паттерне проявляются четыре компонента:

- K1 – психологический компонент, проявляющийся в устойчивости настроения при исполнении профессиональных обязанностей. Четкое исполнение своих обязанностей при выполнении заказа. В данном компоненте достигаются оперативность и экономия времени. Все действия подчинены не тому, как заказ выполняется, а тому, сколько времени затрачивается на его выполнение. Авторитет исполнителя раскрывается через экономию как чужого времени, так и своего;

- K2 – этический компонент, направленный на улучшение взаимоотношения с посетителем (клиентом), на профилактику конфликтных ситуаций. Квалифицированное выполнение производственной функции вызовет у покупателя, заказчика, клиента чувство удовлетворения. Этический компонент проявляется в более глубоком понимании заказа, многовариантности предложения; при этом устраняется рекламистика ради выгоды, не допускаются излишние обещания, возрастает роль гарантии;

- K3 – эстетический компонент, раскрывающий красоту выполненного изделия, его оформления. Внешний вид изготовленного заказа должен вызвать улыбку удовольствия от полученного результата. В данном компоненте реализуется принцип «деньги надо тратить с улыбкой». Красота, реализуемая в заказе, возвышает производителя, поднимает престиж его мастерства. Последствием эстетического компонента обычно бывает повторное посещение предприятия сервиса, потребитель превращается в клиента (постоянного заказчика);

- K4 – организационный компонент повседневности, проявляющийся в устранении серости, будничности, увеличении радости. Здесь раскрывается принцип: «Больше, чем жизнь». Посетителю надо дать понять, что ему здесь всегда рады, что в арсенале мастеров есть многочисленные возможности для обновления одежды, обуви, прически, технических средств, совершения туристской поездки и т.д., что позволит достичь положения в обществе.

Социальное творчество составляет завершающий этап в достижении профессионализма в сервисной деятельности. Как говорил Козьма Прутков: «Хочешь быть счастливым? – Будь им.» Но этому надо учиться. В социальном творчестве раскрывается интеллектуальная сила личности, степень ее влияния на других. Умение всегда основано на неустанной работе мысли. Человек при изучении самого себя открывает новые грани своего таланта.

Практика социального творчества начинается с переосмысления обыденных представлений и обогащения их обновленными познаниями, с инновационности, с мобилизации себя на достижения в сервисной деятельности. Любое дело в сервисе требует на 20 % больше времени и трудовых затрат, чем в регламентируемых требованиях, что увеличивает моральное право работника на практику, устранение недостатков. Но он должен активизировать деятельность не путем увеличения объемов работы, а путем ее уменьшения за счет применения новшеств. Достижение эффективности в труде проявляется в сокращении времени на его исполнение. Творчество – это реализация закона: «Как думаем, так и живем». Другой закон творчества – возрастающая идентичность, когда человек ощущает свою востребованность благодаря своей высокой эрудиции, нравственной, житейской самобытности, культуре слова и т.п.

Влияние сервисной деятельности на творчество личности. Активный индивид, влияя на окружающий мир в социальном творчестве, формирует собственную

Сервисная деятельность

гражданственность, непримирим к халатности и инертности, добивается результатов как в малых, так и больших делах.

Творческая личность не допустит конфликта. Совершенствование межличностных отношений достигается на основе эмпатии, толерантности, ограничения, в связи с чем сервисная деятельность – это созидательная любовь к человеку, в которой формируется понимание, т.е. соучастие людей в жизни друг друга. Творчество, основанное на понимании других, создает мир, где «врагов превращают в друзей». Главное содержание и итог социального творчества состоит в устранении бедности. Человек обретает богатство через внедрение сервисной деятельности. Но, развивая услуги, нельзя торопиться обогащаться за счет других; надо экономить время, чтобы узнать и изменить настоящее; уметь слушать, изучать людей, практически воспринимать мир.

Любовь к себе расширяет диапазон любви к другим: чем больше мы любим себя, тем больше радости приносим другим. Профессионал в сервисной деятельности может достичь своего счастья, быть во всем и всегда востребованным, оправдывать надежды, возлагаемые другими, близкими людьми. Перефразируя знаменитую цитату из Козьмы Пруtkова, скажем: «Хочешь быть богатым? – Будь им!»

Субъект сервисной деятельности приобретает обновленную информацию. Овладевая уровнем профессиональных знаний, он осуществляет реализацию закона образования: чем больше информации, тем больше ответственности и выше самодостаточность. На основе обновляющейся информации активизируется поиск форм, методов достижения результативности. Интенсивность обновления информации стимулирует сервисный тип поведения, который реализуется при условии, что личное благополучие возможно лишь тогда, когда благополучно ближайшее окружение.

Субъект сервисной деятельности, добиваясь высокой эффективности деятельности, ищет поддержку, одобрение в ближайшем окружении. При этом творческая активность не должна перерасти в фанатичное стремление достичь прибыли, создавая работоголика из индивида. Зрелый индивид для устранения утомляемости, восстановления активности использует *гуманистический потенциал семьи*. Как известно, главный закон семьи реализуется в человечности (заботе о других). В семье складывается взаимоподдержка, формируется линия поведения, направленная на достижение счастья (быть востребованным, незаменимым). Семья помогает индивиду в большей степени руководствоваться законами души (толерантность, эмпатия).

Законы социализации обеспечивают социальное действие, нацеленное на создание творческого имиджа индивида. В условиях инновационной культуры его социальное действие состоит из совокупности единичных действий, а также соотношений нескольких видов. Переплетение действий, поиск эффективных взаимоотношений формируются в систему действий, которая оправдывает последовательный выбор индивида. Изъяны на пути его самореализации могут быть устранены с помощью факторов возрастающей активности, например:

- рациональность – выбор фактов для принятия решений, исключая поспешность, создания стратегий;
- адаптация к изменяющимся ситуациям (как говорится, «меньше расстраиваться, быстрее перестраиваться»);
- цель, устраняющая распыленность (можно сказать, цель помогает найти «попутный ветер»);

Сервисная деятельность

- инициатива, проявляющаяся в том, что специалист никогда не стоит на месте. Преодоление дефицита путем поиска идентичных материалов, замены одних компонентов на другие. Поиск компетентных специалистов;

- грамотная оценка, предполагающая эффективное действие. Оценка формируется на основе результатов полного анализа проведенных дел;

- необходимость – потребность в обновлении энергетического

- потенциала (информация, обмен, сотрудничество, риск и т.д.).

Действия, выбранные для создания имиджа субъекта, проверяются в достижении успеха, качества жизни, устойчивого социального настроения. В качестве жизни преобладают три важнейших аспекта – здоровье, поток обновленной информации, расширение интеллектуально-инновационной собственности.

Отмеченные действия формируют в субъекте свободу, понимаемую как состояние единства с окружающим миром, с любым человеком. Слово «любой» в русском языке происходит, возможно, от слова «любовь». Что это означает? Любая вещь, любой человек достойны любви. Субъект сервиса добивается успеха в том случае, когда смотрит на других, как на друзей. Действия, избираемые для социализации, устремлены к гармонии, где желания людей соединяются с окружающим миром. Сервис стал наиболее совершенным социальным институтом, так как его сердечность (центр) притягивает к себе многочисленные элементы, создавая целостность. Сервис в силу сердечности формирует гармонию, т.е. соединение, созвучие, согласованность.

Избранная система действия приводит к повышению такого качества жизни, при котором духовно-творческие действия формируют устойчивое социальное настроение. Субъект получает расширенное представление об окружающем мире, распределяет действия среди своих единомышленников. При положительных результатах выбранного дела уменьшается забота о куске хлеба, возникает стремление к обновлению, создаются коллективные действия, которые становятся гарантией устойчивости. Многообразие деловых связей расширяет возможности получения признательности в городе, регионе.

При сервисном типе поведения создаются творческие сообщества, складывается корпоративная культура, расширяется благотворительность.

«Человеческий капитал» в развитии сервисной деятельности. Субъект сервисной деятельности обновляет источник богатства за счет «человеческого капитала», полностью исключая возможность снижения расходов на жизнедеятельность людей, используя организационные меры: обновление информации, раскрытие причин тревожности, создание основ по изучению неиспользованных ресурсов организаций, иллюстрацию действий по повышению конкурентоспособности.

При использовании «человеческого капитала» совершенствуются такие стимулы, как поощрение творческих работников, моделирующих возможные критические ситуации и выход из них, а также создающих экономию времени. Привычка беречь время превращает субъекта в силу, влияющую на организованность и дисциплинированность других. Бережливое отношение к времени проявляется во внедрении и развитии цивилизованных норм в мобилизации окружающих людей. К ним относятся: умение лаконично говорить, соблюдать ритм жизни (правила культуры сна, умение дышать, ходить, отдыхать), поиск информации о последних достижениях; умение быстро читать. Субъект сервисной деятельности, достигая качества жизни через любовь к себе, формирует логику человеколюбия. Практически данное направление реализуется в гибкой ценообразовательной политике

Сервисная деятельность

(соответствие цен доходам населения), в увеличении расходов на укрепление здоровья людей, занятых в производстве услуг и товаров.

Любовь к другим, т.е. человечность субъекта сервисной деятельности, подкрепляется пассионарностью. Как отмечено выше, пассионарность в социально-духовном направлении – это устремленность к переменам как ради личного благополучия, так и во имя совершенствования среды обитания. Действия субъекта сервисной деятельности, обретая пассионарность, укрепляют клиентурные отношения и нравственную ответственность. Самореализация деловых людей обеспечивает им путь от успеха к успеху, создает устойчивый социальный оптимизм (новаторские акции), в котором учитывается роль всех мелочей жизни.

В социальном действии субъекта сервисной деятельности важное место занимает образование. Главное в образовательном процессе – добиться соответствия своих способностей качеству решаемых обществом проблем. На современном этапе способности человека подчинены формированию постиндустриальной системы производства. Развивающиеся гибкие технологии требуют гуманизации и инновационности. Гуманизм породил потребность в сервисной деятельности, чтобы обеспечить нормальную продолжительность жизни, преодоление бедности, приоритет покупательной способности, баланс интересов, устранение отчуждения. Постиндустриальный способ производства предполагает наращивание продуктов духовного производства, воспроизводства знания, культуры.

Основной капитал при постиндустриальной системе производства – внутренний личностный рост, человеческие качества, саморазвитие индивидуальности на базе творчества. Инновационные действия – это органическое единство того, что есть, и того, что должно быть. Важнейшей чертой социализации становится гуманизация личности, которая формирует из дня сегодняшнего век саморазвития.

Развитие гуманизации в жизни общества. Гуманизация индивида должна исправить ошибки в организации образования, рост производительности труда, который сейчас составляет всего $\frac{1}{4}$ производительности труда американцев. Образование – стержневой фактор современной конкуренции, построенной на высоких технологиях. Новую цивилизацию на основе электрохимии, био-, инфо-, нано-, кристаллотехно-логий и т.д. невозможно построить без прорыва в сфере духа. В системе организационных мер по гуманизации общества приоритет должен принадлежать не увеличению меркантильности услуг, а системе сервиса, сервисной деятельности как человекосберегающим технологиям.

Таким образом, поиск душевного равновесия, при котором «внутреннее» равно «внешнему», составляет мир социализации индивида. Социализация, возвышающая человека до активного деятеля по преобразованию общества, предполагает выработку стратегии по самореализации. Социализация в труде раскрывает закон социальной справедливости, при котором овладение культурой труда не только должно обеспечить материальные блага, но сформировать способность вносить свой

вклад в развитие социально-экономических отношений. Социальное творчество, рожденное культурой труда, устраняет конфликтность, увеличивает выбор компонентов социального действия.

Развитие такой модели социально-экономических, социально-культурных отношений позволит изменить характер цивилизации. Система постиндустриального способа производства активизирует ценности гуманизма, возвращая обществу ценности человеческой жизни.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Гриман Л.П. Резервы человеческой психики: введение в психологию активности. М., 1990.
2. Гумилев Л.Н. От Руси до России. Очерки этнической истории. М., 2004.
3. Маслоу А. Гуманистическое направление в теории личности. Теория личности. СПб., 1997. С. 480-487.
4. Назаретян А.П. Агрессия, мораль и кризисы мировой культуры. Синергетика исторического процесса. М., 1996.
5. Спивак В.А. Корпоративная культура. СПб., 2001.
6. Тощенко Ж., Харченко С. Социальное настроение. М., 1996.
7. Хилл Н. Думай и богатей. М., 2007.
8. Хьелл Л., Зингер Л. Теория личности. СПб., 1997.
9. Якунин В.И., Сулакшин С.С, Багдасарян В.Э. Государственная политика вывода России из демографического кризиса. М., 2007.

Тема № 5 Проблема взаимоотношений продавца и клиента

Проблема свободного времени. Эффективность жизнедеятельности во многом определяется ее организацией. Известно, что жизнедеятельность – это динамичное изменение и совершенствование реальных условий, в которых осуществляются удовлетворение потребностей, ослабление жизнедеятельности обусловливается наличием нереализованных потребностей. Возникающий сейчас дефицит продуктов, услуг заставляет задуматься о замене невозобновляемых источников энергии на возобновляемые, объемные и долговременные, что потребует изменения системы организационных мер.

Например, формирование человеческого капитала активизировалось в России при индустриальном способе производства. За многие десятилетия своего развития этот способ производства не сформировал сервисного пространства, где бы совершенствовались способности людей. При его размахе приоритетными были добывающие отрасли промышленности. Во многих регионах России – в Сибири, на Урале, в северных *областях* – индустриальный способ приобрел традиционный характер, что надолго сохраняло отношение государства к развитию сервиса, формированию источников социально-свободного времени как к второстепенной задаче.

В 1990-е гг. в нашей стране продолжительность внепроизводственного времени составляла около 0,7 ч, в то время как в Японии оно было в 5-6 раз больше. Дефицит свободного времени и отсутствие сервисного пространства тормозили развитие научно-технического потенциала. Сокращение необходимого свободного времени препятствовало развитию творческого отношения к выполняемым индивидуальным заказам. При государственной монополии, что было неизбежно, при доминировании добывающих отраслей экономики не учитывался социокультурный подход к регулированию социально-демографических процессов, не формировалась политика социальной справедливости, недооценивалось значение медицинского обслуживания, не учитывалась опасность вредных для здоровья видов производства, экологическая ситуация обострялась высокой загазованностью городов с химическими, промышленными объектами. При всем этом сохранялась высокая человекоемкость труда и его опасность для человека; так, на каждые добытые 100 т руды, угля, газа приходилось от 5 до 8 смертей.

Дефицит товаров и услуг сформировал у советских людей психологию вещиизма, когда возрастала роль тех, кто находился в системе распределения. Обычный продавец стал играть роль господина положения, который всегда и во всем прав. Возникла система «ближнего» обслуживания и отдаленного. Дефицит сформировал такое социальное явление, как очередь. При индустриальном способе производства господствовал экономический детерминизм, при котором все подчинено экономике. Социальная жизнь рассматривалась только как процесс, способствующий трудовому процессу. Отставание социальной сферы усиливало деформацию людей – возрастали бедность, алкоголизм, хронические заболевания. Развитие экономики вширь не решало проблем культуры потребления.

Устаревая организация жизнедеятельности основана на трех структурных компонентах: власть, монополизированная собственность государства, которую позднее заменила собственность олигархов, наличие наемных работников. Графически это изображено на рис. 2.1.

Сервисная деятельность



Рис. 2.1

Действие данных структур создало изолированное (закрытое) общество. Ослабление связей с другими государствами усугубило отставание бывшего СССР в социальном, техническом, гуманитарно-культурном развитии. Развитый культурный обмен не мог быть стимулом к обновлению. Напряженность в социальной сфере свидетельствовала об ослаблении роли государства в социальной защите населения. Следствием длительной стагнации в экономике стала потеря конкурентоспособности страны, что привело ее к кризису.

Влияние постиндустриального способа производства на качество жизни.

Страны Запада перешли к этапу постиндустриального развития общества. На уровень жизнедеятельности стали влиять не количество добываемых природных ресурсов, а степень организованности, наличие гибких технологий, плотность межличностных связей, результативность стимулирования. Важнейшими достижениями постиндустриального способа производства стали гарантия прав человека, рост материального благосостояния населения, возникновение сервисного пространства. Его действенное влияние проявилось в формировании обновленной системы сотрудничества, партнерских отношений, в которых исчезают причины для самоистребления людей, конфликтных ситуаций из-за проблем распределения результатов труда.

Ограниченность либеральной экономики. С начала 1990-х гг. в России постепенно устанавливается либеральная экономика, подразумевающая свободное предпринимательство. При этом вступает в силу ее «закон», требующий сокращения времени изготовления товара, а значит, и сокращения времени на удовлетворение потребностей. В связи с этим лидеры либеральной экономики предпочитают разбогатеть «здесь и сейчас», игнорируя те сферы жизнедеятельности, которые требуют излишних затрат времени. При либеральной экономике социальные институты образования, науки, культуры остаются без внимания, так как они не приносят сиюминутного дохода. Так, снижение уровня бюджетного финансирования на образование оправдывается тем, что полученный диплом не даст улучшения результатов в экономике. Из этого следует более глубокий вывод. Если продолжительность образовательного процесса можно сократить, то и традиционные формы жизнедеятельности следует заменить поверхностными увлечениями, например чтение - телевизором, дружбу – однодневным приятельством, любовь – сексом. Во всем этом просматривается экономия времени на развитие индивида.

Однако в малом предпринимательстве каноны либеральной экономики не остаются без изменения. Альтернативой либеральным «изобретениям» становятся сервис и сервисная деятельность. Люди всегда будут стремиться к удовлетворению потребностей, к достижению счастья, любви, к экономической стабильности. Появление сервиса закладывает основы сервисного пространства. В современных условиях – это модель потребно-прогностического характера, где проявляется закон результативной комфортности: от успеха к успеху; улучшение жилищных условий влечет за собой улучшение самочувствия; знание одного явления порождает

Сервисная деятельность

потребность узнать другие явления; насыщенность информацией стимулирует творчество; рост доходов порождает стремление к путешествию.

Компоненты сервисного пространства. При развитии предпринимательства в российском обществе складываются благоприятные условия для преодоления устаревающих организаций в жизнедеятельности. Одним из таких условий становится формирование сервисного пространства с активизацией сервисных отношений. Оно включает в себя: многообразие форм собственности с увеличением числа агентов (предпринимателей), клиентурный порядок, наличие доверия и философию бизнеса. Взаимодействие этих компонентов обуславливает эффективность сервисной деятельности. Сервисное пространство графически изображено на рис. 2.2.

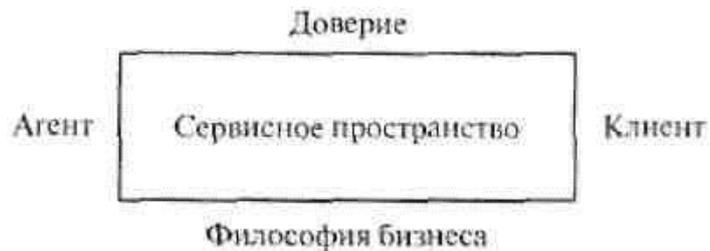


Рис. 2.2

Баланс интересов в сервисной деятельности, обогащая сервисное пространство, обеспечивает взаимодействие личностной свободы и социальной справедливости. Данные категории активизируют ценности жизнедеятельности в повседневном поведении.

Личностная свобода агента перестает быть абстрактной. Она определяется чувством долга перед клиентом, потребителем.

Например, многочисленные хлебопеки видят свою свободу в получении дохода. Хлеб необходимо продать оперативно. Долг хлебопека – предоставляемую услугу наполнить социально-психологическим содержанием, обеспечить ее качество, доступность, привлекательность, многообразие. Это позволяет по-новому определить свободу. Свобода при реализации услуг проявляется в том, что агент сервисной деятельности может приумножить свое мастерство, расширить производство, достичь конкурентоспособности, улучшить место реализации (открыть специализированные магазины), нанять лучших менеджеров, воспитать профессионалов, мастеров.

Свобода агента опирается на ресурсы сервиса, сервисной деятельности. Развиваясь сам, агент помогает обустроить жизнедеятельность своих покупателей, превращая их в клиентов (постоянных потребителей).

Свободу агента сервисной деятельности можно рассматривать как:

- мобилизующий фактор устойчивой жизнедеятельности (постоянный доход и высокое качество жизни). Жизнедеятельность обогащается с развитием ценностного сознания (обманывать клиента невыгодно, опасно), совершенствованием культуры общения;

- устранение некомпетентного вмешательства извне, развитие саморегулирования, выбор действий, что обеспечивает гибкость цен, обновление ассортимента, своевременную уплату налога, создание корпоративной культуры;

- использование совершенных технологий, изменение стимулов к труду, поиск наиболее полной информации. В деятельность агента проникает социальная справедливость: достойная заработная плата за качественный труд; можно сказать, «не хлебом единым».

Сервисная деятельность

Деятельность агентов расширяет сервисное пространство, преодолевая отчуждение за счет создания и укрепления «контактных зон». Многообразие продукции обуславливается многообразием вкусов отдельных индивидов, потребителей. Выбор обеспечивается благодаря многочисленным контактам, в результате чего увеличивается число заказов, расширяется база перспективного развития. Например, пшеничный хлеб более популярный, чем булочка с маком, а хлеб с добавкой отрубей – это специальный заказ немногих покупателей.

«Контактные зоны» обеспечивают многообразие выбора при индивидуальном потреблении. Услуги в «контактных зонах» формируют престиж производителя, его марка завоевывает авторитет в глазах покупателя. Внедрение производственной марки спасает потребителя от низкокачественной продукции, формирует престиж продукции, престиж города, государства. Например, производство тульского пряника, производство колбасной продукции «Микоян», «Останкино» и др.; на международном уровне – это марка японской продукции, австрийской обуви; в Москве – престижная марка гастронома «Елисейский».

Взаимосвязь агента (производителя) со своими клиентами укрепляет органическую солидарность между производителями и потребителями.

Органическая солидарность в повседневной жизни проявляется в доброжелательности, душевном спокойствии, радости от получения качественного товара и услуг. Благодаря органической солидарности закрепляются традиции культурного обмена, дух профессионального корпоративизма: возникает желание приобрести продукт в престижном магазине, получить рабочее место в престижной компании, посмотреть «модный» спектакль в престижном театре. Формирование устойчивой «контактной зоны» предполагает совершенствование сервисной деятельности, использование ее гуманитарных средств. Ценности сервисной деятельности превращают сервисное пространство как в многообразие избирательных действий, так и в устойчивые взаимоотношения. Человеколюбие сервисной деятельности обеспечивает спокойствие души, радость бытия¹. Сервисная деятельность в «контактных зонах» развивает клиентурный порядок, ее организационные принципы создают баланс межличностных отношений. Действия агента по укреплению клиентурного порядка осуществляются по программе, выраженной формулой сервисной деятельности: $S_d = m + n\%$. Практическая реализация этой программы (формулы) предполагает:

- четкий контроль над функциями компонентов;
- внедрение приемов стимулирования;
- уверенность в правильности используемых приемов;
- целесообразность избранных действий.

Проявление действий каждого отдельного компонента сервисной деятельности создает систему социальных гарантий. Символ t отражает необходимость соблюдения юридических законов. Легитимная деятельность позволяет выработать стратегию сохранения конкурентоспособности. Например, по законам либеральной экономики стратегия предпринимателя ориентирована на повышение цен на свои товары или услуги, чтобы достичь прибыли, тогда как, согласно законам сервиса, доход возможен лишь через 2-3 года, которые нужны для создания клиентской базы.

Символ n отражает устойчивость взаимоотношений с клиентом. Соответствующая стратегия подчинена принципу «Клиент всегда прав». Клиент в сервисном пространстве раскрывает мобилизующую роль сервисной деятельности, становится ее объектом. Из опыта развитых стран следует, что клиент стимулирует внедрение многообразных услуг, инициирует создание системы прибыльного обслуживания. Клиент оценивает уровень профессионализма, для него

Сервисная деятельность

притягательными факторами становятся: оперативность, доступность, индивидуализированность в оформлении и исполнении заказа. Для клиента не могут существовать действия с частицей «не». Клиент своим посещением обогащает бизнес агента за счет новых требований, дает импульс к развитию новых услуг. Желание клиента стимулирует создание устойчивой привлекательности и позитивного имиджа агента. Без клиента нет дохода, нет показателя удовлетворенности.

Стратегия агентов сервисной деятельности. Агент сервисной деятельности на этапе создания своего дела должен думать не о прибыли, а о формировании собственной клиентуры. Сервисные ориентиры заставляют организовывать услуги и производство товара с учетом спроса, покупательной способности населения, территориальной специфики, характера социальных групп (пенсионеры, молодые семьи, работающие специалисты), национального и культурно-образовательного состава населения и т.д. Такая дифференциация подчинена закону профессиональной этики, которая предполагает создание нравственной экономики, перспективной и продуктивной конкуренции. Агент сервисной деятельности реализует законы социальной мобильности, проявляя разумную предусмотрительность; он формирует притягательность своего дела для клиента за счет внедрения многообразных инициатив, используя опыт целеполагания: чтобы сохранить собственный авторитет, нельзя останавливаться на достигнутом.

Под влиянием сотрудничества агента и клиента сервисное пространство снижает уровень раздражительности, недовольства, возмущения, бедности, забвения национальной самобытности, миграции, безработицы, детской смертности. Снижение конфликтности приносит радость от общения, открытость переживаний. Проявление стабильности и спокойствия снижает риск заболевания. Улыбка человека становится фактором устойчивой жизнедеятельности, перерастающей в долголетие. Ослабление данного показателя приводит к такому явлению, как «сверхсмертность», обусловленному снижением внутренних ресурсов здоровья. Например, длительное уныние, чувство безысходности, тревожность становятся причинами развития сердечно-сосудистых, онкологических и инфекционных заболеваний; по данным причинам смертность увеличивается в 1,5-2 раза. Озлобленность, разочарование, враждебность неизменно ведут к значительному сокращению продолжительности жизни. Хронические конфликты, отсутствие оптимизма стимулируют вредные привычки – табакокурение, алкоголизм, наркоманию.

В нашей стране состояние депрессивности в 1990-е гг. приобрело тенденцию к росту, что повлекло увеличение смертности и преступности. Своего пика смертность и преступность достигли в 2002 г.; их соотношение составило 97 %. Снижение стабильности, безработица, бедность привели к сокращению численности населения с 1993 по 2005 г. на 5,8 млн человек. При таких темпах депопуляции численность россиян в 2016 г. может составить 138 млн, если по-прежнему сохранится пренебрежительное отношение к жизни человека.

Стимулы доверия в сервисном пространстве. Одной из характеристик сервисного пространства является доверие, выступающее как основа клиентурного порядка, как основа чувства хозяина и своего дела, и своей судьбы. В доверии раскрывается надежность связей, и это устойчиво сохраняет систему свободного партнерства. На основе доверия складываются творческие группы; они обеспечивают результативность бизнеса, которая на Западе достигла *89 96*, тогда как в России этот показатель дотягивает лишь до 34 % (при предельно низком уровне 33%).

Сервисная деятельность

Доверие подкрепляется действиями предпринимательских структур, для которых характерны следующие признаки экономической рациональности:

- сохранение платежеспособности потребителей, увеличение клиентской базы;
- совершенствование технологий с целью расширения удовлетворения *спроса*, опережения других компаний;
- наличие в стратегии ответов на вопросы: что производить? Для кого? Сколько?
- совершенствование конкуренции на основе наиболее полной информации;
- укрепление устойчивости клиентурного порядка (не разочаровывать клиентов, лучше широко использовать скидки сейчас, чем терпеть убытки из-за нереализованных услуг или товаров; не навязывать своих вкусов клиенту, а только учитывать его спрос).

Согласно взглядам Д. Белла, постиндустриальное общество отвергает односторонний детерминизм, который был реализован в СССР в форме экономики индустриального общества. Роль востребованности услуг в том, что они обуславливают слияние знаний и технологий, определяют переход от товаро-производящей экономики к обслуживающей. Создаваемая сфера услуг подразумевает введение спектра интеллектуальных технологий. Решающими факторами становятся знание и образование, которые не могут результативно функционировать без сервисной деятельности.

Основной тенденцией в развитии сервисного пространства становится сервисный детерминизм¹. Вектор социально-экономических отношений разворачивается в сторону человека. Проявление сервисного пространства в возрастающем качестве услуг приводит к увеличению численности специалистов, занятых в сфере сервиса. Качество услуг определяется взаимодействием техники и технологий, интересов социальных групп с духовными ценностями – всем тем, что создается в социальном пространстве. Развитие общества определяется развитием творческого потенциала человека труда, индексом его активности в переустройстве своего бытия. Данный показатель характеризует выбор индивида между такими альтернативами, как изобретать – не изобретать, болеть – не болеть, повышать мастерство – не повышать.

Сервис как система жизнедеятельности определяет уровень производительности труда в США, Японии, странах Западной Европы. Развитие социальной сферы, где реализуются многочисленные услуги, изменяет судьбы людей. Они освобождаются от узкой специализации, расширяют свои потребности в саморазвитии и самостоятельности. Возрастающая роль услуг может привести к демонополизации, активизации мелкого бизнеса. В качестве показателя роли сервиса в обществе выступает автономия личности. В поведении такого индивида преобладают ответственность и самоконтроль.

Таким образом, можно сказать: вполне оправдывается положение о том, что нет плохих людей, а есть неэффективная организация. Либеральная экономика, основанная на принципах выбора эффективных способов обогащения, создала деформированную систему социально-культурных отношений. Российское общество оказалось в затажном кризисе, не направляя достаточно средств на культурно-образовательные объекты, ориентированные на развитие человеческого капитала с его неисчерпаемыми возможностями. Формирование сервисного пространства средствами сервисной деятельности стало альтернативой существующему положению. Создаваемая модель клиентурного порядка способствует преодолению бедности. Сервисная деятельность, устраняя пагубные явления, формирует устойчивость взаимоотношений агент-клиент. Ее развитие

Сервисная деятельность

эффективно доказывает, что рынок – это активизация жизнедеятельности людей, надежное средство для их самореализации.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Ильин В.В. Аксиология. М., 2005. 216 с.
2. Павленок П.Д., Савинов Л.И. Социология: учеб. пособие. М., 2007. 508 с.
3. Панарин А.С. Политология. О мире политики на Востоке и на Западе: учеб. пособие. М., 1999. 320 с.
4. Стиглин Дж. Ревущие девяностые. Семена развала. М., 2005. 424 с.
5. Хилл Н. Думай и богатей / пер. с англ. М., 2007.
6. Хмелев В. В. Сервисная культура: истоки и уроки // Вестник МГУС. 2007. №2. С. 19-21.

Якунин В.И., Рогин В.Д., Сулакшин С.С. Социальное измерение государственной экономической политики. М., 2007. 208 с.

Тема № 6 Система обслуживания в сервисной деятельности

В процессе преодоления сложных ситуаций важное значение имеет система обслуживания, сохраняющая основу жизнедеятельности – обмен ценностями, баланс интересов и устойчивость отношений. Это по своему характеру социально-психологическое действие, с одной стороны, включает в себя реализацию услуги как экономический фактор, а с другой – обусловлено получением удовлетворенности, обеспечением устойчивости социального настроения людей.

Обслуживание в достижении устойчивого настроения.

Обслуживание раскрывается в повседневных отношениях и более ярких праздничных действиях, нацеленных на создание впечатления. В повседневности обслуживание становится способом жизнедеятельности и отражает результативность нетоварной экономики. Обслуживание населения как система разнообразных услуг при переходе к постиндустриальному способу производства переводит данную отрасль на более высокую ступень организации жизнедеятельности, стирает грани престижного и непрестижного труда, обеспечивает экономию времени. Престижный труд в обществе, как и непрестижный, – это анахронизм, консервативное представление, сохраняющееся со времен индустриального способа производства. Как известно, общество, существующее за счет использования природных богатств, наделяло работников материальной сферы почетом, награждало их за высокие количественные показатели в труде. Эталонами труда становились взятые из недр земли тонны угля, руды. При таком подходе непродовольственная сфера отставала от уровня добывающей и перерабатывающей промышленности. Население, занятое в сфере производства, пренебрегало внепроизводственной жизнью. Она воспринималась лишь как вспомогательное средство, поэтому была малооплачиваемой и непрестижной. Из-за остаточного принципа финансирования социальной сферы возникали сложные отношения работников материального труда и нематериальной сферы. Экстенсивный путь развития обострял проблему какого-либо выбора. Но, как известно, обслуживание, не предоставляющее выбора, превращается в насилие.

Развитие человекосберегающих процессов в обслуживании предполагает многообразие товаров и услуг, исключение политики и устранение монополизма.

Проблема обслуживания, возникшая при индустриальном способе производства, негативно отражалась даже на домашнем обустройстве. Люди переживали дефицит предметов потребления – посуды, ковровых изделий, строительных материалов, многих продовольственных продуктов (сахар, мука, кофе, чай и т.д.). Невозможность своевременного удовлетворения потребностей порождала правовой нигилизм. В обществе сохранялись спекуляция, неоправданно высокий уровень цен.

Дефицит в сфере жизнедеятельности снижает качество жизни, препятствует развитию человекосберегающего процесса. Снижение качества жизни сказывается на всех аспектах существования человека. Его работа, учеба, свободное время, общественная деятельность приобретают пассивный характер. Нереализованные потребности оборачиваются снижением жизнестойкости, возникновением хронической усталости от жизни.

Человекосберегающий процесс при ограниченном выборе превращается в утопию, поэтому одной из причин снижения качества жизни всегда был

Сервисная деятельность

монополизм. Монополии реализуют принцип: «Бедные становятся беднее, а богатые богаче». Он убивает оптимальную стратегию повседневности, создает иллюзию о «временных» трудностях, тогда как трудности никогда не кончаются. При монополизме возрастают отчуждение и конфликтность между властью и социальными группами.

Обслуживание в развитии услуг.

По объективным законам, обслуживание как отрасль для обогащения повседневности является причиной воспроизводства услуг, формирует предпосылки демонополизации. Вместе с тем при экстенсивном методе (развитие вширь) складывался кочующий образ жизни. Исчерпание запасов полезных ископаемых на одних месторождениях обуславливало необходимость освоения других территорий. Такие процессы требовали обновленной стратегии обживания, обостряли потребности в услугах бытоустройства. При их недостатке люди поневоле становились аскетами.

Сокращение запасов сырья привело к росту интенсивности труда, внедрению новых технологий, основанных на автоматизации, механизации производственных процессов. Последнее потребовало повышение уровня профессиональной подготовки, обновления организаций внепроизводственной сферы. Осознание ценности социально-свободного времени, повышение роли образования диктовали необходимость развития социально-культурных объектов. Эпизодические связи со странами Запада позволяли сравнивать уровень в сфере обслуживания бывшего СССР. Компоненты данной отрасли требовали коренного обновления; только это могло привести к повышению качества жизни, сохранению народонаселения и оощущению реального гуманизма.

Однако обслуживание не может быть эффективным, если его содержание не подчинено сервисной деятельности. Уровень, степень ценностных достижений обслуживания соизмеряется клиентурным порядком, т.е. ожидаемым положительным результатом. Без сервисных компонентов обслуживание может создать конфликтные ситуации, стать причиной снижения качества жизни.

Обслуживание в экономии времени клиентов.

Проникновение сервисных структур в обслуживание предопределяется законом гармонии, законом баланса интересов и развитием творческого потенциала человека. Чтобы понять отмеченный процесс, проведем этимологический анализ слова «обслуживание».

Приставку «об» можно трактовать как сокращение слова «объем», оно несет в себе начало процесса, устремленность к действию и в то же время выступает как показатель необходимого объема, ассортимента услуг для удовлетворения потребностей потребителей. Это формирует социальное государство, которое может регулировать воспроизводство и распределение услуг, обеспечить многообразие и гуманизацию услуг, исключая дефицит товаров. С развитием «объема» услуг становится возможна социальная справедливость, организационные принципы которой позволяют ликвидировать бедность.

Компонент «служба» выражает наличие профессионально-организационной системы. Требуемый профессиональный уровень обслуживания предполагает оперативность обслуживания, бережное отношение ко времени. Экономия времени покупателя, клиента превращает обыденную жизнь в ее ценностные качества. При экономии времени реализуются гарантия права на отдых, возможность профессионального роста, творческая мобильность. Профессионализм в «службе» - это поиск новых форм экономии времени. Стремление к оперативности стимулирует создание скорых поездов, внедрение

Сервисная деятельность

автоматических устройств (банкоматы, автоматы по продаже газет), совершенствование бытовой техники. Профессиональная «служба» предполагает использование способов индивидуального обслуживания, учитывающих разнообразие вкусов потребителей, их возрастные особенности, профессиональный и культурный уровень и т.п. Инициативная «служба» формирует имидж предприятия, увеличивает численность его клиентов.

В качестве примера «службы» можно назвать принципы японской сети обслуживания, активизирующей **«пять С»**:

сейри – организованность (наличие стимулов в улучшении работы с клиентом);

сейтон – опрятность;

сейсо – чистота как гарантия безопасности и душевного спокойствия посетителей;

сейкецу – чистоплотность как профилактика в укреплении устойчивых взаимоотношений;

ситсуке – дисциплина.

Эти принципы давно известны, но они проблемны для сферы обслуживания в российском обществе и пока не стали показателями человеколюбия, поэтому сервисная деятельность в обслуживании требует постоянного совершенствования «службы».

Характер корпоративной культуры.

Для улучшения деятельности «служб» в сфере обслуживания широко внедряются корпоративные формы управления как средство результативного обслуживания. Корпоративные формы управления позволяют достичь устойчивой конкурентоспособности с использованием специфических, малоиспользуемых мер и подходов. В развитии корпоративности преобладает высокий уровень творчества изобретательного привлечения клиентов, изучения спроса потребителей, с высоким уровнем исполнительской дисциплины.

Большинство компаний широко использует такой потенциал сервисной деятельности, как экономия средств. Одним из таких средств является всемерное сохранение времени у «человека потребляющего». Желаемым типом потребителя в корпоративном управлении считается надежный клиент. В связи с этим в настоящее время в компаниях социального сервиса интенсивно изучается ментальность потребителя. В частности, на российских предприятиях бытового обслуживания (бани, парикмахерские, супермаркеты, ателье) 60-70 % опрошенных считают, что важнейшим показателем качественной работы сферы услуг является своевременное выполнение заказа, оперативность услуг.

Другими чертами корпоративного управления в сервисных структурах являются приближение цен за услуги к реальным доходам потребителя, клиентов, активное внедрение потенциала рыночной культуры (реализация принципа «тратить деньги с улыбкой»). Такой подход в корпоративном управлении нацелен на создание сервисного пространства для самореализации индивида.

Корпоративное управление в обслуживании использует как внутренние, так и внешние стимулы для улучшения работы персонала.

К **внешним стимулам** относят:

– работу на лучшем (новом) оборудовании;

– денежное вознаграждение за оперативное выполнение заказа;

– доплаты за участие в реализации продукции;

– денежную компенсацию за сверхнормативную работу (совмещение, замещение и т.п.).

Сервисная деятельность

Внутренними стимулами корпоративного управления выступают:

- выбор исполнителей для изготовления срочного заказа;
- доплата за качественное, оперативное выполнение заказов;
- поощрение за изобретательность в обслуживании клиентов;
- вознаграждение за работу без листков нетрудоспособности, например, в течение года.

Реализация оперативного обслуживания свидетельствует о том, что корпоративное управление является системой постоянного творчества, где декларация об экономии времени реально дает ощутимый результат.

Обслуживание в повышении качества жизни. В социальном настроении проявляются ценности жизнедеятельности. К ним в первую очередь относится **инновационность** (как раскрытие самого себя) в действиях по обслуживанию, обеспечивающая реализацию права человека на свободу, гарантию на жизнеобеспечение, разрешение социальных проблем, обретение жизнелюбия. Поэтому следует научиться любить не человечество, а отдельно взятого индивида – «другого». Развитие отвечающей таким требованиям службы обеспечивает собственную защищенность в профессионализме. «Служба», служение другому возвращает силу себе; здесь проявляется «закон бумеранга», а именно: сделанное тобой возвращается тебе. Плохое и хорошее всегда отыскивает свой источник.

Овладевать профессионализмом в обслуживании означает быть в ладу с самим собой и окружающим миром. В связи с этим обслуживание в сервисной деятельности обеспечивает достижение устойчивости и благополучия в жизнедеятельности человека, исключает кризис, устраняет несоответствие отдельно взятого индивида с окружающей действительностью.

Любить отдельно взятого индивида, т.е. протягивать ему руку помощи, оказывать поддержку, – важнейшее условие эффективности и гуманизации обслуживания, своевременного удовлетворения потребностей клиента.

В качестве примера инновационного обслуживания, в котором проявляется культура корпоративного действия, можно назвать проект компании «Ресторанный рейтинг». Эта компания по опросам клиентов, постоянно посещающих рестораны компании, выпустила справочник «Справочник: 100 самых популярных ресторанов Москвы». Регулярно получаемые ответы, в которых отражались индивидуальные пристрастия и объективные сравнения, позволили сделать выбор в пользу 100 ресторанов Москвы, где сформировался самый качественный сервис через комплексные виды сервисной деятельности. Посетителей в эти 100 лучших ресторанов привлекает, во-первых, большой объем ознакомительной информации о находящейся рядом станции метро, о среднем чеке, о направленности кухни и т.п. Во-вторых, возможно обслуживание в любое время, выполнение заказа любого характера (день рождения, деловая встреча). В-третьих, впечатления о посещении ресторана фиксируются в базе данных. Каждое мнение, положительное или отрицательное, дает основание для совершенствования обслуживания. Компания разработала свою систему оценок. Рестораны оцениваются по 10-балльной шкале по таким категориям, как кухня, интерьер, обслуживание, соотношение цены и качества. Для сбора информации посетителям рассылаются анкеты, проводится голосование on-line на интернет-сайте.

Специфика индивидуального обслуживания.

Сервисная деятельность

Одной из разновидностей сервисной деятельности является индивидуальное обслуживание. Его специфической чертой является создание личного имиджа.

В развитии индивидуального обслуживания раскрывается адресный характер сервисной деятельности. Здесь главная задача заключается в том, чтобы устранить отживающую форму обслуживания – «навязчивый сервис».

Индивидуальное обслуживание выявляет степень социально-культурной подготовки организаторов услуг, например, во взаимодействии с потребителем, так как бесконфликтное, результативное, привлекательное обслуживание каждого отдельного индивида – задача агента (исполнителя услуг).

Чтобы реализовать услугу, надо, как говорится, обеспечить ей товарный вид. С этой целью используются следующие организационные меры:

- любая услуга должна быть представлена как образец труда,
- привлекать необходимыми удобствами, доступностью;
- для создания устойчивого хорошего настроения услуга проявляется как взаимодействие исполнителя и потребителя;
- услуга в индивидуальном обслуживании должна уметь говорить о себе языком исполнителя о том, что жизнь – это ощущение радости.

В индивидуальном обслуживании, претендующем на наименование сервисного процесса, используется отчасти тендерный подход, т.е. реклама продаваемой услуги, раскрывающая ее полезность и необходимость, ведется с учетом пола клиента в предположении, что женщины в обслуживании должны получать наслаждение, а мужчины удовольствие. Говорят, что женщины любят ушами, поэтому, рекомендуя какую-либо услугу, исполнитель услуги включает в свой рассказ описание предполагаемых наслаждений, которые соответствуют имиджу женщины; кроме того, здесь уместно отметить, что данный продукт не слишком калориен, но эстетичен, неординарен, включает компонент, благотворно влияющий на настроение. Рекомендуя услугу, товар мужчине, следует указать на возможность поддержать свой имидж, благодаря уникальности товара, его выразительности.

Индивидуальное обслуживание подразумевает диалог, в котором предложение, выбор товара и услуг не только формируют сбыт, а совершенствуют социально-культурные отношения, цель которых – завоевать, покорить клиента, сохранить его устойчивое мажорное настроение. Здесь существует ряд методов.

Метод интроспекции. Суть его в том, что люди как бы меняются ролями: в своем воображении они представляют мысли и чувства, которые могут испытывать партнеры в данной ситуации. Например, посетителям сервисного центра не всегда просто входить в контакт со специалистом. Смущение, испытываемое в обществе незнакомых людей, в необычной ситуации, характерно для многих посетителей; они чувствуют себя закомплексованными. Специалисты, понимая это, перечисляют услуги, говорят о возможности исполнения любого заказа. Данный метод весьма эффективен, способствует плавной адаптации клиента к новой ситуации.

Метод эмпатии основан на технике «вчувствования», вникания в переживания другого человека. Этот метод особенно полезен, если посетители и персонал – эмоциональные люди. В данном методе сталкиваются решения от «сердца» и от «разума». Многие люди не верят своему чувству, долго размышляют, затягивают с принятием решения, здесь нужна поддержка другого, чтобы сохранить уверенность в правильности приобретения услуги или товара.

Метод логического анализа в индивидуальном обслуживании экономит время, позволяет найти правильное общение. Чтобы понять потребителя –

Сервисная деятельность

партнера по взаимодействию, исполнитель услуг выстраивает интеллектуальное представление о нем, включающее разные варианты общения, которые подчинены цели профилактики конфликтных ситуаций. По сути конфликт – это поражение, и задача обслуживающего персонала добиться согласия с потребителем. Конфликт может не возникнуть, если один из партнеров (исполнитель услуги, продавец) сохраняет сдержанность, равновесие, так как другой лишается возможности выразить свое недовольство. В диалоге не допускаются категоричность, напористость и прямолинейность. Главное в индивидуальном обслуживании – убедить потребителя в своей правоте, чтобы он принял точку зрения исполнителя услуги. Уступая потребителю, агент сервисной деятельности не только не теряет своего достоинства, но приобретает авторитет как профессионал в сфере сервиса. Для успеха сервисной деятельности важно подобрать внутреннее состояние и овладеть им, а затем использовать «по ситуации» те или иные действия и форму поведения, отвечая на вопросы: что хочет достичь клиент своими действиями? Какой способ действия соответствует той или иной ситуации? При этом рекомендуется исключить формальное общение, добиваться того, чтобы клиент укрепил с агентом психологический контакт. Для этого агенту нужно выяснить потребности и проблемы клиентов, помогать найти их решения.

Общаясь с клиентами – представителями разных культур, необходимо учитывать особенности субкультуры, к которой он себя причисляет. Представители разных субкультур могут иметь особые предпочтения. Из-за различий в культурах агента и покупателей могут возникнуть конфликты в общении.

Как уже отмечалось, главная ценностная установка сервисной деятельности – защита человека. Человекоцентристская технология – основа сервиса. Индивидуальное обслуживание позволяет организаторам услуг развивать свои способности, улучшать имидж предприятия. Индивидуальное обслуживание как сложный процесс должен подчиняться стандартам поведенческой культуры; ее совершенствование повышает престиж предприятия. В индивидуальном обслуживании всегда будут востребованы: доступность услуг, степень индивидуальной подготовки к оказанию услуг, деловой стиль, отражающий культуру организатора услуг, способного превращать свои умения в сервисную деятельность.

Таким образом, система обслуживания определяет организационные факторы в повышении качества жизни. Обслуживание, включающее в себя выбор товара и услуг, оперативность действия создает устойчивость социально-культурных отношений. Обслуживание индивида, групп населения приобретает характер реального гуманизма, а компоненты обслуживания перерастают в сервисную деятельность.

Воздействие культуры на поведение потребителя

Источники кризисных ситуаций.

Удовлетворение любых потребностей должно быть, как «скорая помощь», оперативным и максимально результативным. Однако из-за неэффективности социальной политики в развитии сервисной деятельности можно и не помочь человеку, о чем свидетельствует наличие бомжей в крупных индустриальных городах. Сила сервисной деятельности – во взаимосвязи субъектов социальных институтов, обеспечивающей прочность общества. Ослабление какого-либо

Сервисная деятельность

социального института приводит к его деформации. Дисбаланс компонентов социальной структуры порождает напряженность, а впоследствии кризис.

Кризис в нашей жизни проявляется в несоответствии целей и результатов; природы и замыслов людей; доходов и культуры жизни; богатства и духовных ценностей; науки и практики.

При формировании сервисной деятельности наибольшую значимость обретает антикризисная культура, направленная на устранение барьеров в развитии человекоберегающих технологий. В современных условиях, определяющих жизнь людей, проявляются антропологический, экономический, социально-культурный кризисы, имеющие специфические черты и разные формы. Но природа их одна – недооценка жизни отдельного человека и реализации культуры.

Антропологический кризис выступает следствием исторического развития, в ходе которого интеллектуальные способности людей отстают от их физического совершенства. Физические силы человека активизируются постоянно, они саморегулируются в ежедневном движении. Организм человека сам находит поддержку в окружающем мире. Например, в питьевой воде он находит ионы кальция, хлора, магния, которые хотя и исчисляются в малых дозах, но поступают в организм и определяют его жизнестойкость. Физическое состояние человека укрепляется за счет дыхания, спорта, многообразных движений, игры. Но многие стороны физического развития определяются наследственностью. Конечно, и интеллектуально-умственные навыки людей порой определяются импринтингом (предрасположением).

Умственные способности проходят совершенно иной путь развития. Но человек, вовремя не получивший импульса раздражения, помощи извне, теряет необходимые условия для развития интеллектуальных способностей. Неудовлетворенное желание, потребность гаснет навсегда. Результатом этого становится непродуктивный индивид. К его качествам следует отнести запоздалое развитие, отставание в навыках речи, письма, склонность к инертности, потерю самостоятельности, гипертрофированное желание получать удовольствия без труда и т.д. Незрелость умственных способностей влечет незрелость потребностей. В жизни непродуктивного индивида не работает закон неравенства биосистем, согласно которому ослабление способностей в получении объемной энергии извне уничтожает элементы творчества. Потеря умений в овладении энергией извне (питание, тепло) может привести индивида к духовной и физической гибели.

Причинами формирования непродуктивных индивидов является несвоевременное удовлетворение потребностей как в физическом развитии, так и в духовно-нравственном. С этим связано нерациональное распределение богатств, что рождает агрессивную политику, увеличивает страдания, инвалидность, смертность. Заметим, что человеческие страдания ведут к ослаблению интеллекта, а формирующаяся личность с ущербной психикой воспроизводит себе подобных.

Такой процесс может остановить сервисная деятельность как гуманистическая практика в развитии ценностей отдельной личности, а также формирование сервисного пространства с внедрением малого предпринимательства. Малый бизнес выступает как фактор повышения роли среднего класса в совершенствовании межличностных связей, когда неизбежно отступают отчуждение, стрессовые ситуации и возрастает значение индивидуального характера труда. Через сервисные взаимодействия укрепляется

Сервисная деятельность

социальное участие, человек приобщается к духовно-нравственным ценностям, к единству потребителей и производителей (клиентурный порядок). Субъекты сервисной деятельности вступают в единство с окружающим миром, осуществляют инновационные действия, чтобы приспособить свою деятельность к потребностям окружающей среды. Например, благодаря своему высокому мастерству и культуре обслуживания хлебопеки, строители, водители общественного транспорта и другие специалисты сервиса становятся известными в своей округе. Они превращают среду обитания в малую родину, где люди получают защиту и поддержку, приобретают личный опыт в развитии потребностей. Имеющаяся инфраструктура помогает человеку активизировать свои способности, приблизить свое физическое развитие к интеллектуальным способностям.

Экономический кризис остается тяжелым испытанием в жизни людей. Его источником во многом являются грабительское отношение к природе, ее беспредельное покорение и разрушение биосферы. Труд потерял нравственную основу, ее вытеснил грубый прагматизм.

Преодолеть кризисные ситуации и их последствия может только сервисная деятельность с ее ценностным обменом. Используя коэволюционный метод, сервисная деятельность синтезирует социально-организаторские компоненты, которые формируют антикризисную (сервисную) культуру, аспектами которой являются клиентурный порядок в обслуживании, система регулирования межличностных отношений, успехи, достигаемые на основе нравственности.

По мысли Э. Фромма, для преодоления разрушительного воздействия кризисных ситуаций, порождающих бедность широких масс, необходимо «радикально изменить человеческое сердце». Такое положение Фромм связывал с совершенствованием общества в соответствии с законом разумных потребностей индивида. Данный закон стимулирует авторитет важнейших ценностей в реализации потребностей, которые преобразуют действительность: безопасность, здоровье, радость повседневности, человеческое достоинство, сохранность среды обитания и др. Осуществление названных ценностей реально в рамках социального детерминизма, проявления которого можно сопоставить с ценностями сервисной деятельности.

Социальный детерминизм (основа жизни)	Сервисная деятельность (защита человека)
Растущее материальное благополучие	Развитие инфраструктуры, сберегающей время и силы человека
Гуманитарное начало во всех преобразованиях, сохранение здоровья, безопасности людей, их материальной обеспеченности	Формирование социально свободного времени
Автономия личности	Развитие рыночной психотерапии как вила бестоварного производства
Реализация этики благородства	Соблюдение партнерских отношений в экономических сделках
Стимулирование сервисных отношений как повышение профессионализма социальных групп	Создание устойчивой жизнедеятельности людей
Внедрение наукоемких технологий	Внедрение информационного сервиса

Сервисная деятельность

Приоритет сферы услуг над сферой производства	Сохранение эмоционально-результативного эффекта в организации повседневной жизни
Системность во взаимодействии жизнеопределяющих факторов: техники, роста благосостояния, доступности к духовным ценностям	Снижение неоправданной дороговизны. Клиентурный порядок. Частично регулируемые социально-экономические отношения
Интенсивный метод производства с приоритетом образования	Гуманизация, доступность и обязательность образования

Сопоставление перечисленных ценностей открывает дорогу к инновациям, среди которых на первом месте – человеческие устремления, воспроизводство способностей и защита человека.

Значение инновационных подходов к развитию сервисной деятельности. Гуманизация общества, обусловленная внедрением социального детерминизма и сервисной деятельности, изменяет соотношение разума и инстинктов в человеке. При приоритете техноцизма, производства над человеком структуру его бытия можно представить как 30/70, где числитель – это показатель интеллекта, а знаменатель – уровень физиологических стремлений, инстинктов.

Анализ отмеченных процессов свидетельствует о необходимости переосмысления существующих понятий. Как отмечалось выше, сервисную деятельность следует рассматривать не только как отрасль труда, но и как процесс развития человекосберегающих технологий, реализация которых позволяет достичь богатства общества путем раскрытия богатства индивидуальности, повышения интеллекта каждого индивида.

В современном мире инновации – это не только новизна, но и явления, отражающие изменения устоявшихся норм. Например, к инновациям следует отнести развитие сервиса как форму рыночной культуры, обеспечивающего достижение взаимовыгодных результатов на основе принципа равновесности «*Serva me, servabo te*». Такой подход оправдал себя при установлении клиентурного порядка в странах Западной Европы. Рыночная культура обусловила эффективность новой экономики в виде ордолиберализма – регулируемой экономики, ориентированной на реализацию социально-культурных потребностей. В регулируемой экономике производительность труда возрастает за счет обустройства жизни людей. Многообразие форм собственности как показателя рыночной культуры способствовало творческой активности ее владельцев.

Развитие сервисной деятельности привело к использованию функционального метода при распределении результатов производственного труда. Так, своими успехами Германия в послевоенный период (1946-1949) во многом обязана этому методу. Вознаграждение за труд осуществлялось с учетом развития духовно-психологических качеств; тогда внешние стимулы (развитие социальной сферы) и внутренние (достойная заработная плата) привели к «германскому чуду». В успехах Германии большую роль сыграла практика социального обслуживания, в котором преобладала коммуникативность и был преодолен эгоцентризм, создавались условия по преодолению отчуждения. Плотность коммуникативных средств предопределила развитие сервисных структур (прокладка коммуникации, строительство жилья, культура самоконтроля, внедрение клиентурного порядка). Коммуникативность активизировала социальную мобильность в развитии сервисных взаимоотношений. Сервисная

Сервисная деятельность

деятельность в ордолиберализме стала средством индивидуальной защищенности. Такой опыт накоплен на заводах Швеции, Германии.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Генкин Б.М. Экономика и социология труда. М., 2002.
2. Ильин В.В. Аксиология. М., 2005.
3. МайерсД. Социальная психология. СПб., 1997.
4. Мельникова Е.Н. Час X. Россия 21 век. М., 1996.
5. Лавленок П.Д., Савинов Л. И. Социология: учеб. пособие. М., 2007.
6. ЭрхардЛ. Полвека размышлений. М., 1993.

Якунин В.И., Роик В.Д., Сулакшин С.С. Социальное измерение государственной экономической политики. М.: Центр проблемного анализа и государственно-управленческого проектирования, 2007.

Тема № 7 НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Сервисное взаимодействие, которое ранее рассматривалось нами в культурном, предметном или психологическом плане, в рамках сервисной деятельности имеет социально-экономический характер, связанный с денежными отношениями и договорными обязательствами. Сервисная организация как хозяйственно обособленная единица ведет предпринимательскую деятельность. Эти общественные отношения являются областью правового регулирования на основе норм гражданского и сервисного права в целях обеспечения интересов личности, сервисной организации, государства и общества в целом.

Сервисная деятельность как объект правовых отношений. В специальной литературе дано следующее определение: «Сервисное правоотношение – это урегулированное нормами сервисного права общественное отношение, участники которого являются носителями прав и обязанностей в сфере сервиса».

Сервисное правоотношение – прежде всего взаимодействие сервисной организации и потребителя. Сервисная организация взаимодействует с потребителем в процессе продвижения, продажи и предоставления услуги. Обе стороны обладают при этом взаимными правами и обязанностями. Мера возможного и должного в этих случаях обеспечивается законом, в частности Федеральным законом от 13 марта 2006 г. № 38-ФЗ «О рекламе» и Законом РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей». Поскольку стороны при оказании услуги вступают в договорные отношения, их взаимодействие регулируется Гражданским кодексом РФ.

В целях создания благоприятных условий для сервисной деятельности государство осуществляет регулирование деятельности сервисных организаций. Прежде всего, само создание сервисной организации осуществляется под контролем государственных органов на основе Закона РФ о предприятиях и предпринимательской деятельности, нормативно-правовых актов о регистрации юридических лиц и физических лиц, занимающихся индивидуальной предпринимательской деятельностью в сфере услуг. Обязательным при этом является соблюдение предусмотренных законодательством требований, специальных условий и процедур, а также положений о лицензировании отдельных видов деятельности. Требования, которые необходимо соблюдать при осуществлении сервисной деятельности, регулируются Законом РФ «О лицензировании отдельных видов деятельности».

Необходимость обеспечить качество продукции и услуг, безопасность потребителя от недобросовестных производителей товаров и услуг обусловили создание системы государственного регулирования этой составляющей сферы сервиса на основе законов РФ «О техническом регулировании» (2002), «Об организации страхового дела в РФ» (в разных редакциях 1997-2005). Еще одним средством регулирования сервисных отношений выступают Квалификационные требования к основным должностям работников сферы сервиса (профессиональные стандарты по отраслям). Работникам сервисной организации нужно иметь в виду, что обеспечение качества услуг имеет решающее значение в достижении конкурентоспособности организации на рынке.

Во всех конфликтных ситуациях в сфере сервиса, о которых шла речь в предыдущей главе, необходима правовая квалификация ситуации, поиск и анализ правового основания для принятия правильного и соответствующего сервисным

Сервисная деятельность

правоотношения решения. В наиболее общем виде правовые отношения в сервисной деятельности представлены на рис. 4.1.

Рассмотрим более подробно некоторые правовые аспекты сервисной деятельности, общие для всех сервисных организаций.

Порядок образования сервисной организации. Создание сервисной организации предполагает, что экономическая целесообразность существования организации доказана и требуемые финансовые ресурсы, включая оборотный капитал, имеются. Сама процедура в разных регионах может иметь отличия в зависимости от организационно-правовой формы, от вида деятельности сервисной организации, от местного законодательства, упрощающего порядок регистрации. В самом общем виде создание сервисной организации состоит из 16 этапов.



Рис. 4.1. Правовые взаимоотношения в сервисной деятельности

Вначале в соответствии с Гражданским кодексом РФ осуществляется *выбор организационно-правовой формы* будущего предприятия. Это может быть общество с ограниченной ответственностью, акционерное общество – открытое или закрытое – или иная форма. Наиболее гибкой формой для сферы сервиса, как показывает практика, является общество с ограниченной ответственностью (ООО).

Как правило, следующим этапом создания сервисной организации оказывается *оформление протокола о намерениях учредителей* сервисной организации. Такой протокол фиксирует:

- согласование организационно-правовой формы и структуры управления сервисной организацией;
 - согласование бизнес-плана или технико-экономического обоснования создания сервисной организации;
 - степень и форму участия учредителей в органах управления;
 - распределение долей в уставном капитале и при формировании оборотных средств;
 - согласование форм имущественного и интеллектуального вклада в уставной капитал и их оценку;
 - распределение долевого участия в финансировании организационного этапа;
 - порядок и сроки разработки учредительных документов.
- Подобный протокол не входит в число учредительных документов, но является единственным звеном, связывающим учредителей до момента регистрации фирмы. На основе этого протокола разрабатываются учредительные документы.

Разработка проектов учредительных документов осуществляется на основе Гражданского кодекса РФ в соответствии с. выбранной организационно-правовой

Сервисная деятельность

формой. Для ООО разрабатываются проекты учредительного договора и устава. В этих документах закрепляются позиции, которые ранее были зафиксированы в протоколе собрания учредителей. Если учредитель один, то готовится только устав.

Для утверждения учредительных документов проводится *учредительное собрание*. При этом необходимо тщательно соблюдать предписанные законом процедурные нормы, чтобы решение собрания имело юридическую силу. По решению собрания учредителей составляется протокол, который может быть включен в число документов, направляемых на регистрацию.

После собрания в проекты документов вносятся необходимые поправки на основе предложений участников собрания, и проводится *подготовка учредительных документов для регистрации*. Для *правовой регистрации сервисной организации* учредительные документы передаются в уполномоченный орган лично или по почте (с приложением квитанции об оплате регистрационного сбора). Правовая регистрация сервисной организации носит уведомительный характер, и при наличии необходимых документов выдается свидетельство о регистрации установленной формы. Отказ в регистрации сервисной организации может быть обжалован в суде.

Далее необходима постановка сервисной организации на учет в соответствующих государственных органах: *налоговой инспекции, органах статистики, пенсионном фонде, фонде медицинского и социального страхования и фонде занятости*. Налоговая инспекция присваивает сервисной организации номер в Государственном реестре предприятий, выдает карту постановки на учет и включения в Государственный реестр и памятку о видах и порядке оплаты налогов. Карты постановки на учет аналогичным образом оформляются и в других государственных органах. На основе этих документов сервисная организация *вносится в Государственный реестр*, который ведет Регистрационная палата при органах государственной власти.

Согласно действующему российскому законодательству, предприятия, учреждения независимо от организационно-правовой формы обязаны хранить свои денежные средства в банковских учреждениях. Поэтому заключительные процедуры создания сервисной организации – *подготовка и заполнение банковских карт* (заявление установленной формы), *открытие расчетных счетов* в учреждениях банка, *изготовление штампов и фирменных бланков* сервисной организации. В пакет документов, представляемых в банк, помимо заявления, учредительных документов, свидетельства о постановке на учет в налоговом органе, входят также приказ (или протокол учредителей) о назначении генерального директора, приказ о назначении главного бухгалтера, карточки с образцами подписей и оттисками печати, договор на расчетно-кассовое обслуживание.

Сложность процедуры регистрации сервисной организации, наличие большого количества условий, которые должны быть обязательно соблюдены, являются причиной того, что при наличии средств и возможностей проведение необходимых действий по созданию предприятия поручают специализированным фирмам, оказывающим правовые услуги такого рода в комплексе. Однако эта работа, чтобы не стать чрезмерно дорогостоящей, должна проводиться под контролем ответственного работника сервисной организации, который хорошо представляет себе содержание и порядок осуществляемых процедур.

Лицензирование и сертификация сервисной деятельности. 25 сентября 1998 г. был принят Федеральный закон № 158-ФЗ «О лицензировании отдельных

Сервисная деятельность

видов деятельности». Сейчас действует одноименный закон от 8 августа 2001 г. № 128-ФЗ (в ред. от 30 декабря 2008 г.), где определены, названы виды деятельности, для осуществления которых необходимо наличие лицензии. Среди них названы и различные виды услуг (охранные, медицинские, транспортные и т.д.), даны основные понятия и подходы к лицензированию различных видов сервисной деятельности.

Лицензия (от лат. licentia – позволение, разрешение) – официальный документ, выдаваемый государственными органами на определенный срок, на право ведения конкретного вида деятельности (в данном случае, сервисной) при обязательном соблюдении лицензионных требований и условий.

Лицензирование – средство государственного регулирования сервисной деятельности, осуществляемое в целях защиты прав и интересов потребителей. К лицензируемым относятся виды деятельности, осуществление которых может повлечь за собой нанесение ущерба правам, законным интересам, здоровью граждан, обороне и безопасности государства, культурному наследию народов Российской Федерации и регулирование которых не может осуществляться иными методами, кроме как лицензированием.

Лицензии выдаются как центральными, так и местными органами государственной власти, уполномоченными для этой цели постановлением Правительства РФ. Для получения лицензии предьявляется пакет документов, включающий заявление с реквизитами сервисной организации, копии учредительных документов, свидетельство о государственной регистрации, документ налогового органа о постановке на учет и документ об оплате услуг лицензирования. В зависимости от характера сервисной деятельности могут потребоваться и другие документы, подтверждающие соответствие сервисной организации установленным требованиям.

Лицензирующий орган принимает решение о предоставлении или об отказе в предоставлении лицензии в срок, не превышающий сорока пяти дней со дня поступления заявления о предоставлении лицензии. Срок действия лицензии не менее 5 лет. При смене учредителя, изменении организационно-правовой формы, наименования, юридического адреса, реорганизации лицензия теряет силу. В случае ликвидации фирмы лицензия должна быть возвращена по месту выдачи. Переоформление лицензии осуществляется в общем порядке.

В выдаче лицензии может быть отказано, если имеет место:

- недостаточность или недостоверность информации в документах;
- отрицательное экспертное заключение о соответствии соискателя лицензии, принадлежащих ему или используемых им объектов лицензионным требованиям и условиям;
- несоответствие условиям сервисной деятельности (например, не обеспечена безопасность).

Отметим, что при соблюдении определенных условий может применяться упрощенный порядок лицензирования

Лицензия может быть приостановлена или аннулирована государственным органом, ответственным за лицензирование. Приостановление действия лицензии происходит при выявлении в деятельности сервисной организации нарушений лицензионных требований и условий. Возобновление действия лицензии происходит по решению государственного органа, ответственного за лицензирование, после устранения выявленных недостатков. Если недостатки не устранены, лицензия аннулируется в судебном порядке.

Сервисная деятельность

Другим элементом защиты прав потребителя на качество и безопасность продукции, работ и услуг является сертификация.

Сертификация (от лат. *sertum* – верно и *facere* – делать) – определение соответствия услуги базовому стандарту или установленным требованиям. На товар или услугу, которые соответствуют стандарту, требованиям по безопасности и предотвращению ущерба потребителям, может быть выдан сертификат соответствия – документ, удостоверяющий качество услуги на срок не более 3 лет. Сертифицированная продукция маркируется специальным символом – знаком соответствия.

Различают сертификацию добровольную и обязательную. Согласно действующему российскому законодательству, обязательной сертификации подлежат товары и услуги, способные нанести ущерб безопасности, здоровью или имуществу потребителей. Услуги и товары, подлежащие обязательной сертификации и не имеющие сертификата соответствия, запрещено рекламировать.

Добровольная сертификация в законодательно нерегулируемой сфере может иметь три уровня:

- 1) заявление о качестве своей продукции, сделанное потребителю сервисной организацией (самосертификация);
- 2) подтверждение потребителем, использовавшим услугу, необходимого качества услуг (сертификация «второй стороной»);
- 3) подтверждение соответствия услуг установленным требованиям, сделанное независимой организацией на договорных началах.

В целях защиты прав и интересов потребителей, оптимизации регулирующей функции государства нормативно-правовая база лицензирования и сертификации динамично видоизменяется, совершенствуется. Непрерывный мониторинг и учет изменений, обеспечивающих качество и безопасность услуг, - необходимое профессиональное требование к любому сотруднику сервисной организации.

Стандарты и квалификационные требования к работникам сферы сервиса. Для сервисных организаций требования по качеству, безопасности услуг устанавливаются в стандартах, нормах и правилах, которые утверждаются контролирующими органами РФ на основании Федерального закона от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании».

Стандартизация — деятельность по установлению норм, правил и характеристик (требований) в целях обеспечения: безопасности услуг; технической и информационной совместимости продукции; качества продукции, товаров и услуг; единства измерений и экономии всех видов ресурсов.

Стандартизация решает следующие задачи:

- установление терминов и определений, основных понятий в области стандартизации и управления качеством;
- установление показателей качества и безопасности услуг;
- установление требований к сертификации продукции и услуг.

В сфере сервиса используют следующие категории стандартов:

международные (принятые Международной организацией по стандартизации – ISO), межгосударственные (ГОСТ), национальные стандарты России (ГОСТ Р) и стандарты предприятий (СТП).

Государственные стандарты (ГОСТ и ГОСТ Р) устанавливают обязательные требования к обслуживанию, обеспечивающие безопасность, охрану здоровья, жизни и окружающей среды, комплексность, точность и своевременность исполнения, а также рекомендательные требования к видам услуг, включая

Сервисная деятельность

условия обслуживания. Стандарты предприятий устанавливают требования к конкретным услугам, к техническому оснащению, технологическим процессам, применяемым только на данном предприятии. Наряду со стандартами предприятий допускается разрабатывать регламенты, карты, технические условия на исполнение конкретных услуг на данном предприятии.

Стандартизация – один из видов деятельности, в высокой степени зависящих от конкретного вида предоставляемых услуг. Для каждого вида услуг разрабатываются свои стандарты, нормы и правила, хотя ГОСТ РФ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения» относится ко всей сфере сервиса.

В сервисной организации должен осуществляться контроллинг (от англ. control – надзор, проверка, регулирование) – систематический контроль исполнения стандартов, отслеживание хода выполнения поставленных задач с одновременной коррекцией работы. Контроллинг предполагает:

- соблюдение установленных стандартов;
- мониторинг (от лат. monitor – напоминающий, надзирающий) – сбор и анализ информации о соблюдении стандартов в сервисной организации;
- регулирование сервисной деятельности с целью устранения отклонений.

Элементом системы государственного правового регулирования, обеспечивающего качество продукции и услуг, являются требования к работникам сферы сервиса – профессиональные стандарты для основных должностей по секторам сферы услуг.

Например, согласно профессиональным стандартам для туризма, утвержденным в 1999 г., все должности в туристской сфере разделены на три квалификационных уровня. Для каждого уровня даны наименования должностей, требуемый уровень образования, перечень основных навыков и знаний, необходимых для выполнения должностных обязанностей. Для каждого уровня (с учетом того, что по КЗОТ РФ объем конкретных требований по должностям определяется работодателем) даны стандартные должностные обязанности, основные навыки и знания, необходимые для их выполнения.

Соблюдение правовых норм при продвижении услуг. Продвижение услуг на рынок предполагает комплекс мероприятий, проводимых сервисной организацией для информации потребителей, для убеждения в высоком качестве услуг, для напоминания о своих товарах и услугах. С этой целью используются вывески и витрины, фирменный стиль и торговая марка, персональные продажи и PR, презентации и выставки. Но наиболее широко используется в процессе продвижения услуг реклама – сообщение о конкретной продукции или услуге широкому кругу потребителей с целью стимулирования продаж.

Правовые отношения в сфере коммерческой рекламы на рынках товаров, работ и услуг в настоящее время регулируются Федеральным законом от 13 марта 2006 г. № 38-ФЗ «О рекламе».

В законе даны определения ненадлежащей, недобросовестной, недостоверной, неэтичной, заведомо ложной и скрытой рекламы, сформулированы общие и специфические, зависящие от конкретного ее вида требования к рекламе.

В законе «О рекламе» очерчены права и обязанности рекламодателей и рекламогоспространителей, обозначена ответственность за нарушение требований к содержанию, времени, способу распространения рекламной информации, установленному законом (ненадлежащая реклама). В этом последнем случае может оказаться необходимой контрреклама – опровержение ненадлежащей рекламы с целью устранения, ликвидации возможных негативных последствий.

Сервисная деятельность

Рекламная продукция сервисной организации должна учитывать правовые нормы, регулирующие рекламную деятельность. Наделение услуг в рекламе преувеличенными качествами или качествами, отсутствующими в услуге (недостоверная реклама), могут привести к судебным искам против сервисной организации и к отзыву лицензии на право деятельности. Изучение рекламных объявлений сервисных организаций показало, что пятая часть из них не содержат даже названия организации, что противоречит Закону РФ «О защите прав потребителей».

Рекламная деятельность сервисной организации регулируется на местном уровне на основании Федерального закона от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах местного самоуправления в Российской Федерации».

Расходы сервисной организации на рекламу относятся на себестоимость услуг, но только в пределах, установленных государством. Если этот предел превзойден, то реклама оплачивается из прибыли.

Даже этот краткий обзор свидетельствует, что сотрудники сервисной организации, ответственные за продвижение услуг, должны самым внимательным образом отнестись к правовым нормам, зафиксированным в названных выше и других нормативно-правовых документах, регламентирующих рекламную деятельность в сфере сервиса.

Договорные отношения в сервисных организациях. В условиях рыночной экономики предпринимательская деятельность сервисных организаций регулируется Гражданским кодексом РФ. Гражданско-правовой договор выступает при этом одним из основных средств регулирования отношений в экономической сфере.

Договор в сервисной деятельности – соглашение двух или нескольких лиц, устанавливающий, изменяющий или прекращающий гражданские права и обязанности сторон, представленных в договоре. Договор – основной способ правового оформления сервисных отношений, которые связывают участников рынка услуг.

Рассмотрим кратко некоторые правовые особенности договорных отношений в сфере сервиса ввиду их особой важности для сервисной организации.

Прежде всего отметим принцип свободы договора, который выражается в том, что стороны свободны в заключении договора, а понуждение к его заключению возможно только в случаях, предусмотренных законом или добровольно принятым обязательством. Стороны свободны также в выборе условий договора.

Содержание договора составляют его условия, закрепляющие права и обязанности сторон. Для заключения договора необходимо достижение соглашения сторон по всем существенным условиям. Сторонами в договоре могут быть организации и физические лица, обладающие определенным статусом. Сервисная организация должна быть обязательно зарегистрирована в качестве юридического лица. Гражданским кодексом также предусмотрен ряд правовых норм для обеспечения выполнения обязательств (штраф, пени и т.д.).

В сфере сервиса все многообразие договоров можно классифицировать в зависимости от обязательств, которые предусмотрены в договоре:

- договоры по реализации товаров (розничной купли-продажи и др.);
- договоры по производству работ (пошив на заказ и др.);
- договоры по оказанию услуг (туристских, страховых, связи, рекламных, охранных и др.).

Сервисная деятельность

В этом последнем случае имеет место договор возмездного оказания услуг, когда исполнитель обязуется по заказу потребителя предоставить услугу, а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

В работе сервисной организации используются самые различные варианты договоров. При создании и государственной регистрации сервисной организации с соответствующей организацией может быть заключен договор о разработке пакета необходимых документов и их представлении в государственные органы для регистрации. В дальнейшем сервисной организации необходимо заключить договор об аренде помещения, о получении в аренду оборудования и транспортных средств, об охране, кредитно-расчетные договоры, кадровые договоры с сотрудниками, договоры страхования, договоры на предоставление услуг. Каждый из этих договоров имеет свои особенности, но тем не менее можно выявить и обозначить общие моменты, присущие всем договорам.

Любой договор, как правило, содержит четыре обязательных части: преамбулу (вводная часть), предмет договора, дополнительные и прочие условия договора.

В преамбуле содержится наименование договора, дата подписания договора, место подписания договора (оно может иметь свою особую юрисдикцию), полное наименование сторон (по названию, зарегистрированному в Государственном реестре) и сокращенное наименование сторон по договору. Здесь же указываются должности, полные имена уполномоченных на подписание договора лиц.

Конкретное содержание второй части «Предмет договора» зависит от вида договора, конкретной ситуации, в которой договор заключается. Здесь обозначено, о чем конкретно договариваются стороны, права и обязанности сторон по договору, цена договора и порядок расчетов, сроки выполнения сторонами своих обязательств.

Раздел «Дополнительные условия» содержит пункты, которые могут существенно влиять на реализацию прав и обязанностей сторон. В качестве таких условий в договоре присутствуют: срок действия договора, ответственность сторон, способы обеспечения обязательств, порядок изменения или расторжения договора, возможное требование конфиденциальности информации по договору, порядок разрешения споров и перемены лиц, ответственных по договору.

В разделе «Прочие условия» могут присутствовать сведения о законодательстве, регулирующем отношения сторон, об особенностях согласований и связи между сторонами, о количестве экземпляров договора, реквизиты сторон, подписи и печати.

Договор должен соответствовать обязательным для сторон правилам, установленным законом и иным правовым актам (императивным нормам), действующим в момент его заключения.

Советы сотруднику сервисной организации по составлению договоров.

1. Предварительно обдумать весь комплекс вопросов и действий, связанных с содержанием и заключением договора.

2. Разработать проект договора с привлечением специалистов, предусмотрев включение всех необходимых и желательных условий.

3. Получить как можно больше информации о партнере по договору, по возможности ознакомиться с документами, финансовым положением и коммерческой репутацией.

4. При подписании договора убедиться, что представитель другой стороны имеет необходимые полномочия для подписания договора, корректно попросив представить необходимые документы.

Сервисная деятельность

5. Тщательно отрабатывать формулировки, не допуская неясностей и двусмысленности, которые в случае спора будут толковаться контрагентом в свою пользу.

6. Обязательно обозначать в договоре сроки платежей.

7. Внимательно изучать условие о форс-мажорных обстоятельствах, чтобы избежать «форс-мажорных отговорок» при невыполнении обязательств.

8. При составлении договора по частям, обязательно прочесть и продумать договор в целом, привлекая для консультаций юристов и других специалистов по предмету договора.

В настоящий момент имеется большое количество типовых образцов договоров, но, используя их, следует иметь в виду, что договор должен составляться для каждого случая отдельно с учетом конкретных обстоятельств. В сервисной организации при наличии соответствующей технической базы полезно иметь проекты типовых договоров на лазерных дисках CD-ROM, скомпонованных в пакеты прикладных программ «Библиотека предпринимателя», «Ваш офис», «Дело и право», «Кодекс» и др. Соответствующую информацию о типовых договорах можно получить и в сети Интернет.

Защита прав потребителей. Права потребителей защищаются в РФ различными нормативными документами. По сути, все правовые акты, связанные с государственным регулированием производства товаров, выполнения работ или предоставления услуг, в той или иной степени направлены на защиту прав потребителя. Не рассматривая всю совокупность документов, обеспечивающих права потребителя, остановимся подробнее на Законе РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей». Надо иметь в виду, что закон неоднократно редактировался законодателями, а 25 октября 2007 г. Государственной Думой был принят Федеральный закон № 234-ФЗ «О внесении изменений в закон «О защите прав потребителей» и Часть вторую Гражданского кодекса РФ», усиливающий правовую защиту потребителей, ужесточающий требования к продавцам в отношении передачи покупателю предварительно оплаченного товара и регламентирующий дистанционные продажи.

Закон «О защите прав потребителей» образно называют «конституцией потребителей». Закон устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья, на получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях, права потребителей на просвещение, на государственную и общественную защиту интересов, а также определяет и уточняет механизм реализации этих прав.

В законе даны определения основных понятий, используемых в области защиты прав потребителей: потребитель, стандарт, недостаток и существенный недостаток, безопасность товара (работы, услуги).

Потребитель – лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных нужд, не связанных с извлечением прибыли. Из этого определения следует, что потребителем гражданин является уже тогда, когда просит продавца товара или услуги рассказать об услуге и ее свойствах, показать товар. Отказ в подобной просьбе может расцениваться как нарушение закона.

Стандарт выступает как документ, который устанавливает обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг). Если выявлено несоответствие товара (работы, услуги) стандарту, условиям договора или обычно предъявляемым требованиям, то можно говорить о недостатке, выявленном в товаре (работе, услуге). Если невозможно или не допустимо использование товара

Сервисная деятельность

(работы, услуги) в соответствии с целевым назначением, то говорят о *существенном недостатке* товара (работы, услуги).

Безопасность товара (работы, услуги) — это свойство товара (работы, услуги) не создавать угрозы для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также обеспечение безопасного выполнения работы (оказания услуги).

В главе 1 закона «Общие положения» сформулированы права потребителя на просвещение в области защиты прав потребителя, на качество и безопасность товара (работы, услуги), на информацию о товарах (работах, услугах), об исполнителе и режиме работы сервисной организации. Здесь же обозначена ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию, за нарушение прав потребителя, за вред, причиненный плохим качеством товара (работы, услуги). Для сервисных организаций весьма существенно, что потребитель имеет право на судебную защиту и компенсацию морального вреда.

Глава 2 посвящена защите прав потребителей при продаже товаров, глава 3 — защите прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг). В главе 3 подробно регламентируются порядок расчетов за услуги, соблюдение сроков выполнения работ и ответственность за их нарушение. Закон защищает права потребителей при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги), право на расторжение договора на оказание услуг. Исполнитель обязан информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги).

В главе 4 «Государственная и общественная защита потребителей» закреплены полномочия государственных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль качества и безопасности товаров (работ, услуг), а также осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления. В законе определены и права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов).

Государственная и общественная защита потребителей необходима потому, что потребитель, вынужденный защищать свои права, нуждается в поддержке профессионалов (юристов, экспертов). В такой ситуации государство отстаивает права потребителей законодательным путем, созданием и поддержкой специальных общественных институтов, призванных контролировать соблюдение законов и прав потребителей.

Таковы некоторые нормативно-правовые аспекты, которые необходимо иметь в виду, организуя работу сервисной организации по предоставлению услуг. В данной главе представлены только основные фрагменты и некоторые практические рекомендации по правовым аспектам деятельности сервисной организации. Более подробные сведения можно почерпнуть непосредственно в текстах документов и специальной литературе по теме.

Итак, сервисная организация взаимодействует с потребителем в процессе продвижения, продажи и предоставления услуги. Обе стороны обладают при этом взаимными правами и обязанностями. Мера возможного и должного в этих случаях обеспечивается законодательством РФ, регулирующим сферу сервиса. Для обеспечения успешной работы сервисной организации ее сотрудники должны быть вооружены всесторонним знанием нормативно-правовых аспектов сервисной деятельности. Юридические знания необходимы и потребителю для защиты своих прав.

Тема № 8

Сервис и сервисные технологии

Управление в сервисной деятельности. Развитие сервисной деятельности связано с совершенствованием ее материальных объектов – фабрик, офисов, центров обслуживания. Трудовой процесс в сфере обслуживания требует организационных усилий. Реализация поставленных целей в получении прибыли и устойчивого развития невозможна без грамотного управления и руководства.

В технологиях управления предприятиями решаются задачи повседневности. Управленцы должны обеспечить бесперебойное производство товаров и услуг, следовательно, их задача – предоставить персоналу все необходимое для достижения высокой производительности труда, включая эффективные методы. Для осуществления этой задачи необходимо следовать закономерностям сервисной деятельности как человекоберегающего процесса. Соединение производства с сервисной деятельностью позволяет преодолеть кризисные ситуации, которые могут возникнуть в любое время.

Известно, что работники в сфере производства участвуют в обмене результатами своего труда, тем самым раскрывают степень полезности производимых услуг, товаров. Полезность товара, услуги определяется степенью их востребованности. Как считают японцы, товар, услуга, пока они не реализованы, – это еще не товар и не услуга, а если они реализованы, то уже не товар и не услуга. Востребованность товара, услуги говорит о полезности, при которой формируется связь между насыщением товаров, услуг и снижением спроса, когда потребности людей реализуются, благодаря чему обеспечивается их успешная жизнедеятельность.

Достижение полезности товара, услуги требует постоянного совершенствования системы управления в сфере их производства, поиска источников эффективности. К средствам и формам успешного управления по насыщению полезности относятся социальные технологии.

Многообразие управления сервисной деятельностью.

Взаимосвязь социальных технологий с развитием полезности формирует различные направления сервисной деятельности. Социальные технологии учитывают степень мотивации, и это позволяет людям считать, что они творят окружающий мир. Без тщательного анализа потребностей, мотивации нельзя обеспечить социальный прогресс. Из многообразия технологий выделяются сервисные технологии, в которых складывается следующая логическая структура: производство – удовлетворение потребностей – достижение качества жизни.

Сервисные технологии требуют систематизации, выявления ресурсов, смены подходов, адресности, активной самореализации индивидов, избирательности. Эти технологии нацелены на формирование таких ценностей, как рост материального благосостояния, развитие творческой активности. Услуги создаются людьми, они их реализуют, совершенствуют, обновляют, обеспечивая при этом свою безопасность и рост профессионализма. Специфика сервисных технологий заключается в реализации таких социальных законов, как:

- воспроизводство индивидуальных способностей;
- сохранение здоровья;
- соединение ментальное человека с приемлемой инновацией;
- сохранение территориальной специфики, уклада жизни;

Сервисная деятельность

–сохранение этноса современной жизни (сохранение прочных связей, осознание смысла жизни, формирование устойчивых взаимоотношений в социальных группах).

Реализация товара невозможна без постоянного воспроизводства физического, психологического напряжения персонала. В связи с этим управление организационно-производственным процессом предусматривает диагностичность, целенаправленность, преобразование оборудования, коррекцию на основе учета и контроля.

Органы управления, внедряя сервисные технологии, должны предпринимать меры по превращению монотонности труда, постоянных утилитарных действий в базу профессионального роста путем поиска стимулов для активизации «переживаемого сознания». При этом необходимо внедрять:

- развитие форм активности с возрастающим стимулированием;
- развитие ситуаций, формирующих раскрытие способностей, например, через повышенное доверие в решение сложных задач;
- создание напряженности сознания посредством повышения престижности исполняемых действий, их значения для потребителей;
- «переживание» времени, т.е. умение использовать время для собственной пользы, учитывая изобретательность.

Сервисные технологии неотделимы от информационных потоков. Сервис не исчерпывается предоставлением услуг, он предусматривает формирование качества жизни. Информация по созданию сервисных отношений должна дать ответы на возникающие вопросы. Информационные технологии перерастают в сервисные, если они способствуют реализации национальных программ по повышению качества жизни.

Роль информации в сервисной деятельности.

Информация должна обеспечить снижение стоимости товаров и услуг, приоритет социальных видов продукции, своевременно сообщить о возможных перебоих. Информация – это реализация принципа ИЗ – «инициатива, изобретательство, истина».

Сервисные технологии реализуются в расчетно-аналитических процессах. Например, только вычислительные операции позволяют узнать о месте в конкуренции, тенденциях спроса по видам товара, затратах времени, снижении востребованности товара, услуг. Путем анализа и расчета определяется качество обслуживания.

Интеграция сервисных процессов.

Интеграция сервисных технологий определяет новый порядок, при котором вещи становятся духовно значимы, стимулируя развитие социально-культурных отношений и порождая продуктивность затраченного труда. Компоненты сервисной деятельности, отражающие факторы равновесности, получают развитие в вознаграждении. Деньги, полученные за труд, несут мощную социально-культурную нагрузку. Они улучшают или ухудшают социальное настроение, способствуют реализации потребностей или сдерживают ее. Низкая оплата труда не может стимулировать развитие жизни. Сервисная деятельность предполагает социальную справедливость – вознаграждение за отношение к делу, преодоление уравниловки, устранение монополизма в овладении производительными силами. Уровень заработанных денег – показатель самореализации индивида, раскрывающий программу его самоутверждения. Достойная заработная плата выражается через ценности продуктивности –

Сервисная деятельность

свободу действия, автономность выбора, устойчивость семьи, побуждение к обновленному настроению.

Материальная стабильность говорит о ценности эффективного действия для сохранения и приумножения способностей индивида. При достойном благосостоянии жизнь по совести выражает родовую обусловленность человека.

Развитие сервисного пространства проявляется во внедрении многочисленных новых форм обслуживания. Однако пока рано говорить, что современный мир обогатился сервисной деятельностью и сформировал сервисное пространство. Думается, человек еще на пути поиска средств по осуществлению сервисной деятельности как человекоберегающего процесса. При этом первоочередной задачей является создание духа индивидуального блага, где целью индивида будут не культурная или экономическая активность, а целью будет он сам, его потребность и самовыражение. Для этого необходимо формировать дух человеколюбия, который возникает не в результате многообразия техники и обслуживания, а благодаря накоплению человеческого капитала, реализации территориально-культурного многообразия. Следует сформировать пространство морали, которое раскрывается через сервисные отношения, через сервисную культуру, защищающую каждого отдельного индивида, через внедрение тех технологий, которые делали бы нравственность (законы души) выгодной.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Вебер М. Образ общества. М., 1994.
2. Гачев Г.Д. Наука и национальная культура. Ростов н/Д, 1992.
3. История Японии: в 2 т. М., 1999.
4. Кастельс М. Информационная эпоха: экономика, общество, культура. М., 2000.
5. Майерс Д. Социальная психология. СПб., 1997.
6. Лушкарёв Л.И. Менталитет и культура предпринимателей России XVII-XIX вв. //Сб. статей. М., 1996.
7. Российская ментальность (материалы «круглого стола») // Вопросы философии. 1994. № 2.
8. Юнг К.Г. Архетип и символы. М., 1991.
9. Яковец Ю.В. Социогенетика: содержание, закономерности, перспективы. М., 1992.
10. Янин И.Г. Оправдание культуры, или Искусство жить в России. М., 1997.
11. Генкин Б.М. Экономика и социология труда: учебник для вузов. М., 2002.
12. Генкин Б.М. Эффективность труда и качество жизни. СПб., 1997.
13. Грейсон Дж.К. мл., О'Делл К. Американский менеджмент на пороге XXI века/пер. с англ. М., 1991.
14. Роулз Дж. Теория справедливости. Новосибирск, 1995.