

В.Н. Карев, О.А. Фокина



СЕРВИСОЛОГИЯ

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ВОЛГОГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Карев В.Н., Фокина О.А.

Сервисология

Учебное пособие



Волгоград
2016

ББК У206я7 + Ю95я7
УДК 338.46(075) + 159.922 (075.8)

Рецензенты:

Панкратов С.А., доктор политических наук, профессор, заведующий кафедрой международных отношений, политологии и регионоведения Волгоградского государственного университета

Полежаев Д.В., доктор философских наук, профессор, заведующий кафедрой общественных наук Волгоградской государственной академии последипломного образования

На первой странице обложки картина «Фокусник» Иеронима Босха

Печатается по решению редакционно-издательского совета
Волгоградского государственного технического университета.

Карев, В.Н., Фокина, О.А., Сервисология: учебное пособие / В.Н. Карев, О.А. Фокина, – Волгоград: ИУНЛ ВолгГТУ, 2016. –136 с.

Учебное пособие, разработанное в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профилям «Сервис транспортных средств» «Сервис в нефтегазовых комплексах», раскрывает наиболее важные вопросы сервисологии - терминологию и основные понятия, связанные со сферой возникновения и развития потребностей всех уровней, способов удовлетворения потребностей индивида и социально-профессиональных групп посредством реализации сервисной деятельности.

Предназначено для студентов всех форм обучения направления подготовки 43.03.01 «Сервис». Учебное пособие также может представлять интерес для социологов, маркетологов, исследователей современных социально-экономических процессов, структур и институтов при изучении проблем социологии сервиса, маркетинга услуг и сервисной деятельности.

Табл. – 1. Рис. – 1. Библиогр.: 52 назв.

ISBN 978-5-9948-224-8

© Волгоградский государственный
технический университет, 2016
© В.Н. Карев, О.А. Фокина В.Н., 2016

Оглавление

Введение.....	6
1. История общественной мысли о проблеме потребностей человека	8
<i>Вопросы для самоконтроля и размышления</i>	<i>17</i>
2. Соотношение социального и биологического в человеке.....	17
<i>Вопросы для самоконтроля и размышления</i>	<i>22</i>
3. Понятие потребности человека. Классификация потребностей и их системный характер.....	17
<i>Вопросы для самоконтроля и размышления</i>	<i>27</i>
4. Соотношение потребностей, интересов и ценностей	28
<i>Вопросы для самоконтроля и размышления</i>	<i>30</i>
5. Потребности и деятельность	31
<i>Вопросы для самоконтроля и размышления</i>	<i>40</i>
6. Потребности и их влияние на мотивацию. Теории содержания мотивации.....	41
6.1. Теория иерархии потребностей А. Маслоу	41
6.2. Теория ERG К.Альдерфера	45
6.3. Теория приобретенных потребностей Д. МакКлелланда.....	47
6.4 Двухфакторная теория Ф. Герцберга	49
6.5. Теория ожиданий В. Врума.....	50
6.6. Теория мотивации Портера - Лоулера	52
<i>Вопросы для самоконтроля и размышления</i>	<i>53</i>
7. Материальные и духовные потребности.....	53
<i>Вопросы для самоконтроля и размышления</i>	<i>60</i>
8. Взаимодействие человека с окружающей средой с целью удовлетворения своих потребностей. Преобразовательная деятельность как средство удовлетворения потребностей.....	60
<i>Вопросы для самоконтроля и размышления</i>	<i>68</i>
9. Производственные потребности человека и общества.....	68
<i>Вопросы для самоконтроля и размышления</i>	<i>72</i>
10. Потребность в познании	72
<i>Вопросы для самоконтроля и размышления</i>	<i>76</i>
11. Личность как способ бытия человека в обществе. Потребности личности	77
<i>Вопросы для самоконтроля и размышления</i>	<i>80</i>
12. Потребность в рефлексии и рефлексивные способности человека. Смысл жизни	80

<i>Вопросы для самоконтроля и размышления</i>	84
13. Потребность в духовном освоении окружающего мира	84
<i>Вопросы для самоконтроля и размышления</i>	89
14. Рольные потребности человека. Влияние социальных ролей и социального статуса на формирование потребностей.....	89
<i>Вопросы для самоконтроля и размышления</i>	93
15. Тип хозяйственной системы общества и формы удовлетворения потребностей	93
<i>Вопросы для самоконтроля и размышления</i>	99
16. Институциональные потребности	99
<i>Вопросы для самоконтроля и размышления</i>	107
17. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей .	107
<i>Вопросы для самоконтроля и размышления</i>	112
18. Проблема качества услуг в практике современного сервиса.....	112
<i>Вопросы для самоконтроля и размышления</i>	118
19. Основные направления развития социального сервиса в России	119
<i>Вопросы для самоконтроля и размышления</i>	124
20. Что такое сервис?	125
<i>Вопросы для самоконтроля и размышления</i>	131
Заключение	132
Список использованных источников	134
Рекомендуемая дополнительная литература	136

Введение

Любое существо, живущее на земле, будь то растение или животное, полноценно существует только при соблюдении им или окружающим миром определенных условий. Эти условия создают консенсус, который ощущается как удовлетворение, поэтому имеет место говорить о границе потребления, таком состоянии всех людей, при котором их потребности максимально насыщены.

Уже много миллионов лет назад, во время существования «человека умелого», границы потребления начали расширяться. Но по-прежнему они носили физиологический характер. В процессе эволюции эти границы стали заходить за предел чисто физиологической потребности. И в современное время потребности в красивой одежде, изысканной еде, в погоне за модой и престижем актуальны, и от них зависят занятость на рынке труда, развитие как малого, так и крупного бизнеса.

Удовлетворение потребностей – это цель любой деятельности человека. Он работает, чтобы обеспечить себе питание, одежду, отдых, развлечение. И даже деяния, которые, казалось бы, не несут никакой пользы для человека, на самом деле имеют причину. К примеру, милостыня для того, кто ее дает, является удовлетворением его высших потребностей, связанных с его потребностью к сочувствию, состраданию чужому горю, соучастию в судьбе другого человека.

В современном мире, в эпоху перехода к постиндустриальному обществу, проблема человека и его потребностей становится особенно актуальной. Это связано как с ростом производительности труда и насыщением рынка товарами массового потребления, сокращением рабочего времени и высвобождением времени для отдыха и развития человека, так и с ростом числа работников, занятых в сфере сервиса, имеющей своей целью удовлетворять возрастающие материальные и духовные потребности человека. Качество и количество удовлетворения потребностей человека и общества

в целом ставят проблему способа жизнедеятельности человека и его отношения с окружающим миром, которая может быть представлена в следующих аспектах:

- влияние способа удовлетворения человеческих потребностей на развитие его духовной сферы;
- влияние сферы сервиса на формирование разумных потребностей человека;
- соотношение удовлетворения потребностей человека и сохранения среды жизнедеятельности человека.

Таким образом, изучение потребностей человека и способов их удовлетворения должно привести студентов к осознанию целостности системы «природа – социум – потребности человека», зависимости сохранения этой системы от разумной деятельности человека, направленной на создание для человеческого общества комфортной среды жизнедеятельности. В связи с этим перед сферой сервиса и ее работниками стоит задача не только откликаться на запросы потребителей качественными услугами, но и способствовать формированию разумных потребностей человека и общества в целом. Все это требует высокого профессионализма, не только знания технологий оказания услуг, но и развития профессионально-личностных качеств самих работников сервисной деятельности, понимание ими сущности человека как сложной биосоциодуховной системы.

Курс «Сервисология» является интегрированным гуманитарным курсом для студентов, обучающихся по специальностям сервисной деятельности, и относится к дисциплинам федерального компонента государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования.

1. История общественной мысли о проблеме потребностей человека

Вся история человечества – это история ответа на вопрос «Что делает человека счастливым?» Стремление к счастью, довольству, благополучию бросало человечество то в пучину борьбы, войн, то заставляло «брать время» на размышление о сущности человеческой природы, смыслу появления человека на Земле.

«Познай самого себя» было высечено на колонне при входе в храм Аполлона в Дельфах. Античные мыслители, размышляя о «вождемлющих началах» человека, стремились понять причины его поступков, внутреннюю противоречивость побудителей человеческой деятельности. В своих размышлениях о двойственной природе человека – разумном начале души и «яростном начале» – Платон стремился донести мысль о необходимости гармонического воспитания разума и ярости, «вождемлющего начала». «Начало вождемлющее», по мнению Платона, «составляет большую часть души каждого человека и по своей природе жаждет богатства. За ним надо следить, чтобы оно не умножилось и не усилилось за счет так называемых телесных удовольствий и не перестало бы выполнять свое назначение: иначе оно может попытаться поработить и подчинить себе то, что ему не родственно, и таким образом извратить жизнедеятельность всех начал»¹.

Сократ связывал проблему счастья человека с осуществлением таких добродетелей, как благо, мудрость, справедливость, причем, при условии, что человек согласует свои стремления и желания с нуждами всего общества. Сам Сократ демонстрировал личной жизнью правильность своих убеждений: аскетизм мыслителя был хорошо известен всем.

В отличие от Платона и Сократа, Эпикур утверждал, что полное удовлетворение своих желаний, вожелений (потребностей) – единственно правильный путь достижения счастья. Мерилом человеческого счастья

¹ Человек. Мыслители прошлого и настоящего о его жизни, смерти и бессмертии. Древний мир – эпоха Просвещения. – М.: Политиздат, 1991. – стр.96.

Эпикур провозгласил наслаждение, отсутствие страданий и безмятежное состояние души. При этом он призывал к соблюдению меры в удовольствиях: «Когда мы говорим, что удовольствие есть конечная цель, то разумеем не удовольствие распутников и не удовольствия, заключающиеся в чувственном наслаждении, как думают некоторые, не знающие, или не соглашающиеся, или неправильно понимающие, но мы разумеем свободу от телесных страданий и от душевных тревог. Нет, не попойки и кутежи непрерывные, не наслаждения мальчиками и женщинами, не наслаждения рыбою и прочими яствами, которые доставляет роскошный стол, рождают приятную жизнь, но трезвое рассуждение, исследующее причины всякого выбора и ... изгоняющее лживые мнения, которые производит в душе величайшее смятение»².

Путь к счастью через наслаждения оказывается сомнительным, т.к. в жизни довольно трудно соблюдать меру в удовольствиях. Это хорошо понимали античные мыслители. Достижение счастья через самоограничения, через презрение к материальным благам наиболее ярко продемонстрировал своим образом жизни Диоген: жил в бочке, ходил в рубище, питался отбросами ради того, чтобы быть свободным от всех и заниматься самосовершенствованием. А древнеримский философ Сенека проповедовал в своих сочинениях: «Я рожден для высших устремлений, и я выше того, чтобы быть рабом моего тела; в теле своем я вижу не что иное, как цепи, сковывающие мою свободу»³.

В эпоху Средневековья естественные жизненные потребности рассматривались как низменные. Тяжелые жизненные условия людей приводили к мысли, что земная жизнь – это только подготовка к настоящей жизни, потусторонней. Эту идею активно поддерживала церковь как способ оправдать нищенское существование миллионов простых тружеников.

² Там же, стр.127-128.

³ Там же, стр.135.

Служители церкви стали проповедовать идеал счастья в смиренной материальной скудости, в упование на загробное блаженство. По словам Августина, в молитвах к Богу человек должен просить Христа «низложить тяжесть плотских желаний и земных похотей». Высшими провозглашались духовные потребности, по сути, равнозначные потребности любви к Богу. Тело греховно и смертно, а душа вечна, потому и потребности человека должны существовать как потребности души. Фома Аквинский утверждал: «Потенциями мы именуем способности роста, способность чувственного восприятия, способность желания, способность пространственного движения, способность умопостижения»⁴.

Взгляды мыслителей Нового времени на природу человека и его потребностей отражали те противоречивые общественно-политические процессы, которые были обусловлены ростом производства, появлению фабрик, увеличением материальных благ и в связи с этим – ростом потребления, а также появлению новых социальных классов – буржуазии и наемной рабочей силы. Борьба буржуазии за политическое влияние в обществе, наряду с экономическим, породила и новое философское воззрение на природу человека, его потребности. В отличие от античного аскетизма земной жизни, средневекового презрения к ежедневным жизненным потребностям человека, мыслители Нового времени провозгласили любовь к человеку, свободу, равенство и братство. В то же время впервые потребности и интересы человека рассматривались как природные, а не божественные по своей природе, отмечался их противоречивый характер. Так, Гоббс писал: «Люди от природы подвержены жадности, страху, гневу и остальным животным «страстям», они ищут «почета и выгод», действуют «ради пользы и славы, т.е. ради любви к себе, а не к другим»⁵. Ларошфуко замечал, что «страсти – это единственные факторы, доводы которых всегда

⁴ Боргош Ю. Фома Аквинский. – М.: Мысль, 1966. – стр.195.

⁵ Гоббс Т. Избранные произведения. Т.1. – М.: Наука, 1964. – стр. 292, 300-301.

убедительны», страсти рождены самой природой человека и основываются «на непреложных законах»⁶. По сути, мыслители Нового времени реабилитировали природу человека, противоречивую, но истинно живую, находящуюся в постоянном поиске и обретении своей человеческой сущности.

Основополагающим во взглядах мыслителей Нового времени было понимание человека и общества как природных по своей сути явлений (натуралистический подход). В связи с этим потребности человека связывают его с природой, т.к. через естественные потребности природа подчиняет себе человека, в свою очередь, естественные потребности проявляются в общественной жизни в виде интересов и стремлений к пользе. Так через потребности осуществляется сведение социального к индивидуальному, физическому по своей природе, и тем самым сведение общественных законов к естественным, растворение общества в природе. Побудителями же человеческой деятельности являются сами потребности, что, в свою очередь, стимулирует развитие человеческого ума, по мнению Руссо, впервые высказавшего мысль о воспитании людей в связи с развитием их потребностей и общественного строя. Гольбах одним из первых предпринял попытку классифицировать потребности на «первые» и «мнимые». Первые вложены человеком природой, это естественные потребности в пище, одежде, жилище, семье – все то, что необходимо человеку для поддержания биологического существования. Естественные потребности выступают побудителями человеческой деятельности и заставляют его трудиться. С естественными потребностями связаны страсти, чувства, интересы человека. При удовлетворении «первых» потребностей возникают «мнимые», или «утонченные» потребности – результат действия воображения индивида. Гольбах считал, что потребности первичны по отношению к интересам; интересы он понимал как ориентированность на личное

⁶ Человек. Мыслители прошлого и настоящего и его жизни, смерти и бессмертия. Древний мир – эпоха Просвещения. – М.: Политиздат, 1991. – стр.289.

благо, на личную пользу. Однако эгоистическая природа человека под воздействием общества, воспитания способна примирить личное и общественное благо; т.к. общественное благо включает в себя и личное благо каждого, то оно должно быть критерием нравственного поведения людей. Залогом этого является природное равенство людей. Каждому человеку, по мнению мыслителей Нового времени, независимо от рождения и положения, должно быть представлено равное право преследовать свою пользу, если это не вредит общественному благу.

Немецкая философия к.18 – н.19 века, отвергая предшествующее понимание человека как природного по своей сути существа, перешла к социально-исторической трактовке человека. Несмотря на зависимость развития человека от исторического развития общества, немецкие философы не отказывали человеку в собственной активности, признавали его деятельную сущность. Однако человек трактовался как порождение не природы, а некой духовной силы (абсолютного Я у Фихте, Абсолюта у Шеллинга, абсолютной идеи у Гегеля). В процессе своей жизнедеятельности, по мнению Гегеля, человек добивается удовлетворения своих потребностей, интересов, страстей, но попутно осуществляется и нечто большее, что не осознается людьми, но скрыто в их деятельности. Именно этот результат Гегель связывал с неким мировым разумом, абсолютной идеей, осуществляющей себя в истории через многообразие потребностей, интересов и страстей человека. Опираясь на принцип противоречивости развития, Гегель высказал идею о динамичности и разнообразии потребностей человека, ибо активен сам человек, противоречива его сущность, динамична и разнообразна общественная жизнь. Однако человек у немецких философов был оторван от природы и отдан во власть абсолютного духа.

Существенный вклад в понимании человека и его потребностей впервые был осуществлен Марксом и Энгельсом в 19 веке. Несмотря на то, что в центр их теории был поставлен угнетенный класс – пролетариат, Марксу

и Энгельсу удалось глубоко исследовать проблему зависимости потребностей человека от конкретно-исторических условий. Они утверждали, что происхождение и развитие человеческих потребностей связано с функционированием исторически конкретных способов производства, т.е. обусловлены общественно-историческим процессом, в котором участвуют многие разнопорядковые факторы и, прежде всего, производительные силы и производственные отношения. «Чаще всего потребности рождаются прямо из производства или из положения вещей, основанного на производстве»⁷. Основоположники марксизма раскрыли также связь потребностей человека с интересами социальных групп, исследовали потребности рабочего класса в условиях современного им периода развития капитализма, законы развития потребностей, их зависимости от уровня общественного разделения труда, произвели классификацию потребностей. К.Маркс и Ф.Энгельс рассматривали потребности в качестве внутренних, существенных побудительных сил, источника человеческой деятельности и активности, существенного момента в содержании отношений индивида к окружающему миру, как проявление сущностных сил человека.

Первая критика марксистского классового подхода к человеку и его потребностям относится уже к 19 веку. Родоначальник «философии жизни» А.Шопенгауэр в своей работе «Афоризмы для усвоения житейской мудрости» утвердил самое ценное для человека – его личность. Счастье человека, считал он, заключается в том, чтобы открыть в себе самом как можно больше источников наслаждения, ибо внешние источники счастья ненадежны, преходящи, а те, что находятся в личности, сохраняются дольше всего. При этом Шопенгауэр считал, что духовные потребности для человека гораздо важнее материальных, физических. Большая проблема для людей с узким, обывательским кругозором заключается в том, что «ничто идеальное не доставляет им никакого интереса и развлечения, и

⁷ Маркс К., Энгельс Ф. Соч. Т.4. – М.: Политиздат, 1964. – стр.80.

они, чтобы уйти от скуки, постоянно нуждаются в реальностях. Но эти последние отчасти скоро исчерпываются и тогда, вместо того чтобы развлекаться, утомляют, отчасти же навлекают всяческие бедствия; тогда как идеальное неисчерпаемо и само по себе невинно и безвредно»⁸. Как видим, и Шопенгауэр довольно односторонне понял природу человека и его потребностей, поставив в центр идеальное в жизнедеятельности индивида и недооценил роль материальных потребностей и интересов как в жизни человека, так общества в целом. Эта установка «философии жизни» была безоговорочно принята многими западноевропейскими философскими школами в воззрениях на человека 20 века. Нельзя не отметить заслугу Шопенгауэра в том, что он высоко оценил духовное богатство человека, хотя не отрицал материальное богатство как универсальное средство для удовлетворения всех потребностей человека. «Всякое другое благо ... может удовлетворить только одному желанию, одной потребности: еда хороша для голодного, вино – для здорового, лекарство – для больного, шуба – для зимы, женщины – для молодости... Следовательно, все они хороши только относительно. Одни деньги хороши, безусловно, абсолютное благо, ибо они отвечают не только одной потребности... но потребности вообще»⁹.

Философия экзистенциализма (существования), появившись в 20 веке, во многом явилась продолжательницей идей «философии жизни». Несостоятельность классового подхода к человеку, отчужденность положения индивида, его незащищенность и одиночество – причины популярности идей экзистенциализма, утверждавшего человека центром человеческого общества, индивидуальный гуманизм как более развитую и конкретную форму теории и практики человеколюбия.

⁸ Шопенгауэр А. Афоризмы и максимы. – М.: АСТ, Фолио, 2001. – стр.56-57.

⁹ Там же, стр. 60-61.

Исследуя положение человека в индустриальном обществе, экзистенциализм приходит к выводу, что он существует в неподлинном бытии. Один из классиков экзистенциализма Хайдеггер объясняет это положение человека. В неподлинном бытии господствует некая безличная сила Ман, которая побуждает человека действовать не из своих собственных, индивидуальных потребностей, а исходя из истолкования себя по аналогии с другими («как все», «так модно», «необходимо обществу» и т.д.). В связи с этим человек приходит в состояние отчуждения от себя, от подлинного своего бытия. Современное индустриальное общество с его «нивелированной индивидуальностью», где каждый вынужден быть, как другой, а не самим собой, и есть образец неподлинного бытия.

И, напротив, подлинное существование выступает как осознание человеком своей конкретной историчности и свободы. Это возникает только в условиях, когда человек попадает в пограничную ситуацию, ситуацию выбора между жизнью и смертью. Только в этом случае к нему приходит озарение, понимание подлинности своего бытия, и человек возвышается над обыденностью, обретает свободу, выражает свою индивидуальность. Свобода выбора – это единственное, от чего несвободен человек, и именно эта несвобода выражает подлинную свободную сущность человека. Как утверждал Сартр, человек обречен на свободу – свободу выбора.

Однако экзистенциализм, наряду с конкретно-историческим пониманием человека, оказался несвободным от субъективизма. Это выразилось в том, что фундаментальная категория «существование» трактуется как поток эмоционально окрашенных переживаний человека, как субъективно идеальное: жизнь человека сводится полностью к духовному, нематериальному существованию. Такое существование имеет иррациональную природу, неподвластную разуму, непознаваемо, и человек может воспринимать его в чувственно-эмоциональном плане как страдающее, озабоченное, преисполненное страхом, беспомощностью и отчаянием. Таким обра-

зом, экзистенциализм представляет собой своеобразное отражение чувственно-эмоционального положения человека в индустриальном обществе, где господствует технико-технологическая мощь современной цивилизации.

В середине 20 века, в период перехода индустриального общества к более высокой фазе своего развития – информационной цивилизации – в западной обществоведческой мысли сложился ряд сменяющих друг друга теорий понимания человека и его потребностей, которые в совокупности отражали высокий динамизм и сложный характер современного развития человечества. Человек выступает в этих теориях не только как индивид, но и как материальное существо, его динамично сменяющиеся потребности являются решающим фактором развития не только экономики, но и всего общества. В 50-60-х годах 20 века в наиболее развитых странах мира установилось новое общество, качественно отличающееся от индустриального общества начала века, - общество массового потребления. Оно основывалось, в отличие от классового подхода, на семьях как социальных и потребительских ячейках, на новом представлении о богатстве общества как потоке устойчивого потребительского спроса, на демократических формах решения острых социальных и политических проблем, на массовой занятости населения и высокой оплате труда, а также на надежной системе социального обеспечения населения. Выдающейся теорией такого общества стала теория «Общества изобилия» американского экономиста Дж.К.Гэлбрейта. Дальнейшее научно-техническое развитие общества, которое привело к утверждению информационной цивилизации в наиболее развитых странах мира, породило качественно новое состояние социума, названное А.Тоффлером «информационным обществом», главной формой богатства которого становится развитый интеллектуальный, духовный мир граждан. Тенденции развития информационного общества наиболее полно и глубоко систематизированы в теории мегатенденций Дж. Несбита и

П. Абурден. Все теории человека и его потребностей, которые появились в конце 20 столетия, нацелены на активизацию индивидов и рационализацию их действий в условиях демократизации общества.

Вопросы для самоконтроля и размышления

1. Что лежало в основе размышления философов всех времен о сущности человека и его потребностей?

2. Дайте свои аргументы «за» и «против» философии Шопенгауэра и философии экзистенциализма по проблеме человеческого бытия в современном мире.

3. Может ли, по-вашему, общество изобилия сделать человека свободным и счастливым? почему?

2. Соотношение социального и биологического в человеке

Вопрос о сущности человека является предметом специальной отрасли знания – философской антропологии. В ней исследуется родовая сущность «человека вообще» независимо от исторического этапа и конкретных условий общественной жизни. Человек во все исторические времена был интересен, прежде всего, самому человеку. Со школьной скамьи помним знаменитые слова: «Человек – это звучит гордо!» И еще одна школьная страница.

«- На что лягушки тебе, барин? – спросил его один из мальчиков.

- А вот на что, - отвечал ему Базаров... - я лягушку распластаю да посмотрю, что у нее там делается; а так как мы с тобой те же лягушки, только что на ногах ходим, я и буду знать, что и у нас внутри делается.

- Да на что тебе это?

- А чтобы не ошибиться, если ты занеможешь и мне тебя лечить придется...

- Васька, слышь, барин говорит, что мы с тобой те же лягушки.
Чудно!»¹⁰

Таким образом, в понимании человека явно сопоставлены (или противопоставлены?) две сущности – биологическая (те же лягушки?) и социальная («звучит гордо»). Философские споры о человеке имеют многовековую историю. Само появление человека на планете Земля – предмет споров и серьезных исследований многих отраслей науки. Еще В.И. Вернадский подчеркивал, что жизнь является не случайным явлением в мировой эволюции, но тесно с ним связанным следствием¹¹. Человек есть чудо в том смысле, что в нем удивительным образом совмещаются такие противоположные начала, как «душа» и «тело». Как биологическое тело, человек уязвим, смертен, подвержен, как любой вид материи, вещественным и энергетическим воздействиям. Тело непреклонно в своих потребностях: нельзя отменить пищу, тепло, отдых, «отключить» систему выведения. Душа, несмотря на неосвязаемость, выводит человека из мира животных инстинктов, делает его сильным и стойким, поистине бессмертным в деяниях и идеях. «Человек может все! Он даже создал Бога!» – в восхищении перед величием человеческого духа восклицал М.Горький.

И все же нельзя утверждать, что человек обладает двумя самостоятельными сущностями. Сущность человека едина, и ее образует совокупность надприродных социетальных свойств, благодаря которым мы преодолеваем свою биологическую определенность. Человек обладает мышлением и речью, сложной структурой мыслительной и эмоциональной деятельности, которую мы называем сознанием. В поведении человека присутствуют биологические инстинкты, но они контролируются законами сообщества людей. Человек все делает по-человечески: утоляет голод и жажду, отдыхает, продлевает себя как вид. Парадокс заключается в том,

¹⁰ Тургенев И.С. Отцы и дети. – М.: Художественная литература, 1978. – стр.162-163.

¹¹ Вернадский В.И. Живое вещество. – М., 1978. – стр. 43.

что биологическая сущность человека определяет его конечность, ставит объективные пределы жизненным поискам человека, творчеству, переживаниям, потенциям. Но именно смерть определяет, как ни странно, ценность человеческой жизни, заставляет его искать высокий смысл своего появления и ухода из жизни.

В сжатом, концентрированном виде вывод о социальной сущности человека был впервые сформулирован К.Марксом в «Тезисах о Фейербахе»: «... сущность человека не есть абстракт, присущий отдельному индивиду. В своей действительности она есть совокупность всех общественных отношений»¹². Однако и абсолютизировать этот тезис нельзя, т.к. недопустимо игнорировать антропологическое (биологическое и психическое) в этой сущности, в том числе и этнопсихическое. Признание социальной сущности человека отнюдь не требует растворения индивидуального бытия во всей социальной целостности, превращение общественных отношений в какую-то самостоятельную реальность в том смысле, что она существует помимо индивидуальной деятельности людей и над ней. В действительности же вся индивидуальная деятельность всех людей данного общества и составляет фундаментальное, первичное содержание общественных отношений. Другое дело, что результаты этих действий, развертывающаяся при этом цепочка событий выходят из-под контроля индивидов, а зачастую и общества в целом.

Нельзя и недооценивать биологической природы человека, т.к. «без знания человека невозможно проектировать общество»¹³. Н.М.Амосов констатирует: 1) наличие природно обусловленных индивидуальных различий между людьми; 2) неодинаковую восприимчивость людей к воспитательным воздействиям, к усвоению общественных норм; 3) наличие в

¹² Маркс К., Энгельс Ф. Соч. Т.3. – стр.3.

¹³ Амосов Н.М. Реальность, идеалы, модели// Наука и жизнь. 1989. № 5. – стр. 67.

человеке индивидуалистического начала; 4) необходимость учета биологических потребностей в поведении.

Авторами психоанализа неоднократно высказывалась мысль о противоречиях между социальным и биологическим в самой психике человека, в структуре и динамике его мотивации. В противовес рационалистическим представлениям о том, что сознание легко, механистически управляет телом, З.Фрейд показал, что оно скорее напоминает всадника, оседлавшего норовистую лошадь¹⁴. В психике человека с помощью культуры формируется механизм управления бессознательными влечениями. Однако подавленные стремления живут собственной жизнью, пытаются реализоваться, пробить «цензуру», создавая мотивационный конфликт. Его разрешение зависит от степени усвоения личностью общественных норм, что обусловлено многими факторами, в частности – методами воспитания, взаимоотношениями в семье, характером самих ценностей и норм. «Если до Фрейда психологи игнорировали биологическое в человеке, считая его существом исключительно социальным и абсолютно сознательным, сводя психологию к убеждениям, знаниям и морали, то в работах Фрейда раскрылась глубочайшая диалектика социального и биологического»¹⁵.

В связи с этим по-новому представляются многие аспекты общественной жизни и индивидуального бытия человека – ценности культуры, цивилизации, охраняющие достижения общества и общественную жизнь в целом от деструктивных тенденций, которые имеются у всех людей. Исходя из понимания глубинных основ человеческой природы, можно лучше понять явления общественной психологии, общественного бессознательного в виде стереотипов мышления, деятельности.

Биологическое начало связано и с отдельным индивидом, и в некоторой степени – со структурой личности. Поэтому, подчеркивая специфич-

¹⁴ Гильбо Е. Апология доктора Фрейда// Знание – сила. 1989. № 8. – стр. 54.

¹⁵ Там же, стр.54.

ность личности как явления, формирующегося только в социальной среде, не следует жестко противопоставлять личность индивиду, считая ее социальной от начала до конца. Психологические свойства и способности, являясь необходимым механизмом формирования и развития личности, представляют собой сплав социального и природного.

Раскрытие биологического и социального в человеке не должно каким-либо образом принижать роли ни того, ни другого. Стремление к синтезу социального и природного особенно оправдано в условиях обострившихся глобальных проблем человечества. Финский ученый Пекка Кууси в основу своей книги положил так называемый «биологическо-социологический синтез», теоретический и методологический смысл которого состоит в требовании рассматривать человека и человечество как неотъемлемую органическую часть всей природы и одновременно как продукт и высшую форму ее развития, воплощающую в себе биологические и социальные закономерности, взаимно предполагающие друг друга и вместе с тем конфликтующие друг с другом. «Человек – уникальное создание биологической эволюции, развитие которого обусловлено прежде всего третьим этапом эволюционного процесса – эволюцией культуры, последним звеном в цепи длительного преобразования, начавшегося несколько миллионов лет назад»¹⁶. В происхождении человека биологическая и культурная эволюция шли рука об руку; биологическая эволюция сформировала необходимые физиологические и поведенческие характеристики, давшие толчок культурной эволюции. Автор показывает роль мутаций, естественного отбора, идущего в данном случае по единственному признаку – по способности использовать культурную эволюцию. Не отрицая роли труда, П.Кууси показывает значительную роль информационного развития: при естественном отборе – эволюция информации, заложенной в ДНК, изменения в нервной системе, развитие мозга; при культурной эволюции – изменение

знаний, развитие мышления. Он говорит и о роли общественного строя в регулировании поведения людей, одновременно подчеркивая, что склонность к общественному образу жизни коренится в нашем генетическом наследии.

Вопросы для самоконтроля и размышления

1. Почему современные исследователи рассматривают человека как сложную биосоциальную систему?
2. Как вы понимаете социальную обусловленность потребностей человека?
3. В чем суть социокультурной эволюции человека?
4. Как вы думаете, возможен ли процесс социокультурной деградации человека? В чем он может выражаться?

3. Понятие потребности человека. Классификация потребностей и их системный характер

Проблема потребностей относится многими исследователями к числу наиболее сложных вопросов науки о человеке. Связано это, прежде всего, с неоднозначным пониманием биосоциальной сущности человека различными научными школами и отдельными исследователями, а также общим интересом к вопросу о побудительных силах человеческой активности и деятельности.

Так, основоположники марксизма К.Маркс и Ф.Энгельс рассматривали потребности человека в неразрывной связи с конкретно-историческими условиями, развитием производства, интересами социальных групп, прежде всего – интересами пролетариата. «... размер так называемых необходимых потребностей, равно как и способы их удовлетворения, сами пред-

¹⁶ Кууси П. Этот человеческий мир. – М., 1988. – Стр. 47.

ставляют продукт истории и зависят в большей мере от культурного уровня страны... и от того, с какими привычками и жизненными притязаниями сформировался класс свободных рабочих»¹⁷. Ряд потребностей К.Маркс называет естественными (пища, одежда, топливо, жилище), т.к. происхождение их биогенно. Подчеркивается также и роль факторов культуры, и социально-психологические, социологические аспекты – привычки, жизненные притязания, формирующиеся в значительной части под влиянием малой группы.

В науке существует несколько подходов к пониманию природы потребностей.

1. Потребности – это чисто субъективное явление. Они, как и мысли, представления, цели, образы относятся к субъективной реальности. Во многих западных концепциях потребностей они рассматриваются как состояние, беспокоящее человека с точки зрения его психологии и физиологии, как условия внутри индивида, побуждающее его к определенному поведению.

Так, теория Курта Левина рассматривает потребности как динамически заряженные психические системы, возникающие у субъекта в определенной ситуации, обусловленной деятельностью и постановкой цели.

2. Потребность – объективная необходимость, нужда. Достоинство этого варианта – фиксация объективных отношений необходимости, зависимости человека от внешнего мира. Однако это не дает понять, почему потребности становятся источником активности, деятельности, каков их побудительный, мотивирующий характер.

Известно, что человек может умирать от истощения, не испытывая потребности в пище (к примеру, в силу каких-либо гормональных или

¹⁷ Маркс К., Энгельс Ф. Соч. Т.3.

психических заболеваний); ему могут быть жизненно необходимы определенные витамины или минеральные вещества, но из-за незнания человек может не испытывать потребности в них. Таким образом, мотивирующая роль потребности не будет раскрыта, если не учитывать субъективный аспект потребности – ее переживания как негативного состояния: беспокойства, неудовлетворенности, напряженности, страдания, что порождает активное отношение к действительности.

3. Понимание потребности как единства объективной зависимости и побуждения. По мнению С.Л.Рубинштейна, потребность есть испытываемая человеком нужда в чем-либо, лежащем вне его; в ней проявляется связь человека с окружающим миром и его зависимость от него.

В конце XX века проблема потребностей получила активное осмысление. Одной из причин такого интереса, видимо, стали социально-экономические процессы, повлекшие за собой возникновение в экономически развитых странах общества массового потребления, переход от индустриального к постиндустриальному обществу.

Важным вопросом проблемы потребности является вопрос о сфере их распространения. По этому вопросу сложились две точки зрения.

1. Потребности присущи всем живым организмам; будучи неотъемлемым свойством всего живого, они представляют внутренний стимул, побудитель активности живого организма.

А.Г. Здравомыслов утверждает: «Потребность есть свойство всего живого, выражающее первоначальную, исходную форму его активного, избирательного отношения к условиям внешней среды»¹⁸. Исходя из данного определения, потребности человека и животного едины в своем основании.

2. Побудителем животной активности выступает нужда, а человеческой деятельности – потребность.

¹⁸ Здравомыслов А.Г. Потребности. Интересы. Ценности. – М.: Политиздат, 1986. – стр.13-14.

Между нуждой животного и потребностью человека существует не меньше качественного различия, чем между социальным и биологическим, по мнению М.В. Тараткевича. «Потребности в отличие от нужды - нечто более заглубленное в сущности человеческой личности... Они, потребности, органически вплетаются в ее социальный строй...»¹⁹.

Большинство человеческих потребностей, в отличие от животных нужд, не запрограммированы в генетическом коде, а формируются прижизненно под влиянием общественной среды. В процессе удовлетворения своих потребностей человек не только потребляет готовые продукты, но и способен производить их, причем, не только для существующих потребностей, но и будучи свободным от них, исходя из возможных потребностей, которые могут возникнуть в будущем.

Зарождение потребности связано с таким внешним проявлением индивида, которое запускает внутренние физиологические процессы. Это может быть воздействие на индивида процесса удовлетворения потребности или внешних объектов, которые могут выступать либо готовым предметом потребления, либо полуфабрикатом для возможного предмета потребления, либо в качестве средства той или иной услуги. Развитие потребности происходит под воздействием различных внешних факторов: имеющихся возможностей для удовлетворения потребности, развития этих возможностей, того или иного поведения или мнения окружающих людей, значимых для индивида. Также удовлетворение потребности всегда представляет собой соотнесение индивида в процессе деятельности с теми или иными внешними предметами, процессами, услугами, а также идентификацией с определенной социальной группой. Удовлетворение потребностей определенным способом, демонстрация определенных потребностей зачастую является «пропуском» в референтную социальную группу. Особенно это свойственно молодежи, профессионально-социальным или статусным

¹⁹ Тараткевич М.В. Человек и его потребности. – Минск: Беларусь, 1989. – стр. 13.

группам: считается неприличным не иметь модного телефона, автомобиля элитной марки, не отдыхать на элитных курортах, не носить одежду какого-либо бренда или не заниматься спортом – каждый выбирает сам, кем и каким быть, какие потребности считать важными для первоочередного удовлетворения.

Существенной особенностью потребностей является их объективный характер. В философии «объективный» означает существующий вне и независимо от человека. Что касается потребностей, то они представляют собой единство внутреннего (принадлежащего человеку) и внешнего (принадлежащего объекту). Однако внутренние стадии, свойства, отношения потребностей субъективны лишь по форме, а по содержанию объективны, т.е. независимы от воли и желания человека. Например, у человека есть потребность в отдыхе – это его внутреннее состояние и отношение к внешним условиям; однако он не может отказаться от отдыха – в конце концов, отказ от отдыха приведет к нервному истощению. Следовательно, хотя потребность и принадлежит человеку, но носит объективный характер.

Таким образом, наиболее важными характерными особенностями потребности выступают следующие:

- 1) потребность – чисто человеческое явление (у животных – нужда);
- 2) потребность имеет процессуальный характер: проходит этапы возникновения, развития и удовлетворения;
- 3) потребность представляет собой единство свойств и отношений – внутренних и внешних, физиологических, психических и социальных;
- 4) имеет комплексный характер – представляет собой единство физиологического, психического и социального;
- 5) потребность имеет объективный характер: хотя и принадлежит человеку, но существует независимо от воли и желания человека;

б) потребность выступает самым глубоким побудителем человеческой деятельности.

Потребность – это объективный, фундаментальный побудитель человеческой деятельности, который представляет собой комплексный процесс взаимодействия физиологического, психического и социального, состояний и отношений, внутреннего и внешнего; это своеобразная «форма» выражения человеком того, что ему недостает, в чем он нуждается, она определяется культурой и особенностями личности человека.

Наиболее общая классификация потребностей может быть представлена следующим образом. Все потребности можно разделить на две основные группы: материальные и духовные (идеальные). Внутри данных групп потребности классифицируются на физиологические (биологические), социальные и духовные. Далее потребности всех классов можно разделить на первоочередные и те, удовлетворение которых можно отсрочить. Также потребности могут быть разумными (рациональными) и неразумными (иррациональными). Более подробно группы потребностей будут рассмотрены далее. Следует добавить лишь то, что большая часть потребностей (разумные потребности) человека являются для него витальными (жизненно необходимыми), независимо от того, относятся ли они к физиологическим, социальным или духовным, т.к. жизнь человека не сводится, как уже говорилось ранее, только к биологическому существованию, и порой духовные ценности имеют для человека большую значимость, чем пища и защищенность от внешних воздействий. Таким образом, все потребности в совокупности составляют систему жизнеобеспечения человеческого существования, находятся между собой в неразрывной связи и взаимообусловлены.

Вопросы для самоконтроля и размышления

1. Дайте определение потребностей человека. В чем разница между потребностями человека и нуждами животного?

2. Почему потребности проявляют системный характер?
3. Какие потребности вы считаете для себя первоочередными, а какие можете отнести к второстепенным?
4. Может ли человек, по-вашему, составить собственную классификацию потребностей? чем он будет руководствоваться?

4. Соотношение потребностей, интересов и ценностей

Побудителями человеческой деятельности выступают не только потребности, не менее важную роль играют интересы и ценности.

В отечественной науке нет единого понимания интереса.

Д.А. Кикнадзе определяет интерес как духовное, сознательное, субъективное образование: «Интерес – это потребность, прошедшая стадию мотивации, сознательная направленность человека к удовлетворению неудовлетворенной потребности»²⁰. М.С. Кветной сводит интерес к объективному феномену структуры личности, ее деятельности, ставит интерес в один ряд с ее потребностями; интерес и потребность «характеризуют состояние человека, его избирательное отношение к условиям жизни»²¹. По мнению А.Г. Здравомыслова, интерес определяется как единство субъективного и объективного: интерес как побудитель человеческой деятельности, с одной стороны, ориентирован на внешние, объективные, социальные условия существования человека, с другой стороны, отражает оценку и субъективный выбор человека средств, способов удовлетворения своих потребностей. Следовательно, *интерес выступает как осознанная потребность человека*. В то же время интерес отражает и социальное положение индивида, принадлежность человека к тем или иным социальным группам, с традициями и ценностями которых приходится считаться.

²⁰ Кикнадзе Д.А. Потребности. Поведение. Воспитание. – М., 1968. – стр. 60.

²¹ Кветной М.С. Человеческая деятельность: сущность, структура, типы (социологический аспект). – Саратов, 1974. – стр.52.

Несомненно, интерес связан с потребностью, т.к. предметы, процессы, услуги, на удовлетворение которых ориентированы потребности, являются также и предметом их интереса. Интерес выступает формой конкретизации потребности, если же потребность включает в себе задачу, то интерес становится способом ее решения.

Всякий интерес порождается двумя причинами: объективной – потребностью, субъективной – ценностью. При этом под ценностью понимается то, что человек наделяет социальной значимостью: общественные явления, отношения, идеалы. Ценности всегда субъективны, несмотря на то, что многие ценности имеют общественную значимость и существуют в обществе много веков – это общечеловеческие ценности (любовь, жизнь, здоровье, доброта, милосердие и т.д.). Однако, несмотря на бесспорность общечеловеческих ценностей, каждый индивид наделяет их собственным осмыслением. То, что для всех является ценностью, для отдельного индивида может таковым не быть. На основе складывающейся для каждого индивида системы ценностей вырабатываются ценностные ориентации, которые закрепляются жизненным опытом и выступают важным побудителем человеческой деятельности. Ценностные ориентации вместе с потребностями порождают интересы, наделяя их субъективной сущностью. Таким образом, интерес по своему происхождению конкретизирует потребность и актуализирует ценности.

Формирование системы ценностей личности происходит под влиянием целого ряда факторов: господствующей в обществе системы ценностей, семьи, школы, референтной группы. Личность формируется под влиянием малых и больших общностей людей, в которые она включена. Разные группы людей обладают характерными ценностями, ценностными ориентациями, моральными нормами, образцами поведения, поэтому принадлежность личности к той или иной социальной группе способствует формированию у нее системы ценностей, определяющей ее поведение. Вместе

с тем в процессе профессионального образования наблюдается изменение структуры ценностей и мотивов личности, включенной в социальную группу, предъявляющую свои требования относительно жизненных ценностей.

В реальной жизни все побудители человеческой деятельности, накладываясь друг на друга, срабатывают практически одновременно. Однако среди них существует определенная соподчиненность. Самый фундаментальный, объективный и первичный побудитель – потребность, вторичный, объективно-субъективный – интерес, а третичные, субъективные – ценности. Потребность как самый фундаментальный, объективный побудитель человеческой деятельности «срабатывает» наиболее последовательно – от зарождения деятельности до ее завершения, до удовлетворения потребности в той или иной форме. Интерес, имея субъективно-объективный характер, подвержен изменению, замене. Субъективные побудители (ценности, капризы) могут быстро возникать и быстро исчезать под воздействием различных факторов. Но все побудители человеческой деятельности находятся в тесном взаимодействии и не существуют отдельно друг от друга.

Вопросы для самоконтроля и размышления

1. В каких соотношениях находятся потребности, интересы, ценности?
2. Какое значение в жизни человека, формировании и удовлетворении его потребностей имеют ценностные ориентации?
3. Как вы думаете, почему общественная система ценностей не всегда существенно влияет на формирование разумных потребностей общества?

5. Потребности и деятельность

Источником деятельности человека выступают потребности, т.к. ни природа, ни общественная среда не дают человеку в готовом виде продукт для удовлетворения потребностей. Деятельность трактуется широко: жизнедеятельность человека (витальность), предметная деятельность, деятельность общения и т.д. Понятием «деятельность» охватываются различные формы человеческой активности (экономическая, политическая, культурная и т.д.) и сферы функционирования общества. Объединяет все эти понятия то, что все они имеют воспроизводящий характер – как бы творят человека вновь, в каждом из особенных изменений его бытия.

С точки зрения обыденного сознания, деятельность субъектна, объектна, является процессом, предваряющимся сознанием, и непосредственно наблюдаема. Собственно человеческая деятельность, реализующая «сущностные силы», есть деятельность, ориентированная на другого человека, реализация субъект-субъектных, а не только субъект-объектных отношений. Конечная ориентация здесь – не преобразование вещи или сообразование с вещью в целях насыщения тех или иных интересов деятеля, а другой человек, «значимый другой», которому первый адресует свои проблемы и свои ценности.

Таким образом, под *деятельностью* понимается динамическая связь субъекта с объектами или субъектами окружающего мира, выступающая в виде необходимого и достаточного условия реализации жизненных отношений субъекта, т.е. удовлетворения его разнообразных потребностей.

Следует установить соотношение между деятельностью и активностью. И.Кант определяет активность как «причинность причины». В психологическом плане активность может быть осмыслена как «причинность» индивида по отношению к осуществляемой им

деятельности. Активность в системной организации деятельности занимает различное место:

1 активность – динамическая «образующая» деятельности (она обеспечивает опредмечивание потребностей, целеобразование, присвоение «психологических орудий», формирование установок, становление психического образа и т.д.) – т.е. активность раскрывается как представленная в движении возможность деятельности;

2 активность – динамическая сторона деятельности (процессы осуществления деятельности и «внутрисистемные переходы» в ней – сдвиг мотива на цель);

3 активность – момент расширенного воспроизводства деятельности (ее мотивов, целей, средств, психического образа, опосредствующего течение деятельности) и – «скачка» к качественно иным формам деятельности.

Сказанное позволяет следующим образом охарактеризовать связь активности и деятельности в пределах единого определения. *Активность* есть совокупность обусловленных индивидом моментов движения, обеспечивающих становление, реализацию, развитие и видоизменение деятельности.

Всякая деятельность включает в себя цель, средство, результат и сам процесс деятельности, и, следовательно, неотъемлемой характеристикой деятельности является ее осознанность. Разгадка природы деятельности коренится не в ней самой, а в том, ради чего она совершается, где формируются цели человека и строится образ действительности, какой она должна быть в результате деятельности.

В работе психологов С.Я. Рубинштейна, А.Н. Леонтьева деятельность чаще всего представлена следующими компонентами: потребности, мотивы, действия, условия, операции и результаты. В работах психолога Н.К. Платонова эта схема еще упрощена: цель – мотив – способ –

результат. Р.Х. Шакуровым предложена системно-динамическая структура деятельности, где дополнительно вводятся представления о фазах деятельности: ориентировка, программирование, реализация, завершение. Кроме того, вводится понятие «барьер» деятельности. Деятельность должна быть ориентирована на активизацию мотивационно-потребностной, процессуальной и содержательной стороны.

Мотивационно-потребностная сторона деятельности: желания, интересы, ценности, установки.

Содержательная сторона деятельности: проблемная ситуация, проблема, цели, задачи, ориентировка в заданной ситуации, исполнение программы.

Процессуальная сторона деятельности: логические методы, эвристические методы, методы самоорганизации, методы самоконтроля.

Рассмотрим основные свойства и характеристики человеческой деятельности. Законченной мы можем считать лишь такую деятельность, в которой целепостановка переходит в фазу целереализации, т.е. задуманное человеком воплощается в реальном мире с помощью тех или иных предметно-энергетических средств. Первым свойством человеческой деятельности, которое фиксируется при самом поверхностном взгляде на нее, является свойство *предметности*.

Наличие цели определяет качественное отличие человеческой деятельности от процессов, происходящих в неживой природе. Поведение человека всегда соотносится с некоторой целевой программой поведения, т.е. имеет целесообразный характер и направлена на удовлетворение его потребностей. Еще Аристотель характеризовал цель как «то, ради чего существует нечто». Современное определение *цели* характеризует ее как *предзаданный результат поведения*, к которому стремятся системы с информационным типом организации, способные к адаптивному самосохранению в меняющихся условиях среды.

Очевидно, и социальная, и биологическая жизнь обладают общей фундаментальной целью самосохранения в среде существования. Однако имеются несколько принципиальных различий между самосохранением животного и самосохранением человека. В действительности человек способен выбирать между двумя принципиально различными формами самосохранения. В одном случае оно предполагает сохранение биологического факта жизни, а в другом – речь идет о сохранении определенного качества жизни, в жертву которому приносится сам факт биологического существования. *Специфика человеческого самосохранения состоит в том, что оно включает в себя парадигму развития, предполагает кардинальную смену качественных состояний, и это не деформирует систему, а становится условием ее выживания.* Поэтому различие между социальным и биологическим следует искать в способах достижения этой общей цели. Людям присуща способность приспосабливаться к среде существования не пассивной «подстройкой» своего организма к ее требованиям, а активным изменением самой среды, «подгонкой» ее под свои потребности.

Человеческая деятельность – не просто адаптивный, а активный процесс «приспосабливающегося приспособления», т.е. *человеческая деятельность изначально выступает как труд* – способность предметно преобразовывать среду существования, создавая средства жизни, отсутствующие или недостающие в ней, для удовлетворения не только своих объективных потребностей, но и капризов. В силу этого сам труд становится разнообразнее и все больше уходит в сферу умственной деятельности человека, оставляя тяжелую работу машинам и освобождая время и пространство как для творчества и самосовершенствования, так и для безделья, праздности.

Наличие сознания у человека позволяет ему заранее предвидеть *результат* своей деятельности, планировать ее и придумывать наиболее подходящие способы достижения цели. В результате работы сознания в

человеческой деятельности возникает идеальный образ желаемого результата, который создается сознанием, чтобы направлять физическую активность в заданном, рассчитанном направлении.

Информационным свойством человеческой деятельности считают ее целенаправленность, отличную от «ординарной» целесообразности поведения животного, которые преследуют лишь объектные цели (нужды) без соответствующей умственной проработки.

Еще одной важной чертой информационного поведения человека является *символизация информации*. Возможности человеческого сознания позволяют людям не только постигать неявные связи действительности, но и обобщать индивидуальный опыт, транслировать его, делать общим достоянием коллектива, сохранять для будущих поколений. Способность к эвристическому символическому поведению составляет специфику человеческой деятельности и позволяет считать разумность родовым именем человека – *Homo sapiens*. Специфика человеческой деятельности, ее отличие от адаптивной активности животного связана с наличием *сознания* – совокупностью высших психических функций, в основе которых лежит способность к абстрактно-логическому вербальному моделированию мира. Человеческое сознание не сводится к способности понятийного мышления, но включает в себя совокупность эмоциональных и волевых факторов, сопровождающих процессы целепостановки и существенно влияющих на них.

Следующая характеристика человеческой деятельности – *орудийность*, представляющая одну из высших форм адаптационного отношения человека к среде. Речь идет не только и не столько об использовании орудий труда, сколько о создании их и совершенствовании, что позволяет человеку удовлетворять все возрастающие потребности.

Исходя из вышесказанного, можно утверждать, что деятельность человека носит социальный характер. Согласно М. Веберу, действия человека

обретают характер социального действия, если в нем присутствуют два момента: субъективная мотивация индивида и ориентация на другого. М.Вебер также считал, что действием может считаться любая активность индивида, имеющая для него субъективный смысл, даже если действие не предполагает специальных усилий для достижения цели, а сводится к невмешательству или терпеливому приятию. Аналогичным образом рассуждал и П. Сорокин, указывая, что социальные действия могут быть не только активными, но и пассивными, предполагающими «воздержание от внешних актов». Таковы, например, «толерантные действия» христианского мученика, стоически переносящего пытки и издевательства. Важным в данном случае является то, *что* становится ведущей потребностью человека – выжить любыми способами или сохранить свою веру, идею.

Абсолютная неподвижность человека, связанного по рукам и ногам, отнюдь не лишает его статуса субъекта, ведущей потребностью которого становится сохранение своей веры. Тем более это верно для пациента, который добровольно принимает решение обратиться к врачу-стоматологу за помощью и имеет все основания рассматривать врача как избранное и оплаченное средство избавления от боли – более эффективное, чем настойка шалфея.

Итак, в каждом социальном действии могут быть выделены два обязательных структурных компонента: *объект* действия, или тот, на кого направлена деятельность другого, и *субъект* действия, или тот, кто действует. Структурная «двухмерность» действия не нарушается и в ситуации, когда объект отсутствует (к примеру, если человек занимается физкультурой, мыслительным поиском решения проблемы). В этом случае имеет место композиционное взаимопересечение субъекта и объекта, субъект становится объектом собственных усилий.

Перейдем к рассмотрению наиболее общих механизмов деятельности – *причин*, побуждающих субъекта воздействовать на объект, *последовательности* его усилий и возможных *результатов* его активности.

Как уже отмечалось выше, сознание, присущее человеку, отличает его деятельность от поведения биологических систем. Поскольку «люди вначале думают, а потом действуют», сознание выступает как целевая причина человеческих действий, вне и помимо которой эти действия в принципе невозможны, хотя, конечно, в разных актах деятельности «качество и количество» сознания могут быть различными.

Мышление играет наиболее важную роль в том типе человеческих действий, которые М. Вебер назвал *целерациональными*. Такое действие предполагает отчетливое формулирование цели и тщательный учет условий, способов и средств ее достижения, т.е. требует большой работы ума, независимо от того, планируем ли мы написать книгу или ограбить банк.

Несколько меньшую роль аналитическое мышление играет в действиях, которые М. Вебер именовал *ценностнорациональными*. В данном случае человек действует, говоря обыденным языком, не по ситуации, а из принципа. Отказываясь от участия в ограблении, несовместимом с нашими представлениями о чести и достоинстве, мы не только демонстрируем высокую нравственность, но и существенно «экономим» мышление, заранее отказываясь обсуждать пути достижения цели.

Еще меньше мышления в действиях *аффективных*, где всецело доминируют человеческие эмоции, и в действиях *традиционных*, когда субъекты следуют некоторому установленному ритуалу, не задавая вопросы о его целях и назначениях.

Однако во всех случаях человек побуждается к действию идеальными импульсами, теми или иными факторами сознания. Человеческая деятельность невозможна без сознательного сбора и оценки значимой для субъек-

та информации, без разработки планов и программ деятельности, без волевого контроля над их исполнением.

И в экономике, и в политике, и в искусстве, и в науке деятельность людей и ее результаты зависят не столько от точности или ошибочности расчета, сколько от выбора целей и средств, который варьируется в самых, казалось бы, однозначных ситуациях. Лишь человек способен предпочесть физической безопасности чистую совесть, лишь в обществе близнецы, получившие одинаковое воспитание и образование, могут избрать альтернативные образы жизни, сделав свой выбор под влиянием внутренних, субъективных движений души – духовных потребностей.

Таким образом, потребность связана, прежде всего, с внутренней, психической стороной деятельности индивида. Она включает в себя фиксацию необходимости индивидов тех или иных явлений (материальных или духовных), отражение внешних условий существования, сопоставление их с имеющейся доминантой, оценку условий и т.д. Далее внутренняя, психическая деятельность индивида переходит во внешнюю, физическую деятельность, которая имеет социальный характер. Деятельность индивида с самого начала своего существования (в виде внутренней деятельности) переходит от абстрактных форм к конкретным. Это связано с тем, что уже на психическом уровне потребность конкретизируется в интересе (происходит осмысление необходимого, оценка имеющихся возможностей, выбор из них наиболее реальных для индивида, планирование конкретных действий и т.д.). Интерес при этом не уничтожает потребность – он ведет ее к конкретной деятельности по пути детальной мотивации, всестороннему определению путей, средств, форм достижения необходимого результата. А результат деятельности приносит в той или иной форме продукт, удовлетворяющий потребность.

Своеобразной формой человеческой деятельности выступает процесс удовлетворения потребностей – потребительская деятельность. Она осуществляется на трех основных уровнях:

- материальное потребление (потребление продуктов и ценностей, обладающих физико-химическими свойствами, – пища, одежда, оборудование, приборы и т.д.);
- духовное потребление (потребление благ и ценностей, не обладающих физико-химическими свойствами, – чтение книг, просмотр спектакля, любование произведениями живописи и т.д.; следует отметить, что многие духовные блага и ценности существуют на материальных носителях, но процесс потребления, тем не менее, носит духовный характер);
- потребление услуг – использование деятельности других людей само по себе (услуга сиделки для больного) или в качестве средства по доставке материальных или духовных благ (торговля, экскурсионное обслуживание).

Удовлетворение потребности не уничтожает потребность, а переводит ее в иную форму существования – в существование той или иной удовлетворенности. И, напротив, неудовлетворенная потребность побуждает индивида к новой деятельности, поиску иных возможностей, средств, условий, путей для удовлетворения имеющейся потребности. В связи с этим отметим следующие виды деятельности индивида, по-разному влияющие на потребность:

- *замещение потребности*: в виду невозможности удовлетворить одну потребность удовлетворяется другая, родственная или схожая (например, при невозможности купить натуральную шубу приобретается шуба из искусственного меха);
- *откладывание потребности*: отсрочка удовлетворения потребности до того момента, когда это будет возможным (при большом желании

приобрести натуральную шубу индивид старается накопить денег для осуществления своих желаний);

- *отказ от потребности.* Такая деятельность возможна по отношению не ко всякой потребности. К примеру, невозможность накопить денег на натуральную шубу и отказ от намерения ее купить и отказ от еды ввиду отсутствия денег на ее приобретения не одно и то же. Отказ от еды приведет человека к смерти, а без натуральной шубы еще никто не умирал. Есть и некоторые социальные потребности, отказаться от которых человек не может, если хочет остаться нормальным членом человеческого общества: потребность в элементарном воспитании, в минимальном образовании, в использовании одежды, в наличии жилья, работы и т.д. Более того, чем выше уровень экономического и социально-культурного развития того общества, в котором живет индивид, чем труднее отказаться от удовлетворения социально значимых потребностей: развитие информационных и телекоммуникационных технологий поставило человека-потребителя перед необходимостью иметь сотовый телефон, доступ в Интернет, владеть навыками совершать покупки и оплачивать услуги с помощью банковских карт и т.д.

Таким образом, взаимодействие потребностей и деятельности индивида обеспечивает поддержание, восстановление, воспроизведение жизненных сил человека, включающие физические, физиологические, психические и социальные качества. Жизненные силы – это совокупность определенных качеств человека, которые позволяют осуществлять ему соответствующую деятельность.

Вопросы для самоконтроля и размышления

1. Назовите наиболее общие характеристики человеческой деятельности. Чем она отличается от действий животного? Дайте определение деятельности.

2. Назовите структуру деятельности. Какую роль в этой структуре играют мотивы?

3. В каком соотношении находятся деятельность и потребности человека?

4. Что такое потребительская деятельность? В чем ее особенность?

6. Потребности и их влияние на мотивацию. Теории содержания мотивации

Теории содержания мотивации анализируют факторы, оказывающие влияние на мотивацию. В значительной мере предмет этих теорий сконцентрирован на анализе потребностей и их влиянии на мотивацию. Эти теории описывают структуру потребностей, их содержание и то, как данные потребности связаны с мотивацией человека к деятельности. В данных теориях делается попытка дать ответ на вопрос о том, что внутри человека побуждает его к деятельности. Наиболее известными теориями мотивации этой группы являются: 1) теория иерархии потребностей А. Маслоу; 2) теория ERG, разработанная К. Альдерфером; 3) теория приобретенных потребностей Д. МакКлелланда; 4) теория двух факторов Ф. Герцберга; 5) теория ожиданий В. Врума; 6) модель Портера-Лоулера.

6.1. Теория иерархии потребностей А. Маслоу²²

Широко известная и широко признаваемая концепция иерархии потребностей, разработанная Абрахамом Маслоу, включает следующие основные идеи и предпосылки:

- 1) люди постоянно ощущают какие-то потребности;
- 2) люди испытывают определенный набор сильно выраженных потребностей, которые могут быть объединены в определенные группы;

²² Маслоу А. Мотивация и личность. – 3-е изд. – СПб: Питер, 2003. – 352с.

3) группы потребностей находятся в иерархическом расположении по отношению друг к другу;

4) потребности, если они не удовлетворены, побуждают человека к действиям; удовлетворенные потребности не мотивируют людей;

5) если одна потребность удовлетворяется, то ее место занимает другая неудовлетворенная потребность;

6) обычно человек ощущает одновременно несколько различных потребностей, находящихся между собой в комплексном взаимодействии;

7) потребности, находящиеся ближе к основанию «пирамиды», требуют первостепенного удовлетворения; потребности более высокого уровня начинают активно действовать на человека после того, как в основном удовлетворены потребности более низкого уровня;

8) потребности более высокого уровня могут быть удовлетворены большим числом способов, нежели потребности нижнего уровня.

В соответствии с теорией Маслоу, существует 5 групп потребностей:

Физиологические потребности. К данной группе относят потребности в пище, еде, воздухе, убежище и т. п., т.е. потребности, которые человек должен удовлетворить, чтобы выживать, поддерживать жизнедеятельность организма. Эти потребности в значительной мере связаны с поддержанием физиологических процессов и порождены физиологией человека.

Потребности безопасности. Потребности этой группы связаны со стремлением и желанием людей находиться в стабильном и безопасном состоянии, защищающем от страха, боли, болезней и других страданий, которые может преподнести жизнь человеку. Люди, испытывающие потребность этого рода, стремятся избегать стрессовых ситуаций, любят порядок, четкие правила.

Потребности принадлежности и причастности. Человек стремится к участию в совместных действиях, он хочет дружбы, любви, хочет быть

членом каких-то объединений людей, участвовать в общих мероприятиях и т.п.

Потребности признания и самоутверждения. Данная группа отражает желание людей быть компетентными, сильными, уверенными, способными, признанными и уважаемыми окружающими людьми.

Потребности самовыражения и самоактуализации. Данная группа объединяет потребности, выражающиеся в стремлении человека к наиболее полному использованию своих знаний, способностей, умений и навыков. Эти потребности в гораздо большей степени, чем потребности других групп, носят индивидуальный характер, отражают желание человека творить в широком смысле этого слова; самоактуализация, по мнению А. Маслоу, - это напряженный процесс постепенного роста, кропотливый труд накопления маленьких достижений.

Пути к самоактуализации А. Маслоу определил так:

- самоактуализация – это переживание с полной концентрацией и погружением в него; это мгновения, когда человек проявляет свое Я;
- жизнь представляется как череда выборов, которые человек должен совершать один за другим; самоактуализация – это выбор в пользу личностного роста;
- само понятие утверждает, что есть некая «самость», которая подлежит актуализации;
- самоактуализация – это не только конечная станция путешествия человека к своей «самости», но и само путешествие, и движущая сила его, поэтому необходимо быть готовым к ежедневному и кропотливому труду выявления и вскрытия собственных возможностей; самоактуализация – это работа над тем, к чему вы стремитесь;
- высшие переживания – лишь мимолетный момент самоактуализации, это миг удачи, который нельзя купить, который невозможно организовать, которого не стоит ждать; человек должен быть достигнут ра-

достью; освобождаясь от иллюзий и ложных идей, постигая свои возможности и свою ограниченность, он лучше поймет себя.

Высшие потребности и высшие ценности чаще актуализируются людьми 1) более здоровыми и зрелыми; 2) более взрослыми; 3) более сильными и независимыми; 4) более храбрыми; 5) более образованными и т.д. Одним из условий, способствующих уверенному выбору в пользу высших потребностей и ценностей, является отсутствие непомерного давления со стороны общества²³.

Основная задача теории Маслоу состоит в стремлении показать, как те или иные потребности могут воздействовать на мотивацию человека к деятельности и как, зная об определенной динамике действия потребностей на мотивацию человека, воздействовать на человека, предоставляя ему возможности удовлетворять свои потребности определенным образом.

Впоследствии А. Маслоу в книге «К психологии Бытия» добавил список высших потребностей, которые он описал как потребности роста (бытийные ценности). Однако А. Маслоу отмечает, что они плохо поддаются описанию; внешние ценности не могут быть полностью отделены друг от друга, все они взаимосвязаны, и, определяя одну из них, необходимо обращаться к другой. Вот список бытийных ценностей по Маслоу: цельность, совершенство, завершенность, справедливость, жизненность, богатство проявлений, простота, красота, добро, индивидуальное своеобразие, непринужденность, склонность к игре, истинность, честность, самодостаточность. По мнению А. Маслоу, бытийные ценности часто являются мощным мотивом человеческой деятельности и входят в структуру личностного роста.

²³ Маслоу А.Г. Дальние пределы человеческой психики. – СПб.: Издат. группа «Евразия», 1997. – стр. 56-63.

6.2. Теория ERG К.Альдерфера

Так же, как и А.Маслоу, Клейтон Альдерфер²⁴ исходит в своей теории из того, что потребности человека могут быть объединены в отдельные группы. Однако в отличие от теории иерархии потребностей Маслоу, он считает, что существует три группы потребностей (отсюда, кстати, и название теории – ERG):

- 1) existence - потребности существования;
- 2) relatedness - потребности связи;
- 3) growth - потребности роста.

Группы потребностей данной теории достаточно наглядно соотносятся с группами потребностей теории Маслоу.

Потребности существования как бы включают две группы потребностей пирамиды Маслоу: потребности безопасности, за исключением групповой безопасности, и физиологические потребности. Группа потребностей связи явно коррелирует с группой потребностей принадлежности и причастности. Потребность связи, по Альдерферу, отражает социальную природу человека, его стремление быть членом семьи, иметь коллег, друзей, врагов, начальников и подчиненных. Поэтому к данной группе можно отнести также часть потребностей признания и самоутверждения из «пирамиды» Маслоу, которые связаны со стремлением человека занимать определенное положение в окружающем мире, а также ту часть потребности в безопасности «пирамиды» Маслоу, которые связаны с групповой безопасностью. Потребности роста аналогичны потребностям самовыражения «пирамиды» Маслоу и включают также те потребности группы признания и самоутверждения, которые связаны со стремлением к развитию уверенности, к самосовершенствованию и т.п.

²⁴ Alderfer C.P. Existence, Relatedness and Growth: Human Needs in organizational Settings. N.Y., The Free Press, 1972

Эти три группы потребностей, так же как и в теории Маслоу, расположены иерархически. Однако между теориями Маслоу и Альдерфера есть одно принципиальное различие, состоящее в том, что, по Маслоу, происходит движение от потребности к потребности в основном снизу вверх: от низших к высшим. Альдерфер же считал, что движение идет в обе стороны — наверх, если не удовлетворена потребность нижнего уровня, и вниз, если не удовлетворена потребность более высокого уровня. При этом Альдерфер считал, что в случае неудовлетворения потребности верхнего уровня усиливается степень действия потребности более низкого уровня, что переключает внимание человека на этот уровень. В соответствии с теорией Альдерфера, иерархия потребностей отражает восхождение от более конкретных потребностей к менее конкретным. Каждый раз, когда потребность не удовлетворяется, происходит переключение на более простую потребность. И это процесс определяет наличие движения сверху вниз.

Процесс движения вверх по уровням потребностей Альдерфер называет *процессом удовлетворения потребностей*, а процесс движения вниз — *процессом фрустрации*.

Наличие двух направлений движения в удовлетворении потребностей открывает дополнительные возможности в мотивировании людей. Теория Альдерфера, являясь относительно молодой, имеет достаточно небольшое число эмпирических подтверждений ее правильности. Однако знание этой теории является полезным для практики управления, так как она открывает для менеджеров перспективы поиска эффективных форм мотивирования, соотносящихся с более низким уровнем потребностей, если нет возможности создать условия для удовлетворения потребностей более высокого уровня.

6.3. Теория приобретенных потребностей Д. МакКлелланда

Широко распространенной концепцией потребностей, определяющих мотивацию человека к деятельности, является концепция Д. МакКлелланда, связанная с изучением и описанием влияния соучастия и потребности властвования. По мнению МакКлелланда, потребности низших уровней (витальные) в современном мире, как правило, уже удовлетворены, поэтому следует уделять внимание удовлетворению высших потребностей человека. В соответствии с идеями МакКлелланда, эти потребности, если они достаточно четко проявляются у человека, оказывают заметное воздействие на его поведение, заставляя прилагать усилия и осуществлять действия, которые должны привести к удовлетворению этих потребностей. При этом МакКлелланд рассматривает эти потребности как приобретенные под влиянием жизненных обстоятельств, опыта и обучения.

Потребность достижения проявляется в стремлении человека достигать стоящих перед ним целей более эффективно, чем он это делал раньше. Люди с высоким уровнем потребности достижения предпочитают самостоятельно ставить перед собой цели. При этом они обычно выбирают умеренно сложные цели и задачи, исходя из того, чего они могут достичь и что они могут сделать. Люди с выраженной потребностью достижения склонны принимать умеренно рискованные решения и ожидают немедленной обратной связи. Им нравится принимать решения и отвечать за них, они одержимы теми задачами, которые решают, и берут на себя персональную ответственность.

МакКлелланд на основе проведенных исследований пришел к выводу, что данная потребность может быть отнесена не только к характеристике отдельных людей, но и к характеристике отдельных обществ. Те общества, где высока потребность достижения, обычно имеют хорошо развитую экономику. И наоборот, в обществах, характеризующихся низкой потребностью

достижения, экономика развивается низкими темпами либо совсем не развивается.

Потребность соучастия проявляется в виде стремления к дружеским отношениям с окружающими. Люди с высокой потребностью соучастия стараются устанавливать и поддерживать хорошие отношения, стремятся получить одобрение и поддержку со стороны окружающих, обеспокоены тем, как о них думают другие. Для них очень важным является тот факт, что они нужны кому-то.

Потребность властвовать является третьей крупной потребностью, влияние которой на поведение человека было изучено и описано МакКлелландом. Данная потребность так же, как и две предыдущие, является приобретенной, развивается на основе обучения, жизненного опыта и состоит в том, что человек стремится контролировать ресурсы и процессы, протекающие в его окружении. Основной направленностью данной потребности является стремление контролировать действия людей, оказывать влияние на их поведение, брать на себя ответственность за действия и поведения других. Потребность властвования имеет два полюса: стремление иметь как можно больше власти, контролировать все и всех и в противоположность этому – стремление полностью отказываться от каких-либо привязаний на власть, желание полностью избегать таких ситуаций и действий, которые связаны с необходимостью выполнять властные функции.

Потребности достижения, соучастия и властвования в концепции МакКлелланда не исключают друг друга и не расположены иерархически, как это было представлено в концепциях Маслоу и Альдерфера. Более того, проявление влияния этих потребностей на поведение человека значительно зависит от их взаимовлияния. Так, например, если человек находится на руководящей позиции и имеет высокую потребность властвования, то для успешного осуществления управленческой деятельности в соответствии со стремлением к удовлетворению этой

потребности желательно, чтобы потребность в соучастии была у него относительно слабо выражена. Также может приводить к негативному, с точки зрения выполнения менеджером своей работы, влиянию на ее результат комбинация сильной потребности достижения и сильной потребности властвования, т. к. первая потребность все время будет ориентировать властвование на достижение личных интересов менеджера. По-видимому, нельзя делать однозначных жестких выводов о том, в каком направлении воздействуют друг на друга три рассматриваемые потребности. Однако совершенно очевидно, что необходимо принимать во внимание взаимовлияние при анализе мотивации и поведение человека и выработке методов управления процессом формирования и удовлетворения потребностей.

6.4 Двухфакторная теория Ф. Герцберга

Теория двух факторов Ф.Герцберга заключается в том, что все потребности делятся на *гигиенические факторы* и *мотивации*. Наличие гигиенических факторов всего лишь не дает развиваться неудовлетворению условий жизнедеятельности (работой, местом жительства и пр.).

В теории Герцберга к первой группе относят внешние факторы по отношению к работе, которые снимают неудовлетворенность деятельностью. Их еще называют факторами здоровья. Они связаны с окружающей средой, в которой осуществляется работа. К ним можно отнести такие факторы, как нормальные условия труда, достаточная заработная плата, политика фирмы и администрации, межличностные отношения с начальниками, коллегами и подчиненными, степень непосредственного контроля за работой, статус. Эти факторы не определяют автоматически положительную мотивацию работников. По Герцбергу, отсутствие или недостаточная степень присутствия гигиенических факторов вызывает у человека неудовлетворение работой, которую он выполняет. Если они достаточны, то сами

по себе не вызывают удовлетворения работой и не могут мотивировать человека на какие-либо поступки. Но их наличие в полной мере вызывает удовлетворение и мотивирует работников на повышение эффективности, выполняемой ими деятельности.

Ко второй группе относятся внутренние факторы, присущие работе, которые называют мотивирующими факторами или «мотиваторами». Это такие факторы, как успех, продвижение по службе, признание и одобрение результатов работы, высокая степень ответственности за выполняемое дело, возможности творческого и делового роста. Эта группа факторов предполагает, что каждый отдельный человек может мотивированно работать, когда видит цель и считает возможным ее достижение. Отсутствие или неадекватность факторов мотивации не приводит к неудовлетворенности работой, но их наличие приносит удовлетворение и мотивирует работников к более производительному труду.

Двухфакторная модель Герцберга подвергалась серьезной критике. Критиковался метод исследования, так как не было предпринято попытки определить соотношение между удовлетворенностью и показателями работы.

Несмотря на критику, теория Герцберга привлекает внимание. Отчасти это происходит в связи с тем, что ее легко понимают неспециалисты, и она производит впечатление теории, основанной на реальной жизни, а не на академических абстракциях. Кроме того, она хорошо согласуется с идеями Маслоу и Мак-Грегора в части подтверждения позитивной значимости факторов внутренней мотивации.

6.5. Теория ожиданий В. Врума

Теория ожиданий Виктора Врума базируется на положении о том, что наличие активной потребности не является единственным необходимым условием мотивации человека на достижение определенной цели. Человек

должен также надеяться на то, что выбранный им тип поведения действительно приведет к удовлетворению или приобретению желаемого. «Следует помнить, что работники сумеют достичь уровня результативности, требуемого для получения ценного вознаграждения (ценностью для каждого является индивидуальная ценность: похвала, работа, положение, удовлетворение потребности в самовыражении), если делегированный им уровень полномочий, их профессиональные навыки достаточны для выполнения поставленной задачи», - отмечает В.Врум²⁵.

Теория ожидания оперирует *тремя факторами*.

1. «*Усилия — Результаты*» — ожидание того, что затраченные усилия дадут желаемый результат. Например, рабочий может ожидать, что если он приложит дополнительные профессиональные усилия, то сможет успевать производить за рабочую смену больше продукции, чем другие рабочие. Однако в каких-то ситуациях люди могут ожидать, что их дополнительные усилия *не* приведут к желаемому результату. В этом случае их мотивация снижается.

2. «*Результаты — Вознаграждение*» — ожидание определенного вознаграждения за результаты. Например, рабочий может ожидать, что увеличение количества и качества производимой им продукции приведет к повышению его разряда и заработной платы. Однако если он не будет осознавать четкой взаимосвязи между достигнутыми результатами и желаемым вознаграждением, то его мотивация к труду ослабнет. Например, если рабочий знает по опыту своих коллег, что за повышение качества и количества производимой продукции руководство далеко не всегда повышает зарплату, то вероятность положительного исхода он будет оценивать как крайне низкую. Следовательно, его мотивация к эффективному труду будет низкой.

²⁵ Цитируется по Мескон М.Х., Хедоури Ф., Альберт М. Основы менеджмента: Пер. с англ. – М.: Дело ЛТД, 1994. – с.352.

3. *Валентность* — предполагаемая степень удовлетворения или неудовлетворения человека в результате получения им конкретного вознаграждения. Валентность зависит от типа активной потребности человека. Например, рабочий может знать, что за повышение качества и количества производимой продукции ему обязательно повысят разряд и зарплату. Однако если увеличивая результативность своей работы, он рассчитывал на карьерный рост (например, назначение на должность мастера), то валентность материального вознаграждения он будет считать для себя низкой, а значит, и его мотивация на повышение качества и количества продукции снизится.

Таким образом, согласно теории ожидания, высокая мотивация возможна лишь в том случае, когда высокие значения имеют все три показателя.

6.6. Теория мотивации Портера - Лоулера

Лейман Портер и Эдвард Лоулер разработали комплексную процессуальную теорию мотивации, включающую элементы теории ожидания и теории справедливости. В их модели фигурируют пять переменных:

- затраченные усилия;
- восприятие;
- полученные результаты;
- вознаграждение;
- степень удовлетворения.

Согласно модели Портера-Лоулера, достигнутые результаты деятельности зависят от приложенных усилий, способностей и характерных особенностей индивида, а также от осознания им своей роли. Уровень приложенных усилий будет определяться ценностью

вознаграждения и степенью уверенности в том, что данный уровень усилий действительно повлечет за собой вполне определенный уровень вознаграждения. Более того, в теории Портера-Лоулера устанавливается соответствие между вознаграждением и результатами, т.е. человек удовлетворяет свои потребности посредством вознаграждения за достигнутые результаты. Таким образом, результативный труд ведет к удовлетворению. Портер и Лоулер полагают, что чувство выполненной работы ведет к удовлетворению и способствует повышению результативности, значит, высокая результативность является причиной полного удовлетворения, а не следствием его²⁶.

Как можно заметить, при различных подходах к вопросу мотивации, все авторы сходятся в одном: мотив является причиной, побудителем деятельности человека. В связи с тем, что мотивы у каждого человека индивидуальны, обусловлены особенностями его личности, сложившейся системой ценностных ориентаций, социальным окружением, возникающими ситуациями и пр., то и пути удовлетворения потребностей различны.

Вопросы для самоконтроля и размышления

1. Что общего и в чем различие теорий содержания мотиваций разных исследователей?
2. В чем суть иерархии потребностей А.Маслоу?
3. Что помогают понять в природе человеческих потребностей теории содержания мотиваций?

7. Материальные и духовные потребности

Как уже упоминалось выше, существует несколько видов классификации потребностей. Весьма распространенным видом

²⁶ Там же.

классификации является разделение их на биологические (витальные, органические), социальные и духовные; материальные (естественные, физические, натуральные, практические, базовые и т.д.) и духовные (культурные, интеллектуальные, нравственные, эстетические); субстанциональные и функциональные; базовые и производственные и т.д. В классификации отражается стремление выделить основные виды потребностей в соответствии с основными видами отношений человека к действительности, найти критерий их разделения, для чего выделяются субъект, объект и продукт. Например, объект является основанием деления потребности на витальные и культурные (общественные); субъект – на индивидуальные, групповые, общественные. Выделяют потребности и по принципу их жизненной значимости для физического существования и развития индивида, личности²⁷.

Из многочисленных приведенных классификаций предпочтем разделение потребностей по тому, на овладение каких благ, ценностей она направлена. Итак, все потребности условно разделим на материальные и духовные.

Биологические (физиологические) и социальные потребности конкретизируются в материальных и духовных потребностях. Биологические потребности человека в основном сводятся к материальным потребностям в пище, одежде, жилище; к ним же можно отнести потребности, связанные с нормальным функционированием нервной системы, психики. Социальные потребности, как более развитые по сравнению с биологическими, имеют более сложный, конкретизированный характер как в материальном, так и в духовном плане.

Специфика любой потребности обуславливается предметом, на овладение которого она направлена: материальные потребности направлены на овладение, освоение материальных (т.е. обладающих

²⁷ Кузнецов Н.С. Человек: потребности и ценности. – Свердловск: Изд-во Урал. ун-та, 1992. – стр. 104.

физико-химическими свойствами) благ и ценностей; и напротив, духовные потребности направлены на овладение, освоение духовных (идеальных) благ и ценностей (т.е. не обладающих физико-химическими свойствами). Духовные (идеальные) явления существуют в двух формах:

- в своей собственной – идеальной – форме (например, знание в голове индивида, общепринятые человеческие ценности, закреплённые в морали);
- в материальной форме (например, звуковые колебания человеческой речи, в печатном тексте книги, на электронных носителях, в танцевальных движениях человека и т.д.).

Материальные предметы, явления, процессы общественного порядка выступают формой внешнего выражения, кодированным носителем идеального. Иначе можно сказать, что материальные предметы в обществе являются необходимым средством внешнего выражения, сохранения и передачи идеальных явлений. Поэтому удовлетворение духовных потребностей в принципе невозможно без присвоения (использования, овладения) материальных предметов, которые выступают носителями духовных явлений, благ, ценностей. Духовные потребности предполагают использование разнообразных материальных предметов, их материальности, но не самой по себе, а в качестве носителя духовности, в то время как материальные потребности предполагают потребление (использование, поедание, уничтожение) материальных предметов из-за их особой, специфической материальности, телесности. Съедобными предметами, к примеру, человек удовлетворяет свою потребность в пище, носильными предметами – потребность в одежде, обуви и т.д.).

К материальным следует отнести и потребности в предметах, которые используются для производства, распространения и потребления духовных благ. Ведь само по себе владение такого рода предметами ещё не означает реализацию духовных потребностей. Можно, например, иметь богатую

библиотеку и ничего не читать, быть невежественным в литературе, иметь коллекцию картин и не разбираться в изобразительном искусстве. Своеобразная мода на обладание благами культуры не повышает культурного уровня человека.

Чем более развиты индивиды, общество, человечество, тем более развиты их материальные и духовные потребности. Степень развития потребностей проявляется, прежде всего, в их дифференциации. Первобытный человек обладал немногими вещами, которые свидетельствовали о невысоком уровне развития его потребностей. Современный человек обладает многими вещами, что выражает высокий уровень развития его как материальных, так и духовных потребностей. При общем высоком уровне современного развития потребностей, конечно, существуют различия между разными регионами, обществами, социальными группами и индивидами. Это говорит о высокой дифференциации потребностей в наиболее развитых странах.

Дифференциация потребностей зависит, прежде всего, от уровня развития общественного разделения труда. Чем больше разных видов деятельности осуществляют индивиды и, соответственно, чем больше существует видов общественных отношений, тем более разнообразны в данном обществе потребности. Специфические виды деятельности и возникающие на их основе общественные отношения образуют самостоятельные сферы общественной жизни. Каждая из них складывается из определенных видов деятельности, опосредованной соответствующими вещами (например, материально-производственная деятельность людей предполагает использование станков, инструментов, оборудования, сырья, полуфабрикатов, источников энергии, транспорта и т.д.), и общественных отношений, организационно оформленных в соответствующих социальных институтах (министерствах, отраслевых объединениях, предприятиях, фирмах, финансовых учреждениях и пр.). И хотя в каждой сфере удовлетворяются как

материальные, так и духовные потребности, главное назначение каждой из них обусловлено удовлетворением одного какого-либо вида потребностей. Так, в материально-производственной (экономической) сфере общества могут функционировать научные и образовательные учреждения, связанные с удовлетворением духовных потребностей – добыванием нового знания или обучения кадров для производства. Однако главное направление материально-производственной (экономической) сферы – производство всевозможных вещей для удовлетворения материальных потребностей всех социальных субъектов, от индивида до общества в целом.

Общественное разделение труда выражается в формах разной степени обобщения. Например, потребность в вещах удовлетворяется в материально-производственной сфере, которая включает деятельность (труд) разной степени обобщения:

- материально-производственную деятельность;
- производство средств производства и производство предметов потребления;
- в производстве средств производства – тяжелое машиностроение, среднее, легкое;
- в производстве предметов потребления – пищевая промышленность, текстильная, швейная, обувная;
- на каждом промышленном предприятии конкретное разделение труда выражается в управленческом труде, основном производстве и вспомогательных видах деятельности, каждый из них (из трех указанных) осуществляется в самых конкретных формах деятельности людей: директора, его заместителей, главных специалистов, рабочих.

В зависимости от уровней обобщения общественного разделения труда могут быть выделены и потребности разной степени общности вплоть до конкретных видов. Наиболее общей классификацией материальных потребностей может являться следующая.

Производственные (экономические) – это потребности в производстве вещей любого назначения (потребительских и производственных, продовольственных и промышленных, для материальной и духовной деятельности и т.д.). К производственным потребностям следует отнести и такие, как энергетические, транспортные и потребности в средствах информации, т.к. они являются необходимыми условиями функционирования процесса производства. В то же время они выходят за рамки собственно сферы производства и являются необходимыми условиями существования всего общества и соответственно всех его потребностей (как материальных, так и духовных).

Политические – это потребности функционирования и развития власти в обществе, потребности в управлении обществом.

Правовые – это потребности в регулировании отношений между людьми материальными средствами (с помощью законодательных, исполнительных и судебных органов).

Семейно-бытовые потребности связаны с удовлетворением материальных потребностей и созданием материальных условий для удовлетворения социальных и духовных потребностей семьи.

Медицинско-оздоровительные – это потребности поддержания здоровья, профилактики заболеваний и лечения болезней.

Спортивно-физкультурные – это потребности физического развития людей и укрепления здоровья.

Каждая из наиболее общих материальных потребностей конкретизируется в менее общих и конкретных видах материальных потребностей. Например, спортивно-физкультурные потребности делятся на спортивные (профессиональные) и потребности физической культуры (любительские); по видам спорта выделяют: зимние и летние, командные и одиночные; футбольные, легкоатлетические, гимнастические и т.д.; дальше можно конкретизировать потребности в каждом виде спорта.

Наиболее общей классификацией духовных потребностей может быть следующая:

Нравственные – потребности в регулировании отношений между людьми духовными средствами (с помощью моральных норм, заповедей, традиций, идеалов).

Эстетические – потребности в ценностях и оценках с точки зрения прекрасного и безобразного, возвышенного и низменного, трагического и комического, а также потребности в художественной деятельности (литературной, музыкальной, театральной, кинематографической, живописной и пр.)

Научные – потребности в объективных знаниях о действительности.

Философские – потребности в мировоззрении, в понимании общества и человека, места человека в мире и смысле жизни.

Религиозные – потребности в сочувствии, сострадании, душевном сопереживании относительно человеческого существования и смысла жизни, потребность в конфессиональной принадлежности. В период сложных духовных, общественных, экономических изменений возрастает потребность людей в конфессиональных принадлежностях в связи с трудностью для некоторых социальных групп понять причины и сущность этих изменений в условиях своеобразного духовного вакуума.

Каждая из наиболее общих духовных потребностей тоже находит свою конкретизацию в менее общих и конкретных видах потребностей.

При всем различии, материальные и духовные потребности находятся в тесном взаимодействии. С одной стороны, любая деятельность, связанная с функционированием материальных потребностей, содержит в себе в качестве момента духовную потребность. Например, приготавливая какое-либо блюдо для удовлетворения голода, человек руководствуется не только полезностью продукта, но и стремится к тому, чтобы блюдо было красивым, т.е. стремится к удовлетворению эстетической потребности,

которая, в свою очередь, способствует лучшему удовлетворению физиологической потребности. С другой стороны, удовлетворение любой духовной потребности невозможно без соответствующей материальной базы, которая является результатом удовлетворения определенных материальных потребностей (например, в производстве музыкальных инструментов, киносъёмочной и кинопроекторной аппаратуры, холстов и красок, театральных декораций, художественной и научной литературы).

Вопросы для самоконтроля и размышления

1. В чем различие материально-ориентированной и духовно-ориентированной деятельности?
2. Как связаны между собой духовные и материальные ценности?
3. Возможно ли гармоничное сочетание материальных и духовных потребностей?

8. Взаимодействие человека с окружающей средой с целью удовлетворения своих потребностей. Преобразовательная деятельность как средство удовлетворения потребностей

XXI век – век, характеризующийся резко возрастающими темпами социального и научно-технического прогресса, который радикальным образом изменяет сам способ существования и жизнедеятельности человека, его отношения с миром. Человеческое сознание выделяет два класса объектов – естественный мир и мир искусственный, созданный самим человеком. И естественный, и искусственный миры включают в себя как природные объекты, так и социальные, и это означает, что в человеческой жизнедеятельности эти объекты пересекаются. Наряду с естественным миром, в котором взаимодействует человек и который мы привыкли делить на природу и общество, создается, формируется все более тесно окружающий человека мир искусственный, созданный

человеком и подчиненный его целям. Это мир культуры, техники, технологии и информации, архитектуры и искусства, мир, который в соответствии со своими законами становится нормативным (уже по человеческим меркам).

Искусственный мир, созданный человеком в процессе его деятельности, включает в себя в качестве своих подклассов элементы социальной и технико-технологической и информационной культуры:

- новые орудия и средства преобразования природы;
- социальные технологии и средства преобразования общества (системы и средства образования, здравоохранения, политики, идеологии, системы связи, управления, информации и пр.);
- новые средства поддержания и развития культуры человеческой жизни (архитектура, искусственные экосистемы, средства управления погодой, культуры отдыха и труда, сфера сервиса, системы и средства совершенствования человеческого тела и пр.).

Все эти системы, созданные и подчиненные целям человека, образуют новые состояния мира, которые без участия человека не возникли бы. Их существования само по себе не противоречит естественным, природным законам. Однако созданные человеком системы, становясь все более мощными, способны привести к непредвиденным последствиям в ходе их изменения, демонстрируя глобальность возможных последствий деятельности человека (экологические, техногенные и социогенные катастрофы).

Результат изменения мира представляет собой совокупность всех материальных, энергетических и информационных преобразований, которые необходимы человеку

- как способ преодоления неблагоприятных условий природной среды (т.е. для выживания);

- как средство удовлетворения все возрастающих витальных, интеллектуальных, духовных потребностей (т.е. для повышения качества жизни).

Специфический для человека способ отношения к внешнему миру, состоящий в преобразовании и подчинении его своим целям с помощью определенных технологий называется *преобразовательной деятельностью*. Способы преобразовательной деятельности – это совокупность средств, методов, приемов преобразования материалов, сырья, энергии, информации (вербальные и невербальные, мыслительные и проектные, орудийные, механические, химические, биологические, энергетические, информационные).

Созданный в результате преобразовательной деятельности человека искусственный мир (или технологическая среда) имеет свои особенности. Они заключаются в следующем:

1) развитие технологической среды происходит неравномерно в силу социально-экономических, этноконфессиональных факторов, поэтому для создания достойного уровня существования человека, снижения социальной напряженности в отдельных регионах, государствах требуются усилия всего человеческого сообщества для выравнивания уровня техносферы в планетарном масштабе;

2) разнообразие технологических комплексов требует увеличения не только ресурсов (человеческих, материальных и пр.), но и затрат на их поддержание и развитие; чем больше и сложнее технологический мир, тем больше требуется затрат на его существование. Не всегда результат – удовлетворение потребностей человека – адекватен затратам и последствиям развития технологического мира;

3) развитие технологической среды не зависит от воли и желания человека и осуществляется необратимо в одном направлении – повышение качества и количества удовлетворяемых человеческих

потребностей; остановка в технологическом развитии равносильна прекращению человеческой цивилизации;

4) технологический мир одновременно и развивает, и подавляет человека, жизнь и деятельность в нем человека изменили и продолжают менять интеллектуально-духовную сущность и физиологию человека, к сожалению, не всегда в направлении к улучшению;

5) высокие темпы роста потребностей человека и общества ведут к ускорению темпов развития технологической среды; последнее требует от специалистов в различных областях производства и общественно-политической жизни усилий их творческого потенциала и навыков постановки и решения неординарных задач в экономике, производстве, образовании, быту и т.д.

Новые состояния мира, созданные человеком, в принципе не противоречат природным законам, естественно становятся реальными элементами окружающей среды человека и, в свою очередь, влияют на человека. Созданные для удовлетворения потребностей человека, новые состояния мира порождают очередные человеческие потребности – подобный процесс возникновения и развития новых потребностей нашел отражение в **законе возвышения потребностей**. Суть этого закона в свое время раскрыл В.И.Ленин: «Этот закон возвышения потребностей с полной силой сказался в истории Европы – сравнить, например, французского пролетария конца XVIII и конца XIX века или английского рабочего 40-х годов XIX в. и современного. Этот закон проявляет свое действие и в России: быстрое развитие товарного производства и капитализма в пореформенную эпоху вызывало и повышение уровня потребностей крестьянства...»²⁸. С развитием производительных сил и

²⁸ Цитирую по Черников В.Г. Человек и его потребности: Учебное пособие. – Рыбинск: РГАТА, 2003. – стр. 74.

производственных отношений рост потребления как материальных, так и духовных благ неуклонно повышался, несмотря на социальные противоречия, препятствующие равномерному распределению благ между различными социальными группами людей. Коренной перлом в возвышении потребностей произошел в середине XX века в экономически развитых странах, которые достигли наиболее высокого уровня индустриального развития и начали переход от индустриальной к постиндустриальной, информационной цивилизации. Именно в этих странах возникло так называемое общество потребителей, наименование которого отразило процесс наибольшего и разноуровневого удовлетворения человеческих потребностей. Общество потребления характеризуется совокупностью социально-экономических отношений, возникающих на основе принципов индивидуального потребления, которое, в свою очередь, обеспечивает повышение качества жизнедеятельности индивида, с одной стороны, а с другой – позволяет человеку конструировать свой образ и стиль жизни в соответствии с разделяемой системой ценностей и установок.

Казалось бы, наступает эпоха, которая предоставляет человечеству возможность на фоне удовлетворенных материальных потребностей развивать свой интеллектуальный и духовный потенциал, совершенствовать свою человеческую природу, начать строить отношения с различными народами на принципах толерантности, сотрудничества и взаимопомощи, наконец, победить в отдельных странах голод, нищету, болезни, неграмотность. Вместе с тем, современная эпоха выявила внутреннюю противоречивость закона возвышения потребностей, которая была ранее скрыта антагонистической борьбой основных классов общества, борьбой угнетенных классов за свободу и достойное существование. Противоречивость закона заключается в проблеме соотношения материальных и духовных потребностей в развитии

человека. В отличие от животных, которые не создают искусственных систем, у которых не существует индивидуального нормотворчества, человек обречен выбирать средства для удовлетворения своих потребностей, соотносить цель с последствиями ее достижения, в конечном итоге, определять меру удовлетворения своих материальных потребностей, не наносить сытостью (в широком смысле слова) ущерб своей подлинно человеческой сущности. Возвышение потребностей не означает их количественного роста до бесконечности. Все биологические потребности человека имеют свой предел: нельзя съесть больше, чем вмещает желудок. Все потребности человека, как мы уже говорили, социально обусловлены конкретно-историческим уровнем развития общества, и в качестве предела этого развития выступает уровень жизни, считающийся достойным в данном обществе при достигнутом технико-технологическом и культурном развитии. В идеале при высоком уровне материального развития общества должны создаваться условия и для духовного обогащения индивидов. Однако противоречивость социальной природы человека, включенность субъективных факторов в развитие общества демонстрируют проблемы современного общества, одной из главных является его дегуманизация, механистическое потребление материальных благ, стремление к наживе, обогащению за счет других, падение уровня морали и нравственности, бездуховность. Тенденции эти, к сожалению, усиливаются на фоне увеличения материального благополучия человека. Усиление роли глобальных проблем человечества ведет к еще большей неуверенности человека в завтрашний день, настроения растерянности и незащищенности способствуют стремлению получить как можно больше благ немедленно, не оглядываясь на нравственные нормы. Если развитие и удовлетворение материальных потребностей зависит, в первую очередь, от уровня материального развития общества, то состояние духовных потребностей индивида определяется, прежде всего, им самим.

Он сам определяет, какие из них развивать, как, в каком направлении и до какой степени. Таким образом, «понятие «возвышение» связано не с количественным умножением, а с качественным совершенствованием потребностей. При этом надо признать, что чем более развит индивид, тем в более разнообразные отношения он вступает с действительностью и тем богаче структура его потребностей»²⁹.

Искусственное мироокружение становится все более приспособленным к человеческим потребностям, подчиненным целям человека и все менее сопротивляющимся человеку (его физическим и умственным усилиям). Оно становится все менее согласующимся с естественными, привычными и наблюдаемыми в природе законам развития и движения естественного мира. В связи с этим отчетливо заметны так называемые глобальные проблемы человечества:

- проблема качества народонаселения;
- проблема развития человеческого общества и проблема сосуществования различных сообществ и государств с различным социальным устройством;
- проблема охраны окружающей среды.

Но самая главная проблема, вытекающая из вышеперечисленных, - проблема сохранения человека как вида. Как видим, наша погоня за все большим удовлетворением своих потребностей может поставить точку в жизни самого человечества.

Современные человеческие взаимодействия и человеческие потребности формируются в сложном окружении взаимодействия и взаимопроникновения искусственного и естественного миров. Отсюда важнейшей проблемой современного общества является проблема формирования разумных потребностей человека. Если природа

²⁹ Черников В.Г. Человек и его потребности: Учебное пособие. – Рыбинск: РГАТА, 2003. – стр. 78-79.

естественных потребностей понятна и в основном изучена различными науками, то природа искусственных потребностей еще ждет детального изучения философией, социологией, психологией.

По сути, весь научный анализ человеческой деятельности идет в 3-х плоскостях:

- объектная плоскость, где все уровни и компоненты человеческой жизнедеятельности и поведения представлены в наблюдаемой объектной форме и поддаются объектной регистрации, контролю, измерению;
- субъектная плоскость, которая представляет собой субъективную проекцию объективной плоскости (исходная ситуация, цель, способы достижения цели и пр.);
- плоскость субъективного разрешения задачи, окрашенная потребностью человека, выявляющая необходимость получения предмета удовлетворения потребности из данной ситуации, т.е. мотив и цель становятся связанными друг с другом (от мотива – к цели).

Именно в этом непрерывном движении «мотив – образ цели» при теоретическом решении задачи как раз и находится искомая технология или способ решения поставленной субъектом задачи. Таким образом, мотив, потребность, цель является триадой, отражающей человеческую деятельность по обеспечению себе среды жизнедеятельности. В связи с этим и возникает проблема управления человеческими потребностями, проблема формирования разумных потребностей. Задачами смежных наук по изучению жизнедеятельности человека и формирования его потребностей становятся, очевидно, следующими:

- 1) анализ процессов жизни субъекта (развитие человека, появление и удовлетворение потребностей);
- 2) выяснение того, как из жизни отдельных субъектов складываются социальные процессы (организации и движения

больших групп, взаимодействие индивидуального и общественного сознания, производство и потребление, рыночные процессы);

3) определение структуры и факторов управления указанными социальными процессами.

Вопросы для самоконтроля и размышления

1. Что называется преобразовательной деятельностью?
2. В какой зависимости находятся развитие технологической среды и потребностей человека? Дайте развернутый ответ.
3. В чем особенность технологической среды жизнедеятельности человека?
4. Связаны ли, на ваш взгляд, глобальные проблемы человечества с развитием и удовлетворением потребностей человека?

9. Производственные потребности человека и общества

Экономическая сфера жизни общества, являясь предметом изучения многих наук, в своей общей направленности ориентирована на удовлетворение материальных потребностей как отдельного индивида, так и общества в целом. Эта сфера не только исторически первая сложившаяся сфера, но и «прародительница» всех остальных сфер жизнедеятельности общества – социальной, политической, экологической, духовной. Именно экономическая сфера в качестве базиса интегрирует все остальные подсистемы общества в целостность.

Впервые в истории общественной мысли К.Маркс и Ф.Энгельс выработали материалистический взгляд на общество, в соответствии с которым они приняли за главное, первичное в обществе материальное производство. Это позволило на общественном уровне раскрыть связь между производством, распределением, обменом и потреблением. Потребности, по утверждению Маркса, - не внешняя цель производства, а

его внутреннее свойство. Нельзя понимать потребности и как какие-то произвольные стремления индивида. Потребности образуют определенную систему, и характер ее задается конкретно-историческим уровнем развития производства. «Производство создает потребление: 1) производя для него материал, 2) определяя способ потребления, 3) возбуждая в потребителе потребность, предметом которой является создаваемый продукт»³⁰. Хотя потребности и выступают в качестве момента производства, но их удовлетворение не является единственной целью производства; важной целью производства является получение прибавочной стоимости, т.е. прибыли на вложенный в производство капитал. В связи с этим всякая общественная потребность противоречива, т.к. она отражает результат борьбы интересов различных групп собственников. В условиях зарождения капитализма, периода накопления начального капитала суть этого противоречия выражалась в том, что одни представители социальной группы выступали как потребители накопленных материальных богатств и были в состоянии удовлетворить различные свои потребности, представители других социальных групп выступали создателями этих богатств и в силу своего социально-экономического положения могли рассчитывать лишь на удовлетворение минимально необходимых потребностей для поддержания жизни.

В последние десятилетия XX столетия процессы социализации в экономически развитых странах позволили сгладить существующие противоречия между различными социальными классами, обеспечить достойный уровень жизни большинству граждан, но двойственная роль потребностей в производстве сохранилась. С одной стороны, общественные потребности выступают движущей силой, целью производства, с другой стороны целью производства остается получение прибыли как необходимого условия его развития. Однако производство

³⁰ Маркс К., Энгельс Ф. Соч. Т.46. – М.: Политиздат. – стр. 29.

ориентируется в настоящее время в экономически развитых странах не на те или иные большие социальные группы имущих, а прежде всего на индивидов, на удовлетворение и развитие их потребностей.

Перемена ориентаций современного производства связана с тем, что уровень и качество жизни населения в экономически развитых странах настолько возросли, что обслуживание индивидуального потребления приносит гораздо больше прибыли, чем обслуживание общественных потребностей. Более того, современное производство уже не просто обслуживает имеющиеся у индивида потребности, а с помощью рекламы активно создает новые потребности, производя зачастую такие предметы, которые предназначены для удовлетворения еще не существующих потребностей. В техническом творчестве проявляется уникальная способность человека материализовать свое мышление, опредмечивать его. В своем техническом творчестве человек-изобретатель (*Homo faber*) просто копирует природу, а именно изобретает, т.е. изобретает такие артефакты (результаты технической деятельности), которые не имеют аналогов в природе. Огромную роль при этом играет научно-технический прогресс, выступающий относительно самостоятельной силой развития человека и его потребностей. Использование высоких технологий в производстве не только стремительно и почти фантастически изменяет наш мир, но и рождает новые потребности. Следует заметить, что новые потребности направлены не только на развитие материального мира – потребность в познании, творчестве в последние десятилетия значительно возросли, т.к. новая информационная культура требует не только высокообразованного специалиста, но и человека высоконравственного. Проблема ответственности ученого за свои открытия, изобретения в последнее время стала наиболее актуальной в жизни человеческой цивилизации.

Необходимость воспроизводства постоянно развивающегося человека, а значит и общества в целом, лежит в основе современного производства и является его основным двигателем. Благодаря этой необходимости, возникают общественные отношения между потребительной стоимостью, общественными потребностями, которые подлежат удовлетворению определенной массой полезных предметов, с одной стороны, и трудом, затраченным на производство этих предметов, - с другой. Способность вещи удовлетворять какую-то потребность является ее потребительной стоимостью. Потребительная стоимость выражает не технологический способ придания продукту нужных для потребления свойств, а социальные отношения между людьми, вступающими в общественное взаимодействие в качестве производителей и потребителей. «Закон потребительной стоимости – это закон воспроизводства человека. Потребление, составляя необходимое звено механизма действия этого закона, предполагает воспроизводство человека не только как предпосылки и творческого начала производства, но и как конечный его результат. Как потребительная деятельность, так и снятая ею трудовая деятельность превращаются в состояние его индивидуального и общественного бытия»³¹, - утверждает В.Я.Ельмеев.

Как можно заметить, теория потребительной стоимости выражает функционирование труда как деятельности по созданию потребительной стоимости и вместе с тем – общественное отношение потребительной стоимости как специфическую форму реализации производственных отношений современного общества массового потребления. В центре этого общественного производства находится воспроизводство постоянно развивающегося человека и отношения между людьми по поводу собственного воспроизводства.

³¹ Ельмеев В.Я. Воспроизводство общества и человека. – М.: Мысль, 1988. – стр. 102-103.

Чем выше технико-технологический уровень развития производственных сил и чем демократичнее и гуманнее производственные отношения в обществе, тем более развиты не только производство, но общественное потребление, которое выступает как следствие индивидуального потребления. Индивидуальное потребление, будучи реализацией продуктов питания, одежды, обуви, жилья, знаний, духовных ценностей, выступает конечной целью общественного производства. В то же время оно является воспроизводством индивида не только как биологического, но и как социального существа.

Вопросы для самоконтроля и размышления

1. В каком взаимодействии находятся индивидуальные и общественные потребности?
2. Как общественные потребности оказывают влияние на развитие и удовлетворение производственных потребностей общества?
3. Потребительная стоимость и общественные потребности – покажите взаимосвязь и взаимозависимость.

10. Потребность в познании

Развивая среду своей жизнедеятельности, человек вступает в познавательные отношения с миром. Индивид относится к миру через свои познавательные способности – индивидуальные качества: ощущения, представления, восприятия, выступающие источниками познания. Человек живет в мире, осуществляя постоянный информационный и энергетический обмен с ним по схеме: воздействие внешнего мира на человека – восприятие – обработка информации – ориентировка – принятие решения – действие/бездействие – рефлексия.

История философии дает два основных подхода к проблеме познания:

- определяющей является чувственная ступень познания, разум обладает относительной самостоятельностью (эмпиризм);
- определяющей является рациональная ступень познания (этих позиций придерживается рационализм).

Согласно эмпиризму, первой и главной частью опыта является результаты деятельности органов чувств. При этом предмет познания является активным началом, а субъект познания пассивен, занимает созерцательную позицию. Следовательно, познавательные возможности человека зависят от его познавательных способностей – насколько точно и в какой мере он может воспринимать информацию о внешнем мире (важнейшим структурным элементом процесса познания является опыт).

Рационализм определяет основные понятия в структуре познания: анализ, синтез, аналогия, дедукция, индукция. Внешний мир, согласно рационализму, в сознании индивида – это внутреннее состояние человека и лишь копия внешнего мира. Знание, полученное при помощи разума, посредством его творческой активности, является адекватным.

Значительный вклад в учение о познании и познавательных способностях человека внес И. Кант. Свою теорию о познавательных способностях он основывает на схеме поступательного получения знания: чувства – рассудок – разум, определяя их источниками познания. *Чувственность* – это способность к ощущениям, реализация которых дает богатый материал наглядных представлений. Но сами по себе эти представления не являются знанием, поскольку они разрозненны, не оформлены и не всеобщи. *Рассудок* вносит единство в это многообразие, по определенным правилам он синтезирует представления и как бы «раскладывает» их «по полочкам» согласно имеющимся *категориям* (понятия о предметах вообще), категории делают созерцание предмета конкретным и дают возможность высказать о нем суждение (как замечал в

одном из своих стихотворений А.С.Пушкин: «ужели *слово* найдено!...»). *Разум* содержит абсолютные принципы, он включает аппарат дедукции. Разум, по мнению Канта, - это не зеркало, бесстрастно отражающее внешний мир, а устройство, которое активно берет из внешнего мира то, что в состоянии взять. Единство восприятий субъекта, созерцающего объект, обеспечивается единством внутреннего самосознания, субъективный фактор активно организует наше познание.

В теории познания революцией стало принятие точки зрения, что знание есть результат воздействия человека на внешний мир – законы разума подчиняют природу. Законы разума, рассудка и чувственности обуславливают то, *что* человек, следуя этим законам, в состоянии взять у природы. Доказательством данного утверждения стали революционные открытия в области естественных наук (Коперник, Галилей). Галилей считал, что опыт является исходным пунктом познания природы, началом науки. Но мир настолько богат, что мы не в состоянии знать о нем все. Количество познанного человеком ничтожно по сравнению с неизмеримым богатством природы, которое остается неизвестным. И если бы опыт был единственным источником познания, то человек никогда не смог бы знать больше, чем позволяют ему способности органов чувств. Поэтому Галилей с полной уверенностью утверждал, что «человеческий разум познает некоторые истины столь совершенно и с такой абсолютной достоверностью, какую имеет сама природа»³². Достижения в области естественных наук позволили Канту сделать следующий вывод: «Разум должен походить к природе, с одной стороны, со своими принципами, лишь сообразно с которыми согласующиеся между собой явления и могут иметь силу законов, и, с другой стороны, с экспериментами, придуманными сообразно этим принципам для того, чтобы черпать из природы знания, но не как школьник, которому учитель подсказывает все,

что он хочет, а как судья, заставляющий свидетеля отвечать на поставленные вопросы»³³.

Вся история человечества – это поиск ответов на вопросы, это познание окружающего мира. Выделившись из животного мира, человек вынужден был компенсировать в целях выживания меньшую, чем у животного, силу и ловкость способностью познавать окружающий его мир – ставить вопросы и искать на них ответы. Страх и любопытство сменяли в процессе познания друг друга, выводили человечество на новые, все более высокие рубежи знания об окружающей природе и природе о самом себе. Разум позволил человечеству неизмеримо расширить, по сравнению с животным миром, приспособительные возможности для жизнедеятельности в различных климатических, географических и социальных условиях. Появление разума было не только закономерным этапом в развитии биосферы, но и коренным переломом, т.к. с возникновением человеческого разума природа получила возможность познавать саму себя. Благодаря разуму, человек, в отличие от других живых существ на Земле, обрел внегенетическую (социальную) память и общественную организацию жизни. Благодаря культуре как одной из форм познания окружающего мира и самого себя, человек не наследует формы жизнедеятельности вместе со структурно-анатомической организацией тела. Формы жизнедеятельности передаются ему через формы предметов, созданных человеческим трудом в процессе познания мира. Поэтому индивидуальное освоение человеческой деятельности (умственной и физической, теоретической и практической) превращается в особый процесс, который формирует духовный мир человека, - процесс воспитания и образования.

³² Галилей Г. Диалог о двух главнейших системах мира. – М., 1948. – стр.89.

³³ Кант И. Критика чистого разума. – М., 1994. – стр. 16.

Человечество за счет новых научно-технических, технологических, социальных достижений вырабатывает новые механизмы познания окружающего мира и своей человеческой сущности. Биосоциальная эволюция человечества в современную эпоху сопряжена с рождением «коллективного общепланетарного мозга» в виде людей, обладающих высокоразвитым интеллектом, понимающим общепланетарные, глобальные проблемы человечества и оснащенными современными техническими, информационно-технологическими средствами. Велика разница между человекообразной обезьяной, поднявшей палку в качестве орудия труда, и современным человеком, проникающим силой своего разума в глубь Вселенной в поисках ответов на все увеличивающееся количество вопросов, пытающимся постичь законы мироздания и найти свое место в этом бесконечном мире. Хочется надеяться, что под влиянием мысли и труда объединенного человечества биосфера, как предполагал В.И.Вернадский, будет превращена в ноосферу – сферу разумной (т.е. отвечающей потребностям разумно развивающегося человечества) организации взаимодействия человека и природы в противовес хищническому, стихийному отношению к окружающему миру, которое привело к глобальным проблемам, поставившим человечество на край гибели.

Вопросы для самоконтроля и размышления

1. Почему процесс познания - это процесс активного взаимодействия человека с окружающим миром?
2. Назовите уровни познания. Какое значение для развития потребностей человека имеет чувственное (перцептивное) познание?
3. Как связаны между собой закон возвышения потребностей и процесс познания? Дайте развернутый ответ.

11. Личность как способ бытия человека в обществе. Потребности личности

Личность является предметом изучения различных отраслей науки: психологии, социологии, философии, антропологии, педагогики.

Проблема соотношения личности и индивида особую остроту приобрела в 60-70-е годы XX в. в ходе оживленных дискуссий о природе человека. Как мы уже знаем, природные, органические стороны и черты человека выступают в структуре личности как социально обусловленные ее элементы. Биологическое существует в человеке в превращенной форме как социальное. Как отмечал А.Н.Леонтьев, личность не есть индивид, это особое качество, которое «приобретается индивидом в обществе, в совокупности отношений, общественных по своей природе, в которые индивид вовлекается... личность есть системное и потому «сверхчувствительное» качество, хотя носителем этого качества является вполне чувственный телесный индивид со всеми его прирожденными и приобретенными свойствами»³⁴. Личность может быть понята только в системе устойчивых межличностных связей, которые опосредствуются содержанием, ценностями, смыслом совместной деятельности. Личность выступает как идеальная представленность индивида в других людях, как его инобытие в них. Сущность этой идеальной представленности – во своеобразных «вкладах в других», продолжении себя в другом. Изменяя других, личность тем самым изменяет себя, и ее вклады в других есть изменение и преобразование ее собственных личностных характеристик («через других мы становимся самим собой», как писал Л.С. Выготский).

Несмотря на обилие трактовок личности, в науке не достигнуто единства ее понимания. Связано это, прежде всего, с тем, что в личности объединены различные плоскости бытия человека – от его телесного бытия до

духовного – как живого тела, как члена общества, как сознательного и активного субъекта. Как уже было сказано, А.В.Петровский понимает личность как включенность индивида в жизненный мир других людей, когда вследствие этой включенности происходит значимое для их существования и развития преобразование присущей этим людям системы отношений к миру. Это стимулирует постановку вопроса о потребности и способности человека «быть личностью». Б.С.Братусь отмечает, что сущность личности не совпадает ни с темпераментом, ни с характером. «Основная плоскость движения – нравственно-ценностная, личность в узком понимании (ядро личности) – позиция человека в мире, которая задается системой общих смысловых образований»³⁴. Экзистенциализм рассматривает личность как субъект нравственной деятельности, способный преодолеть навязываемый обществом образ жизни, свободно выбирающий способ своего существования по собственному свободному замыслу. Личность обретает себя сама, обретает свою сущность, уже существуя. Такая трактовка личности предполагает раскрепощение творческой энергии человека, достичь чего системой воздействия невозможно. Личность представляет собой некое неповторимое единство, целостность. Разводя понятия «индивид» и «личность», следует вслед за А.Н.Леонтьевым отметить: понятие «индивид» выражает неделимость, целостность и особенность конкретного субъекта уже на ранних этапах своего развития, это продукт биологической эволюции; личность представляет собой целостное образование особого рода – личностью не рождаются, личностью становятся, личность есть относительно более поздний продукт общественно-исторического и онтогенетического развития человека³⁵. Личность – это *новое качество*, то, что человек делает из себя, утверждая свою человеческую сущность.

³⁴ Петровский В.А. Личность в психологии: парадигма субъектности. – Ростов-на-Дону, изд-во «Феникс», 1996. – стр.347.

³⁵ Братусь Б.С. Аномалия личности. – М.: Мысль, 1988. – стр.93.

³⁶ А.Н.Леонтьев. Деятельность. Сознание. Личность. – М.: Смысл, 2004. - стр. 133-136.

Гуманистическая психология и философия указывают на специфические способности и потребности личности: занимать собственную позицию (С.Л.Рубинштейн), желание «вкладывать себя в других» (А.В.Петровский, А.Г.Асмолов), стремление «быть, состояться, исполниться» (М.Мамардашвили), способность «пропускать через себя миры, оставаясь самим собой» (Н.А.Бердяев). Некоторая метафоричность в определении личности указывает на ее глубоко гуманитарную сущность, определенную скрытность, «интимность» происходящих в ней процессов саморазвития, самопреобразования.

«Потребность индивида быть личностью становится условием формирования у других людей способности видеть в нем личность, жизненно необходимую для поддержания единства, общности, преемственности, передачи способов и результатов деятельности и, что особенно важно, установления доверия друг к другу, без чего трудно надеяться на успех общего дела. Т.о., выделяя себя как индивидуальность, добиваясь дифференцированной оценки себя как личности, человек полагает себя в общности как необходимое условие ее существования, поскольку он производит общий результат, что позволяет сохранять ее как целое»³⁷.

Социогенная потребность человека быть личностью реализуется в стремлении субъекта быть идеально представленным в других людях, жить в них путем поисков деятельных средств полагания себя в другого человека. Подобно тому, как индивид стремиться продолжить себя в другом человеке чисто физически (продолжить род, произвести потомство), личность индивида стремится продолжить себя, заложив идеальную представленность, свое инобытие в других. Не в этом ли сущность общения, которое не сводится только к обмену информацией, а происходит и на ценностно-смысловом уровне?

³⁷ Петровский В.А. Личность в психологии: парадигма субъектности. – Ростов-на-Дону, изд-во «Феникс», 1996. – стр.351.

Потребность быть личностью обеспечивает включенность индивида в систему социальных связей и вместе с тем оказывается детерминированной этими социальными связями, порождаемыми разделением труда в обществе, общественными отношениями, складывающимися объективно, вне зависимости от воли индивида. Стремясь включить свое Я в сознание, чувств, волю других посредством активного участия в совместной деятельности, приобщая их к своим интересам и желаниям, человек, получив в порядке обратной связи информацию об успехе, удовлетворяет тем самым свою потребность в персонализации. Реализуя потребность быть личностью и перенося себя в другого, индивид осуществляет эту «транспортировку» отнюдь не в безвоздушном пространстве «общения душ», а в конкретной деятельности, осуществляемой в конкретных социальных общностях. Оптимальные условия осуществления себя как личности существуют только в коллективе. В подлинном коллективе как группе высшего уровня развития персонализация каждого выступает в качестве условия персонализации всех.

Вопросы для самоконтроля и размышления

1. Как вы понимаете выражение «потребность быть личностью»?
2. Можно ли каждого индивида считать личностью? Аргументируйте свой ответ.
3. В чем особенность личностных проявлений индивида?

12. Потребность в рефлексии и рефлексивные способности человека. Смысл жизни

Рефлексия — понятие многозначное, разные исследователи подразумевали под рефлексией различные понимания, которые можно свести к четырем основным:

1. Узнадзе Д.Н. определял рефлексия как «объективизация в смысле», т.е. осознание определенных аспектов внешней ситуации, задачи и идеальное преобразование в этой ситуации;

2. Столин В.В. понимал рефлексия как «взгляд в себя»;

3. Леонтьев А.Н. связывает рефлексия с решением «задачи на смысл»;

4. Кон И.С. представляет рефлексия как процесс разрешения внутренних конфликтов в смысловой сфере, критическую переоценку ценностей, наиболее общим выражением которой является вопрос о смысле жизни.

Общее во всех этих трактовках является осознание и произвольное оперирование в идеальном плане с определенными содержаниями сознания. Отличное – содержание сознания, на которое направлены эти процессы. В третьем и четвертом случаях (у А.Н.Леонтьева и И.С.Кона) процессы сознания направлены на решение особой задачи, расположены, согласно Ф.Е. Василюку, «перпендикулярно линии реализации жизни». По мнению С.Л.Рубинштейна, рефлексия как бы приостанавливает, прерывает этот непрерывный процесс жизни и выводит человека мысленно за его пределы; человек как бы занимает позицию вне ее³⁸.

Слободчиков В.И. говорит о двух основных способах существования человека:

- «жизнь, не входящая за пределы непосредственных связей, в которой живет человек», когда «весь человек находится внутри жизни, всякое его отношение – это отношение к определенным явлениям жизни, а не к жизни в целом»;
- появление «собственно внутренней рефлексии», которая «прерывает этот непрерывный поток жизни и выводит человека за его пределы. С

³⁸ Леонтьев Д.А. Психология смысла: природа, строение и динамика смысловой реальности. 2-е испр. изд. – М.: Смысл, 2003. – стр. 144-145.

появлением такой рефлексии связано ценностно-смысловое определение жизни»³⁹.

Рефлексия является одной из функций личности. Как отмечает В.Франкл «животное не является личностью, потому что оно не может встать над самим собой, противостоять самому себе. Поэтому для животного не существует и мир, противостоящий личности; для него существует лишь среда»⁴⁰. Рефлексия, таким образом, - это своеобразное возвышение над самим собой и противостояние самому себе. Необходимо ли это человеку? Что побуждает человека противостоять самому себе?

Поиск смысла жизни, обретение смысла Бытия есть исключительно человеческая потребность, имеющая витальное (жизненно важное) значение. В.В.Налимов утверждает, что человек «существует лишь в той мере, в какой он погружен в мир смыслов»⁴¹. Природа смыслов может быть схвачена только через их проявление в Бытии, содержащем сознание; сознание «предстает перед нами как некоторое устройство, непрестанно и по-новому раскрывающее смыслы»⁴². Личность выступает как генератор и преобразователь смыслов; она открыта миру и способна преобразовывать его своими действиями, порождаемыми новыми смыслами. Смыслы делают нас активными, психически здоровыми, но если они не обновляются постоянно в соответствии с меняющейся ситуацией («Быть – это значит иметь способность облекаться в новые смыслы»⁴³), они могут играть и негативную роль: угнетать, подавлять, догматизировать человека. Тот поиск смыслов, который ведет личность человека, приводит ее к соприкосновению с предельной реальностью Мира, утверждает

³⁹ Слободчиков В.И. Развитие субъективной реальности в онтогенезе: Автореф. дис.... д-ра психол. наук. – М., 1994. – стр.22-23.

⁴⁰ Цит. по Леонтьев Д.А. Психология смысла: природа, строение и динамика смысловой реальности. 2-е, испр. изд. – М.: Смысл, 2003. – стр.116.

⁴¹ Налимов В.В. Спонтанность сознания. Вероятностная теория смыслов и смысловая архитектура личности. – М.: Прометей, 1989. – стр.247.

⁴² Налимов В.В. Возможно ли учение о человеке в единой теории знания? // Человек в системе наук/ Отв. И.Т.Фролов. – М.: Наука, 1989. – стр.85.

⁴³ Там же, стр. 235.

В.Налимов. Раскрывая смыслы мира, активно участвуя в раскрытии потенциально заложенных в нем смыслов, человек расширяет и гармонизирует смысловую ткань своей собственной личности, *выходя за ее пределы.*

Таким образом, рефлексия и смысл неразрывно связаны в структуре личности. Утрата человеком смысла вызвана утратой духовного центра и порождает специфическую форму тревоги. В. Франкл связывает утрату человеком смысла жизни с духовной смертью. У Хайдеггера смысл проявляется или строится в пространстве сознания, является феноменом сознания, результатом познавательной деятельности человека, хотя и относится к явлениям мира как к своему предмету. Мир предстает как глобальный смыслообразующий контекст: все осмысленное получает свой смысл именно в мире как живом пространстве человеческой деятельности. По мнению Ясперса, смысл – предмет не объяснения, а понимания и, следовательно, смысл жизни определяется тем, как мы определяем свое место в рамках целого. Ясперс, Сартр, Тиллих связывали понятие смысла с проблематикой смысла человеческого бытия. «...человек есть человек лишь потому, что он обладает способностью понимать и формировать свой мир и самого себя в соответствии со смыслами и ценностями», - утверждает Тиллих. С этим связано духовное самоутверждение человека; отношение к смыслам или направленность на осмысленные содержания (рефлексивное отношение к себе) прямо связана с витальностью, жизненной и творческой силой человека.

Таким образом, потребность человека в рефлексии, в поиске смысла своего существования является важнейшей составляющей человеческого существования. В жизни каждого человека наступают периоды переосмысления сути жизни вообще и своей собственной в частности. Конечной причиной, порождающей и сам процесс поиска смысла и переосмысления смысла жизни, является развитие потребностей. Выходя

на более высокий уровень развития потребностей, человек формирует свой собственный мир, определяющим в котором становится осмысление таких вечных понятий, как жизнь, красота, добро, любовь, свобода, творчество (т.е. общечеловеческих ценностей). Несомненно, материальная сторона жизнедеятельности человека не является чем-то второстепенным, скорее, становится базисом развития духовных потребностей человека, часто определяет уровень его социального взаимодействия с окружающими людьми, статус и роли индивида в обществе.

Вопросы для самоконтроля и размышления

1. Какое значение имеют рефлексивные способности в развитии потребностей человека?
2. Можем ли мы утверждать, что рефлексивные потребности присущи только личности?
3. Подумайте, в какой взаимосвязи находятся понятия рефлексия и смысл жизни?

13. Потребность в духовном освоении окружающего мира

Генетическая связь духовной жизни с другими сферами жизни общества и отдельного индивида имеет своим следствием одно немаловажное обстоятельство: принципиально единую для всех сфер цепочку деятельности, ведущую к конечному результату.

Первым звеном в этой цепочке выступают духовные потребности, т.е. потребность человека и общества в целом в создании и освоении духовных ценностей: потребность в нравственном совершенствовании, в удовлетворении чувства прекрасного, в сущностном познании окружающего мира и т.п. Ради удовлетворения этих потребностей

совершается духовная деятельность и формируется уникальная отрасль духовного производства.

Первоначальные духовные потребности древнего человека не существовали в дифференцированном, отдельном от материальных потребностей виде, и само духовное производство было вплетено в материальное производство. По мере развития производственных сил и производственных отношений, социокультурного развития человека духовное производство превратилось в отдельную, постоянно растущую по значению отрасль. Это не означает, что потребность в красоте, добре, справедливости, понимании себя в окружающем мире возникла у человека в какой-то определенный общественно-исторический период, следует подчеркнуть, что материальные потребности исторически предшествуют духовным, но они не определяют последние, а выступают лишь в качестве условия, создающего возможность их появления, развития и потребления. Как образно сказал маркетолог Д. МакГрегор, «человек жив хлебом единым, если хлеба у него нет».

Ради удовлетворения духовных и материальных потребностей и осуществляется духовное производство, представляющее собой в своем современном виде производство многофункциональное и многоотраслевое. При этом сохраняется единая, генеральная цель духовного производства – воспроизводство общественного сознания в его целостности. Среди функций духовного производства следует выделить, прежде всего, духовную деятельность, направленную на совершенствование всех остальных сфер жизни общества (экономической, политической, социальной). Еще одна важная функция духовного производства – производство общественного мнения.

«В широком смысле духовная жизнь – это как сознательное, так и бессознательное стремление к преодолению материального, интеллектуального уровня индивидуального и общественного бытия осуществляемого во

всех формах бытия: в искусстве, литературе, религии, философии и производственной деятельности.

Надо заметить, что между сознательным и бессознательным стремлением существует известное различие по принадлежности: если сознательное стремление – феномен духовного, то бессознательное стремление – феномен душевного опыта»⁴⁴.

Как уже отмечалось, материальное бытие предшествует духовному, однако развитие так называемого материального мира, к сожалению, автоматически не ведет к повышению уровня духовного развития общества. Особую роль в жизни общества, в регулировании поведения его членов играет *мораль* – форма общественного сознания, в которой находят свое отражение взгляды и представления, нормы и оценки поведения отдельных индивидов, социальных групп и общества в целом. Из поколения в поколения простые нормы нравственности и справедливости входили в плоть и кровь народной психологии, вращались в живую ткань языка, формировались в пословицы и поговорки. Мораль, складывающаяся в течение всей человеческой цивилизации, регулировала нормы человеческого общежития, охраняла общество от эксцессов, угрожающих жизни, здоровью, безопасности, достоинству и благополучию людей. К элементарным нормам нравственности относятся также забота о родителях и воспитание детей, уважение к старости и неприкосновенность человеческой личности, любовь к родной земле, честность и порядочность во взаимоотношениях с людьми, защита слабого и помощь немощему и т.д.

Потребность в нравственном отношении к окружающему миру формируется в человеке с первых дней его существования и ответственность за это лежит, в первую очередь, на родителях. Нравственные потребности формируются не только в семье, но и с

помощью различных социальных институтов: образования, церкви, культуры и искусства, права. Нормы морали и нравственности должны лежать в основе не только различных правил поведения, но и законов, которые принимаются в обществе. Своеобразным идеальным отражением нравственного мира человека являются священные книги, содержащие моральные кодексы христианства, ислама, буддизма.

Множество функций в духовной жизни общества выполняет культура. В обыденном сознании понятия «духовный» и «культурный» человек звучат как синонимические. Связано это с нормативной и гуманистической функциями культуры: «цензура» культуры распространяется буквально на все, что делают люди, – на их труд и быт, межгрупповые и межличностные отношения, ценности и смыслы. Как отмечал И.Гердер, «гуманность – это сокровище и награда за все труды человеческие... Воспитание гуманности есть дело, которым следует заниматься непрестанно; в противном случае мы все... возвратимся к животному состоянию, к скотской грубости»⁴⁵. Продолжение этой мысли мы находим у Сартра: в культуре человек ищет свое отражение, в ней он узнает себя, так как только в этом критическом зеркале он и может увидеть свое лицо. Как видим, потребность в духовном совершенствовании у человека неразрывно связана с потребностью в рефлексивном отношении к своей жизни, к самому себе. Именно поэтому культура как создание самого человека в процессе длительной культурной эволюции выступает и как генеральная детерминанта его дальнейших успехов на пути духовного развития.

Начиная с античных времен в философии сложилось четкое представление о трех ликах культуры: Истине, Добре и Красоте, образующих триединство и обуславливающих друг друга. Подлинная истинность всегда облачается в эстетические формы и призвана служить

⁴⁴ Бережной Н.М. Человек и его потребности. – М.: Форум, 2000.

⁴⁵ Гердер И.Г. Идеи к философии истории человечества. – М., 1977. – стр. 111.

добр⁴⁶. Эти стороны культуры нашли свое отражение в различных сферах человеческой деятельности – в науке, философии и искусстве. Однако постепенно произошел разрыв между этими ипостасями, в результате которого образовались два полюса: на одном из них масса людей, невежественных в научном отношении, на другом – нравственно и эстетически неграмотных. Причем, первая группа для человеческого сообщества не так страшна, как вторая: как ни парадоксально, воспитание без усвоения научных основ мироздания может проходить в русле народных традиций и верований, поэтому из поколения в поколения передаются основы нравственного существования человека в гармонии с окружающей средой. Гораздо более страшна полукультурная масса людей, узко образованных в отдельных технико-технологических областях, освоивших пути удовлетворения своих материальных потребностей, но не принявших заложенных в культуре многовековых пластов моральных и художественно-эстетических традиций. Трудно не согласиться с А.А.Твардовским, утверждавшим, что страшен не тот, кто не прочитал ни одной книги, а тот, кто прочитал только одну.

Таким образом, духовное освоение человеком окружающего мира рождает проблему не только гармонического развития индивида как личности, но и проблему формирования разумных потребностей. Критерием разумности потребностей человека выступает принцип сохранение его как целостной системы, предотвращение ущерба, который он может нанести себе, другим и окружающему миру. Получившие широкое распространение в обществе такие явления, как культ насилия, алкоголизм, наркомания, сексуальные извращения являются следствием ненасытного удовлетворения человеком своих потребностей, стремлением уйти от решения насущных проблем как общества в целом, так и смысла своего существования, потерей нравственных ориентиров во имя

⁴⁶ Волков Г.Н. Три лика культуры. – М., 1986.

материального обогащения и мнимого комфорта. Проблема духовного оскудения общества является актуальной для многих государств мира, причем, острота этой проблемы не зависит от экономической развитости страны: порой экономическое благополучие не исключает потребительского отношения человека к окружающему миру, нежелания, а впоследствии и неспособности работать со своей духовной сущностью.

Вопросы для самоконтроля и размышления

1. Что вы понимаете под духовной культурой человека, общества?
2. Назовите духовные потребности общества. Каким образом происходит удовлетворение этих потребностей? Дайте развернутый ответ.
3. Связано ли духовное оскудение общества с ростом материального благополучия? Аргументируйте собственными примерами свой ответ.

14. Ролевые потребности человека. Влияние социальных ролей и социального статуса на формирование потребностей

По распространенному определению, роль – это программа, которая отвечает ожидаемому поведению человека, занимающего определенное место в структуре той или иной социальной группы, это структурированный способ его участия в жизни общества. Общие социальные условия определяют специфические социальные условия жизни людей. К последним относятся, прежде всего, социальное положение индивида (социальный статус) и роли, которые выполняет индивид в этом статусе. Заметим, что занимать определенное положение в системе общественных отношений – одна из основных потребностей человека как существа социального. Для человека важно не только «иметь свое место» в обществе, но и знать, что его статус и роли приняты, признаны другими людьми. Последнее является одним из условий

признания его как значимого для других члена общества, формирования его профессионального образа и определения уровня его профессиональной значимости.

Однако круг социальных ролей не ограничивается профессиональной сферой жизнедеятельности человека, т.к. социальное положение индивида и выполнение им социальных ролей отражает систему потребностей, на удовлетворение которых направлена человеческая деятельность, и тесно связан с таким понятием, как образ жизни. Социологический словарь определяет образ жизни как «совокупность устойчивых, взятых в единстве с условиями жизни, типичных видов жизнедеятельности человека»⁴⁷. Данное определение выступает как общесоциологическая категория, характеризующая образ жизни любого социального субъекта (общества, различных групп, личности). Однако такое понимание образа жизни не учитывает противоречивости отношений индивида с обществом, обусловленных внешними факторами и личностными особенностями самого человека (интересами, мировоззрением, пониманием своего места в окружающем мире и пр.). «Именно образ жизни показывает не только меру социализации индивида, усвоения им общественных норм и правил поведения, но и степень индивидуализации – формирования и выражения его самобытности и уникальности. Поэтому образ жизни индивида следует определить как конкретно-исторический образ присвоения индивидом социальных условий своего существования, также формирования, развития и реализации индивидуальной сущности»⁴⁸.

Образ жизни имеет две стороны. Первая характеризует меру, степень удовлетворения потребностей в количественном измерении и выражается категорией «уровень жизни». Вторая сторона характеризуется совокупностью условий, форм, способов удовлетворения потребностей в

⁴⁷ Социологический словарь. – Минск: Изд-во «Университетское», 1991. – стр. 137.

⁴⁸ Черников В.Г. Человек и его потребности. Учебное пособие. – Рыбинск: РГАТА, 2003. – стр. 160.

количественном отношении и выражается категорией «качество жизни». Категории уровня и качества жизни позволяют конкретно определить нормативный образ жизни, исходя из физиологических потребностей современного человека, из уровня развития общественного производства, из обычаев, традиций, современной моды и других экономических и общественно-политических условий. Факторы, от которых зависит образ жизни индивида, так или иначе проходят через сознание индивида, осмысливаются и оцениваются им, после этого оказывают воздействие на образ жизни. Как можно заметить, образ жизни напрямую связан с процессом формирования и удовлетворения различных групп потребностей (материальных и нематериальных). Как будет протекать этот процесс, во многом зависит от социальных условий жизнедеятельности человека.

К примеру, высокий социальный статус человека формирует ряд потребностей, удовлетворение которых позволит индивиду сохранить этот статус, а значит, и сохранить уровень и качество жизни, который стал для человека привычным. Необходимо отметить, что ряд так называемых «статусных» потребностей может не соответствовать индивидуальным потребностям человека: потребность в определенном стиле одежды, марке автомобиля и пр. могут быть продиктованы исключительно социальным статусом, а не индивидуальными предпочтениями человека. С другой стороны, социальный статус может способствовать формированию потребностей более высокого уровня и, соответственно, развитию интеллектуального и духовного уровня человека. Статус работников интеллектуальной и творческой сфер побуждает человека заботиться о своем самообразовании и саморазвитии, духовном самосовершенствовании. Так формируется социальная группа высококультурных людей, влияющая на духовную жизнь общества, а

значит, в свою очередь, способствующая формированию духовных потребностей других граждан.

Следует различать статус прирожденный (социальное происхождение, пол, национальность и т.д.) и достижимый (образование, профессия, уровень квалификации и т.д.). Человек имеет несколько статусов, но только один определяет его положение в обществе, тот, который чаще всего определяет сам человек в качестве ведущего на основании ведущей группы потребностей. К примеру, предприниматель воспринимается окружающими как принадлежащий к социальной группе по имущественному признаку, однако, для него самого решающим становится уровень образования и образованности, культуры, и в данной ситуации имущественное положение не мешает этому предпринимателю отнести себя к социальной группе высокообразованных и культурных людей. Таким образом, ведущими потребностями предпринимателя могут быть не материальные (хотя они и не исчезают), а духовные.

Социальный статус человека не только характеризует его социальное значение, но и определяет его права и обязанности, ролевое поведение. Покажем на примере. Статус преподавателя вуза – это вполне определенные права и обязанности, большинство из которых закреплены юридически. Социальная же роль преподавателя включает в себя и то, как он должен вести себя со студентами, коллегами, уровень общей культуры, стиль одежды и пр., таким образом, представляет собой ожидание логически, внутренне связанных друг с другом поступков, черт личности. Социальная роль, следовательно, представляет собой образец поведения, закрепившийся, утвердившийся, отобранный как целесообразный для людей данного статуса в данном обществе. Иначе говоря, это деиндивидуализированные нормы поведения человека, представленные как необходимые черты личности, включая эмоциональные и психологические качества. Как можно заметить, социальная роль (как и

статус) будет влиять на формирование и способы удовлетворения индивидуальных потребностей человека. Иными словами, ряд потребностей (в основном социальные и духовные) соотносятся с социальным статусом и социальными ролями, выполняемыми человеком.

Каждый статус включает несколько социальных ролей. Так, директор завода в своей профессиональной сфере выступает и как начальник для своих подчиненных, и как подчиненный перед вышестоящими руководителями. В личной жизни он выполняет роли семьянина (мужа, отца), в роли друга или знакомого, соседа. Как и все члены государства, в котором он живет, директор завода обязан выполнять роль гражданина. Каждая из ролей будет влиять на формирование и способы удовлетворения определенной группы потребностей, которые, в свою очередь, будут обеспечивать индивиду сохранение или изменение образа жизни.

Вопросы для самоконтроля и размышления

1. Назовите статусные потребности человека. Как вы думаете, всегда ли они личностно значимы для него?
2. Соотнесите между собой понятия «образ жизни», «уровень жизни», «качество жизни».
3. Каким образом ролевые и статусные потребности влияют на развитие личности человека?

15. Тип хозяйственной системы общества и формы удовлетворения потребностей

Ядром общественных потребностей любой конкретно-исторической системы хозяйства всегда выступают потребности хозяйства, представленные потребностями всех хозяйствующих субъектов, и потребностями, связанными с организацией деятельности данных

хозяйствующих субъектов. Общественные потребности всегда формируются и реализуются в рамках определенной хозяйственной системы, в конкретно-исторической модели хозяйства. Не существует общественных потребностей вне хозяйства, как не существует хозяйства вне общественных потребностей. Общественные потребности формируют функциональное хозяйственное пространство по законам той хозяйственной системы, в которой они существуют. Вместе с тем сами общественные потребности оказывают непосредственное влияние на всю хозяйственную систему. Данное влияние прослеживается по нескольким направлениям.

Прежде всего, зарождение и становление определенной системы общественных потребностей – исходный пункт становления системы хозяйства. Необходимость реализации потребностей общественного развития, связанных с качественными изменениями в производительных силах, приводит к смене технологических способов производства, составляющих базис любого хозяйства. Действие закона соответствия характера производственных отношений уровню развития производительных сил вызывает в дальнейшем качественные преобразования самой системы производственных отношений, таким образом реализуются структурообразующие общественные потребности новой хозяйственной системы. В дальнейшем, по мере становления и развития хозяйственной системы, реализация структурообразующих общественных потребностей (в первую очередь потребностей в производственных отношениях) предполагает воспроизводство системы производственных отношений в рамках данного хозяйства. Механизм формирования и удовлетворения потребностей в результате общественного воспроизводства, а также потребностей индивида как личности, а не только как носителя рабочей силы (имеются в виду, прежде всего, потребности человека в творчестве, самообразовании, которые

напрямую не связаны с его профессиональной деятельностью) зависит от господствующей в обществе системы производственных отношений. По мере становления адекватной данному хозяйству системы общественного воспроизводства одним из результатов процесса общественного воспроизводства становится уже сама система общественных потребностей.

Хозяйство – это определенным образом организованная система жизнеобеспечения общества посредством процесса общественного воспроизводства. Жизнеобеспечение общества связано, прежде всего, с возможностью удовлетворения потребностей как отдельных членов общества, так и потребностей различных его хозяйствующих субъектов. Если рассматривать хозяйство как уже сложившуюся на определенном конкретно-историческом отрезке времени систему с присущей ей структурой, то важнейшей целью и одновременно функцией хозяйства будет организация удовлетворения общественных потребностей в результатах процесса общественного воспроизводства, что предполагает:

- наличие *субъектов* общества, профессионально занимающихся процессом организации удовлетворения общественных потребностей на разных уровнях хозяйствования;
- *механизм выявления* потребностей;
- наличие определенных *критериев*, согласно которым происходит распределение различных благ в обществе и на основании которых строится весь механизм реализации потребностей в данном обществе;
- сам *механизм удовлетворения* потребностей.

Все члены любого общества так или иначе втянуты в процесс реализации общественных потребностей и могут выступать в различных ролях: как *собственники* различных ресурсов, как *потребители*, как *создатели* продукта потребления, как *организаторы* процесса

удовлетворения потребностей. Обычно в процессе хозяйствования субъекты хозяйства выполняют одновременно несколько ролей.

Все субъекты, являющиеся производителями различных хозяйственных благ, участвуют в процессе удовлетворения общественных потребностей. Подтверждение общественного признания их деятельности в разных хозяйственных системах осуществляется различными путями. Самый простой путь, связанный с непосредственным натуральным выявлением потребностей и распределительным механизмом их удовлетворения, восходит к натуральному хозяйству, исторически первой хозяйственной системе как таковой. Все последующие хозяйственные системы характеризуются все более усложняющимся механизмом выявления и удовлетворения потребностей в результатах процесса общественного воспроизводства.

Истории известны две основные формы организации общественного хозяйства: *натуральное* хозяйство (простое и сложное), *товарное* хозяйство (простое экономическое хозяйство и капиталистическое хозяйство); в социалистических странах появился термин *планомерно-регулируемое* хозяйство. Эти формы не только последовательно сменяют друг друга, но могут сосуществовать, причем так, что одна из них непременно господствует. Ее господство как раз и предопределяется тем, что такова форма основного производственного отношения, а значит в такой же форме выступает основная масса совокупного общественного продукта. Так, например, при феодализме натуральный характер повинностей крепостного крестьянина предопределял господство натуральной формы организации общественного хозяйства, хотя рядом с ней развивалась и усиливалась и товарная форма. При капитализме, наоборот, купля-продажа рабочей силы, товарная форма отношения между предпринимателем и рабочим, предопределяет господство в этой экономической системе товарной формы организации хозяйства.

Первый этап эволюции общественных потребностей связан с их становлением как системы, возникшей на базе перехода от биологического жизнеобеспечения к основанному на процессе труда жизнеобеспечению социума. Складывается определенная система производственных отношений, основанная на распределительных отношениях. Связь производства и потребления прямая. Обмен получает развитие только в сложном натуральном хозяйстве. С переходом от натурального к простому товарному хозяйству реализуются потребности общественного развития, выражающие прогрессивное движение от менее развитых хозяйственных систем к более развитым. Зарождается частная собственность на средства производства, а вместе с нею – важнейшая хозяйственная потребность – потребность в частной собственности. Основным регулятором общественного воспроизводства становится закон стоимости.

С переходом от натурального к товарному хозяйству реализация потребностей происходит «окольным» путем, через обмен, т.е. происходит переход от натурального учета потребностей к стоимостному учету. Реализовать свои потребности субъект может только через производство какого-либо товара. Любой товар предполагает наличие определенной потребности, вызвавшей его появление на рынке.

Таким образом, весь процесс развития хозяйственной системы можно обобщить следующим образом. Простое натуральное хозяйство было имманентно первобытнообщинному способу производства. В его недрах произошло зарождение сложного натурального хозяйства, оно было присуще рабовладельческому и феодальному способу производства. В последующих хозяйственных системах натуральное хозяйство уже представляет уклад, выражающий производственные отношения более низкого порядка, чем существовавшие в данном обществе. При определенных условиях возможно возрождение элементов натурального хозяйства, как это можно наблюдать в некоторых монастырях или в постперестроечный период в нашей стране в связи с деиндустриализацией,

когда значительная часть населения, не получающая своевременно денежных выплат, вынуждена была выживать за счет дачных и приусадебных хозяйств. Развитие производительных сил, промышленная революция постепенно ведут к переориентации хозяйства с простого товарного (в недрах которого зарождаются и развиваются частнособственнические интересы) на расширенное воспроизводство. Происходит качественное изменение системы потребностей в средствах производства, соответственно меняются требования к квалификации рабочей силы, что сказывается на процессе формирования потребности в труде. С превращением рабочей силы в товар начинается становление капиталистического способа производства и экономического типа хозяйства. Эволюция общественных потребностей на стадии экономического хозяйства приводит к тому, что все потребности в результатах процесса общественного воспроизводства приобретают форму экономических потребностей. Материально-вещественные воплощения потребностей принимают товарную форму.

Характерной чертой новой хозяйственной цивилизации становится переориентация с всеобщей потребительской идеологии и образа жизни на иные ценностные ориентиры социума. Материальная база для реализации новых ценностных ориентиров подготовлена достаточно высоким уровнем развития производительных сил общества, позволяющим удовлетворить по определенным стандартным критериям насущные потребности членов социума. Наличие свободного от участия в процессе общественного воспроизводства времени, всеобщая компьютеризация и информатизация общества создают условия для самообразования личности, самореализации в различных творческих процессах.

В современном информационном обществе с его тенденциями развития в направлении постэкономической цивилизации наметились качественные изменения, позволяющие предположить, что исходное производственное отношение там уже не товар, как для экономического

хозяйства. Определения исходного отношения постэкономического хозяйства будут, очевидно, базироваться на двух основополагающих понятиях данной хозяйственной системы: макрорегулирование и информатизация общества. Процесс макрорегулирования – это способ реализации исходного отношения, информатизация – основа для этой реализации. Для определения самого исходного производственного отношения грядущей постэкономической цивилизации лучше всего подходит понятие «планомерность» (практически исчезнувший из отечественного научного лексикона)⁴⁹. Зарождающаяся и развивающаяся в недрах современных хозяйственных систем планомерность организует процесс удовлетворения общественных потребностей на основе всестороннего макрорегулирования.

Вопросы для самоконтроля и размышления

1. Назовите основные типы хозяйственных систем. В чем их различие?
2. Что явилось причиной перехода одного типа хозяйственной системы в другой?
3. В чем особенность современного типа хозяйственной системы многих экономически развитых стран?
4. В чем достоинства планового ведения хозяйства? Каким образом эти достоинства можно использовать при современном построении экономической жизни человека и общества?

16. Институциональные потребности

Любой процесс, осуществляемый людьми, – это совокупность взаимосвязанных ресурсов и деятельности, которые преобразуют вход в соответ-

⁴⁹ Казаков И.А. Транснациональные корпорации и элементы регулирования в мировом экономическом пространстве // Вестник МГУ. 2000. Сер.6: Экономика. № 2. – стр. 17.

ствующий выход процесса. Входом процесса являются необходимые материалы и информация. При этом под материалами понимаются не только сырье, материалы, полуфабрикаты и т.п., но также их нормативная и конструкторско-технологическая документация. Выходом процесса является готовый продукт, ценностью и стоимостью которого определяется потребительский спрос на этот продукт.

В зависимости от того, какой предмет заложен в основе деятельности людей, выделим общие для многих организаций, но разные по своей природе предметы деятельности, относящиеся к главным ресурсам организации: финансы, исходные материалы, информация, технологии, оборудование и т.п. средства, промежуточная и конечная продукция и, наконец, люди.

Таким образом, в многообразии всей работы, которую осуществляет организация, особое значение имеют организационные процессы и человеческая деятельность в трех функциональных областях, или направлениях: 1) *финансы и бюджет*; 2) *производство и технология* как деятельность, соответствующая основному профилю организации — изготовление продукции, услуги, закупки, продажи и др.; 3) *процессы и деятельность в социальной сфере*.

Хозяйствующие субъекты в процессе производства образуют между собой социальные формы связей – организации, детерминирующие систему отношений элементной структуры общества. Взаимодействие институций и организаций порождает институты и органы хозяйственной системы. Таким образом, институт – это функциональная организация, которая обеспечивает, по мнению О.В. Иншакова, реализацию конкретной системы однородных институций. Институтация как содержательная основа социального института определяет свойства однотипных субъектов по социальной специфике их действия, поэтому «суть институции состоит в ее всеобщно-

сти как социальной формы всех человеческих действий, осуществляемых членами общества»⁵⁰

Вместе с тем под институтами понимают публичную систему правил, которые определяют должность и положение с соответствующими правами и обязанностями, властью и неприкосновенностью, и тому подобное. Эти правила специфицируют определенные формы действий в качестве разрешенных, а другие – в качестве запрещенных, и по ним же наказывают одни действия и защищают другие, когда происходит насилие.

Институты возникают в ходе развития человеческой цивилизации, появления новых трудовых отношений, дифференциации видов деятельности и общественного разделения труда, влекущих новые виды социальных связей и отношений и предназначены для удовлетворения определенной потребности⁵¹.

В настоящее время в теории организации и управления теории менеджмента сформулированы современные концепции и модели в отношении категории «организация»⁵². Согласно одной из моделей, которая носит название «биологическая модель организации», функционирование организации идентично жизнедеятельности живого организма. Данная модель позволяет выделить потребности коллективов предприятий, организаций, учреждений, другими словами – институциональные потребности, на удовлетворение которых направлена ее деятельность.

Вместе с тем, в научной литературе рассмотрены отдельные вопросы, посвященные потребностям организации (предприятия), но они отражают лишь малый круг всех имеющихся потребностей. В частности, с различных позиций рассмотрены вопросы обеспечения ресурсами, производ-

⁵⁰ Иншаков О.В. Экономические институты и институции: к вопросу о типологии и классификации // Социологические исследования. - 2003. - № 9. – С.45.

⁵¹ Основы экономики: учеб. пособие: в 2ч. / отв. ред. Ю.В. Матвеев, Г.В Семенов, К.Ю. Матвеев. – Самара: Изд-во Самар. гос. ун-та.2010. – Ч.1. -53.

⁵² Лапыгин Ю.Н. Теория организации / Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2007. – 222 с.

ством и реализацией продукции, управление персоналом, решение организационно-управленческих проблем, вопросов безопасности и др., однако они рассмотрены отдельно друг от друга.

С другой стороны, теория А. Маслоу внесла исключительно важный вклад в понимание того, что лежит в основе стремления людей к работе. Руководители различных рангов стали понимать, что мотивация людей определяется широким спектром их потребностей. Для того чтобы мотивировать конкретного человека, руководитель должен дать ему возможность удовлетворить его важнейшие потребности посредством такого образа действий, который способствует достижению целей всей организации. Еще не так давно руководители могли мотивировать подчиненных почти исключительно только экономическими стимулами, поскольку поведение людей определялось, в основном, их потребностями низших уровней. Сегодня ситуация изменилась. Благодаря более высоким заработкам и социальным благам даже люди, находящиеся на низших ступенях иерархической лестницы организации, стоят на относительно высоких ступенях иерархии А. Маслоу.

Взяв в качестве основы известные содержательные и процессуальные теории мотивации и теорию биологической модели организации, Ю.А. Саликов и А.А. Зенин⁵³ предложили модель потребностей предприятия, в которой отражены ее структурные составляющие, взаимосвязь между ними и подсистемами организации, базовые переменные, от которых зависят процессы, протекающие в ней, и критерии эффективности ее функционирования. По аналогии с теорией А. Маслоу было обосновано пять иерархически расположенных групп потребностей (рис. 1): в ресурсном обеспечении, в безопасности, во взаимоотношениях и связях, в признании и в развитии. Между ними существует зависимость, проявляющаяся в появлении новой

⁵³ Саликов Ю.А., Зенин А.А. Обоснование концепции организационных потребностей // Управление персоналом. - 2008, № 15. С.54-55.

потребности, при условии удовлетворения предыдущей. Потребности более высокого уровня начинают активно действовать на организацию, когда удовлетворены потребности низкого уровня.

Первый уровень составляют потребности, жизненно необходимые для организации, – это потребности во всех необходимых ресурсах, которые необходимо удовлетворять организации для обеспечения производственно-хозяйственной деятельности.



Рис. 1 Модель потребностей организации

Экономическая наука классифицирует ресурсы предприятия на пять групп⁵⁴:

- природные – потенциально пригодные для применения в производстве естественные силы и вещества, среди которых различают неисчерпаемые и исчерпаемые;
- материальные – все созданные человеком средства производства, которые являются результатом производства (используемые технологии, ноу-хау, уровень НИОКР);

⁵⁴ Головачев А.С. Экономика предприятия (организации). В 2ч. Ч.1: учеб. пособие / А.С. Головачев. 2- изд., перераб. – Минск: Высш. шк. 2011. – С.172.

- трудовые – человеческие ресурсы, в том числе уровень квалификации специалистов, ценности, корпоративная культура;

- интеллектуально-информационные – интеллектуальный продукт и информация, созданные творческим трудом человека и используемые непосредственно в процессе производства и в процессе принятия управленческих решений (структура управления, методы управления, имидж фирмы, марочные активы, деловые связи, накопленный опыт, репутация);

- финансовые – денежные средства, которые выделяются на организацию производства продукта и его реализацию. Финансовые ресурсы занимают особое место. На практике различают долгосрочные финансовые ресурсы в виде основных фондов и краткосрочные финансовые средства.

Ресурсное обеспечение представляет собой одну из важнейших функций, реализация которой определяет уровень развития предприятия и эффективность его функционирования.

Второй уровень потребностей связан со стремлением предприятия находиться в стабильном и безопасном состоянии, что также является весьма актуальным для современных предприятий.

Понятие «безопасность предприятия» подразумевает эффективное использование ресурсов, обеспечивающее стабильное функционирование предприятия в настоящем и устойчивое развитие в будущем.

Наибольшее распространение в науке получило выделение опасностей и угроз в зависимости от сферы их возникновения. По этому признаку различают внутренние и внешние. Внешние опасности и угрозы возникают за пределами предприятия. Они не связаны с его производственной деятельностью. Как правило, это такое изменение окружающей среды, которое может нанести предприятию ущерб. Внутренние факторы связаны с хозяйственной деятельностью предприятия, его персонала. Они обусловлены теми процессами, которые возникают в ходе производства и реализации продукции и могут оказать свое влияние на результаты бизнеса. Наиболее

значительные из них следующие: качество планирования и принятия решения, соблюдение технологии, организация труда и работа с персоналом, финансовая политика предприятия, дисциплина и многие другие.

Удовлетворение потребности в безопасности достигается, главным образом, за счет адаптивных стратегий, направленных на активное приспособление организации к внешней среде и позволяющих сохранить её структурную целостность и обеспечить бесперебойное функционирование. Примером удовлетворения данной потребности является создание в организации благоприятных условий труда, способствующих снижению текучести кадров и гарантии занятости персонала.

Другим примером институционных услуг являются услуги клиринговой организации, которая является посредником в осуществляемых транзакциях, выступая одновременно и продавцом, и покупателем. Целью таких действий является обеспечение заказов между сторонами.

В настоящее время клиенты, потребляя те или иные товары и услуги, все чаще учитывают мнение о степени общественного уважения к конкретному производителю, уровень его респектабельности и эксклюзивности.

В случае если фирма добивается позитивных результатов в отношении потребностей *третьего уровня* (при условии удовлетворения потребностей первого и второго уровня), у нее формируются новые потребности в общественном признании. Для их удовлетворения организации необходимо выполнять определенные требования социума. Поэтому на первый план в инструментарии борьбы за получение конкурентных преимуществ стали выдвигаться репутационные факторы: репутация бренда, репутация первых лиц компании, репутация топ-менеджеров, репутация стратегии фирм, репутация существующей в фирме системы отношений с общественностью и т. д.

Имидж и репутация – самое ценное имущество фирмы. Корпоративный имидж и репутация образуют первый и второй этажи структуры любого бизнеса, над которыми достраивается все остальное⁵⁵. Обретение положительной репутации – процесс длительный, а создание безупречного, позитивного, устойчивого реноме невозможно без построения положительного имиджа. Имидж и репутация всегда идут рука об руку, формируя у организации потребности *четвертого и пятого уровней*.

Деловая репутация, наряду с авторскими правами, ноу-хау и торговыми марками, является важной составляющей нематериальных активов, которая в современных условиях является значительным экономическим рычагом в стратегическом развитии предприятия. Сами нематериальные активы – это те, у которых есть стоимость, но нет материального содержания.

Максимальное удовлетворение этой потребности обеспечивает фирме стратегические преимущества, высокую конкурентоспособность и устойчивость в течение длительного периода, увеличивает сферу влияния и вес в общественной системе. Все это в итоге приводит к увеличению спроса на продукцию и расширению масштабов бизнеса, к раскрытию творческого потенциала работников, реализации социальных и экономических целей.

Таким образом, предложенная модель выражает лишь обобщенный взгляд авторов⁵⁶ на потребности организации и может являться предметом дальнейших научных исследований. Вместе с тем она позволяет понимать природу организации, логику ее развития и целевую направленность. В частности, данная модель также может служить определенным подтверждением концептуального положения, согласно которому целевая направленность организации заключается, прежде всего, не в достижении эконо-

⁵⁵ Сервисная деятельность: конспект лекций / В.Н. Карев, Г.Н. Карева, А.Г. Елин; под ред. Фокиной О.А.; Волгоградский филиал ФГУВПО «РГУТиС». – Волгоград, 2008. – 301 с.

⁵⁶ Саликов Ю.А., Зенин А.А. Обоснование концепции организационных потребностей // Управление персоналом. - 2008, № 15. С.54-55.

мических показателей, а в обеспечении качественного и устойчивого развития предприятия.

Вопросы для самоконтроля и размышления

1. В чем сущность производственного процесса?
2. В чем суть иерархии потребностей институциональных потребителей?
3. Дайте характеристику каждому уровню потребностей институциональных потребителей.
4. Каким образом организация может достичь высшего уровня потребностей?

**17. Сервисная деятельность как способ удовлетворения
общественных потребностей⁵⁷**

Рассмотрение экономической сущности сервисной деятельности позволяет понять важный ее аспект, связанный с удовлетворением многообразных потребностей людей и общества в целом. Когда говорят о человеческих потребностях, о потребностях общества, подразумевают *надобность, нужду* в чем-либо, которая осознается людьми, требуя своего удовлетворения и организуя тем самым их поведение.

Понятие «потребность» породило в хозяйственной практике и науке целый ряд терминов, среди которых ключевой - «*потребитель*», обозначающий *конечного пользователя* приобретенного товара, услуги, сервисного продукта, т.е. того человека, который носит ту или иную одежду, пользуется конкретной вещью, употребляет в пищу определенные продукты.

Прямая связь с конечным этапом потребления делает сервисную деятельность отличной от материального производства, которому эта связь присуща в незначительной степени, так как многие промышленные отрасли задействованы на первоначальных стадиях технологических операций или в процессе создания средств производства. В противоположность этому субъекты сервисной деятельности встречаются с клиентом, заказчиком лицом к лицу, работая тем самым на процессы *конечного потребления*.

Поэтому сам процесс обслуживания потребителей содержит в себе значительный потенциал неэкономического - социального, психологического, духовного - начала, что позволяет охарактеризовать сервисную деятельность как «отход от вещей». Производство и потребление услуг в большинстве случаев происходит путем непосредственных контактов между обслуживающим персоналом и клиентами (заказчиками, покупателями). Но даже если контакты между ними опосредованы временем и пространством, услуги являются таковыми лишь в том случае, если их результат принимается, а не отвергается потребителями.

Наличие в обществе человеческих потребностей, а также их трансформация определяются двумя важнейшими факторами:

- необходимостью воспроизводить биоприродное начало человека - в силу действия этого фактора человеку присущи *первичные потребности*, среди которых немало *врожденных и неизменных* по степени своей актуальности для человека. Среди первичных потребностей следует указать на потребность в сохранении безопасной среды обитания, отвечающей физическим параметрам существования человека, а также потребность в еде, питье, отдыхе, в продолжение рода и др.;

⁵⁷ По книге Аванесовой Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учебное пособие для студентов вузов. — М.: Аспект Пресс, 2004.

- важностью развития социальных и духовно-культурных качеств человека — данный фактор порождает колоссальный объем *вторичных*, т.е. социальных и культурных потребностей, которые связаны со стремлением людей воспроизводить себя как субъектов социальных отношений и граждан, желающих познавать окружающий мир, развивать свою духовную сущность, развлекаться и т.п. По своей сущности, механизмам формирования эти потребности более гибкие, динамичные. На протяжении жизни человека они могут как интенсивно, глубоко развиваться, так и деградировать, угасать.

Выделенные выше характеристики позволяют утверждать, что потребности могут быть весьма разнообразными по своему генезису и качествам. Так, одни потребности настолько глубоко укоренены в структуре организма человека, что требуют систематического (повседневного) удовлетворения на протяжении всей его жизни, поэтому их нельзя отменить. Таковы потребности *физического и физиологического* плана — в движении, ночном отдыхе, еде, питье, отправлениях организма и др. Другие потребности можно удовлетворять гораздо реже, но и они оказываются не менее насущными. Есть потребности, однозначно связанные с возрастными особенностями развития человека, — потребности детского, среднего или пожилого возраста.

Важно также различать *общественные и индивидуальные* потребности. Общественные потребности свойственны большим группам людей, населению страны в целом. Они требуют особых условий своего удовлетворения. Так, многие из них не под силу реализовать одному человеку — они могут быть реализованы лишь на основе общественной деятельности, институтов государственной или местной власти. Примером общественных потребностей выступает потребность в военной безопасности, в сохранении общественного порядка, в социальном обеспечении и др.

Индивидуальные потребности не отделены непроходимой стеной от общественных. Они отображают личностные, т.е. неповторимые по сочетанию и вариативности комбинации потребительских запросов, свойственных конкретным людям, значительную часть которых индивид реализует самостоятельно или через обращение к сфере услуг.

Особо следует сказать *о социальных и культурных* потребностях. Они также являются многообразными и во многих случаях весьма насущными, сопровождая человека всю его сознательную жизнь. Их специфика состоит в том, что, в отличие от врожденных потребностей, они во многом формируются культурной средой и тесно соотносятся с социальным статусом, с уровнем образования и общим развитием личности. Как было отмечено, многие из этих потребностей приобретают весьма пластичный характер и могут быстро меняться.

Вместе с тем определенная часть социокультурных потребностей не носит столь непреложного характера, как, например, физиологические потребности. К тому же часть социокультурных потребностей человека нередко возникают в силу подражания другим людям или по причине целенаправленного воздействия социальной среды. Особенно часто человек подвержен влиянию социальной информации, моды, рекламы.

Среди потребностей, которые внушаются извне, далеко не все приобретают обязательный для данного человека характер. Сам человек может осознать это не сразу, а лишь удовлетворив потребность и поняв, что она была для него излишней, мнимой. Так, некоторые люди в течение долгого времени сохраняют намерение купить дорогую вещь, без которой, как им представляется, трудно обойтись. Но приобретенная вещь их разочаровывает, заставляя признать первоначальную потребность ложной.

Сервисная деятельность способна отзываться на широчайший спектр человеческих потребностей, начиная от первичных (физических, физиоло-

гических) и кончая наиболее сложными — познавательными, духовно-развивающими потребностями. Множество форм и способов сервисного обслуживания направлены на реализацию повседневных потребностей людей: на поддержание их существования (потребление пищи, восстановление сил), условий быта, отвечающих современным критериям технологичности, удобства, гигиены, здорового образа жизни. Оказание услуг, связанных с повседневными нуждами людей, в большинстве случаев предполагает наличие вещественных товаров, физически комфортных условий жизни, что позволяет их причислить к материальным услугам. В результате оказания материальных услуг потребляются (используются, изнашиваются, съедаются) конкретные ресурсы жизнеобеспечения — энергоресурсы, товары повседневного спроса, техника, продукты питания и т.п.

Современный сервис в значительной степени ориентирован на гибкий характер и мягкую структуру социально-культурных потребностей, способствуя их трансформации в нужном для себя направлении. В связи с этим порой дает о себе знать манипулятивный характер некоторых технологий обслуживания клиентов и рекламных материалов.

В целом сервисная деятельность, развиваясь в рамках хозяйства на чисто коммерческих или смешанных началах, выполняет важные социальные функции. По существу, она выступает опосредующим механизмом перераспределения материальных и духовных благ между важнейшими сферами и областями социальной практики. Основное общественное назначение сервисной деятельности и сферы услуг состоит в том, чтобы способствовать удовлетворению многообразных массовых потребностей, а также различных индивидуальных запросов. Участвуя в реализации общественных потребностей, сервисная деятельность укрепляет социальную безопасность, вносит заметный вклад в обеспечение современного развития производственных коллективов, способствует повышению уровня и качества

жизни населения. Удовлетворяя индивидуальные потребности, сервис позволяет организовать труд, быт и отдых каждого человека, укрепляет его общественные и семейно-дружеские связи, помогает развивать и реализовать заложенные в нем способности.

Вопросы для самоконтроля и размышления

1. Уяснили ли вы суть сервисной деятельности? В чем ее особенность?
2. Какие потребности может удовлетворять сервисная деятельность?
3. Как, по-вашему, влияет сервисная деятельность на развитие личностных качеств работника сервиса?

18. Проблема качества услуг в практике современного сервиса⁵⁸

При оценке состояния сервисной деятельности в любой стране ключевое значение приобретает проблема качества продуктов и услуг.

Под *качеством* услуги, сервисного продукта понимается комплекс их полезных свойств, нормативно-технологических характеристик обслуживания, благодаря которым общественные и индивидуальные потребности удовлетворяются на уровне установленных требований, сопоставимых как с национальными традициями, и с мировыми стандартами. *Полезными свойствами* услуги выступают объективные характеристики, которые проявляются при ее потреблении, отвечают запросам и нуждам потребителей, а также государственно-нормативным правовым критериям.

Таким образом, понимание качества включает в себе, прежде всего, экономическую составляющую, а также основывается нормативно-правовой базе. Так, качество имеет разные уровни выраженности (высший, средний, низший) в зависимости от стоимости, на которую согласен потребитель. Проблема качества как экономическая категория возникла вме-

сте с развитием общественного производства, с началом генерирования услуг как ответ на повседневные потребности людей. Законы Хаммурапи, действующие у древних вавилонян, предусматривали строгое наказание в том случае, когда работа строителя или врача не соответствовала потребительским ожиданиям или приводила к беде.

Сегодня все страны мира озабочены проблемой повышения качества производства, включая и производство услуг. Положительный результат повышения качества сервисной продукции важен для всех участников и сторон. В случае качественного сервиса государство фиксирует увеличение народно-хозяйственного эффекта на единицу затрат, получает расширенные экспортные возможности и валютные поступления, к тому же более полно удовлетворяются потребности населения в услугах.

Заинтересован в качестве и потребитель: через улучшение качества услуг создаются более благоприятные условия обслуживания, расширяется и обновляется ассортимент изделий, спрос удовлетворяется меньшим количеством изделий, результат услуги приобретает для потребителя более длительный эффект.

Выигрыш изготовителей сервисных продуктов состоит в том, что лучше используются ресурсы, сокращаются потери от брака и рекламаций, увеличиваются доходы от реализации продукции повышенного качества, увеличиваются фонды экономического стимулирования за счет роста прибыли. Главное же состоит в том, что качество услуги повышает ее конкурентоспособность на рынке.

Свойства услуги, а также конкретные показатели качества сервиса широко используются представителями государственных контрольно-регулятивных органов, корпоративной средой, а также миллионами потре-

⁵⁸ По книге Аванесовой Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учебное пособие для студентов вузов. – М.: Аспект Пресс, 2004.

бителей. Различают *производственные, функциональные и потребительские* свойства услуги. К производственным свойствам относятся те, которые создаются в процессе производства и имеют ярко выраженные физико-технические свойства.

Вместе с тем, производственные свойства услуги представляют собой лишь потенциальное качество. Любой товар, сервисный продукт всегда необходимо протестировать на *функциональную пригодность*, которая обычно проверяется в период испытаний, в начале выхода новой услуги на рынок, при первой оценке клиентом предлагаемой услуги.

Но и функциональные свойства не позволяют сделать окончательный вывод о качественных характеристиках услуг и сервисных продуктов — необходимо учитывать их потребительские свойства. *Потребительскими свойствами* выступает совокупность показателей, которые являются для потребителя наиболее значимыми. Именно они отображают реальное качество продукции.

Каждый тип, каждая разновидность сервисных продуктов и услуг содержат разные сочетания свойств, составляющих производственные и потребительские характеристики качества. Различия между разными группами показателей качества, отображающие производственные и потребительские свойства, легко можно видеть на примере любого вещного товара — автомобиля, одежды, с одной стороны, и сервисного продукта, который создается в процессе обслуживания клиента, с другой. Потенциальное качество промышленного товара осуществляется специальной системой технического контроля и стандартизации на определенных стадиях его производства.

В отличие от свойств промышленного товара, свойства сервисного продукта, свидетельствующие о качестве, являются гораздо более сложными для вычленения, объективного измерения, подсчета стоимости. Вместе с тем производство любого вида услуг также приобретает ряд произ-

водственно-технологических и физических свойств, которые можно фиксировать, подсчитывать, сравнивать с эталонными критериями. Именно на базе представлений об эталонных качествах сервисной деятельности вырабатываются государственные стандарты и нормативы. На основе данных стандартов и нормативов осуществляется техническое обеспечение труда работников сервисного предприятия, нормируются конкретные трудовые операции, создаются инструкции и служебные документы, регламентирующие процесс обслуживания.

К числу наиболее распространенных свойств разного рода услуг, которые можно фиксировать, подсчитывать и сравнивать, относятся обычно следующие:

- количественные характеристики оборудования, инструментов, разного рода материалов и средств, с помощью которых осуществляется услуга;
- особенности протекания технологического цикла выполнения услуги и некоторых ее физико-технических характеристик (звук, освещение и др.);
- информационное обеспечение потребителя относительно важнейших особенностей услуги, ее результатов и т.п.;
- период времени обслуживания потребителя с его участием или срок, в течение которого услуга выполняется без его участия;
- длительность и надежность использования результатов сервисной деятельности;
- характеристики, связанные с санитарией, гигиеной, порядком в помещении, где выполняется услуга или процесс обслуживания;
- экологические характеристики услуги, процесса обслуживания;
- характеристики, связанные с безопасностью потребителя и обслуживающего персонала;

- численный состав сотрудников, участвующих в процессе обслуживания, а также их профессионально-квалификационные характеристики, включая умение, мастерство, опыт, коммуникабельность;
- этические качества обслуживания — ответственность, вежливость, чуткость и др.;
- эстетические качества обслуживания — комфортность обстановки обслуживания, внешнее оформление товара, дизайн интерьера и др.

Во многих областях сервиса производственно-технологические свойства, связанные с качеством, соотносятся с неодинаковым по широте и детализации набором услуг, использованием разного оборудования и материалов. Через это, как отмечено выше, отображается неодинаковый уровень выраженности качества, а также разные возможности потребителей оплачивать сервис разного уровня. Эта сторона качества отражена в наличии, например, на морском транспорте кают разной классности, на железнодорожном пассажирском транспорте — разных типов вагонов, в системе гостеприимства — гостиниц разного класса, в общественном питании — ресторанов разных категорий: люкс, высшая, первая и др. Цена обслуживания в каждом случае будет неодинаковой. Однако следует особо отметить: качество производимых операций в каждом классе услуг должно быть наилучшим, отвечающим определенному уровню стандартов.

Помимо физических свойств обслуживания не менее (а во многих случаях более) важное значение для оценки качества услуги приобретают *потребительские свойства*. Как отмечалось, потребительские свойства выражают реальное качество услуги и могут быть определены потребителем лишь в ходе обслуживания или после него.

Главным «экспертом» в определении реального качества услуги остается потребитель. Именно он выступает фигурой, на которую направлено обслуживание. Вместе с тем потребительская оценка услуги, опираясь на

объективные ее свойства, содержит много субъективных моментов. Протекает это в силу разных причин. Когда потребитель оценивает качество услуги, он сравнивает некоторые фактические параметры качества с ожидаемыми величинами. Если эти ожидания совпадают, то качество услуги признается им хорошим, удовлетворительным. При этом потребительские ожидания строятся на таких ключевых факторах, как личные потребности и интересы, прошлый опыт, внешние каналы коммуникации (реклама и др.), межличностные коммуникации, включая слухи, оценки близких людей. Воздействие многих из этих факторов способно объективно отразить или серьезно исказить качественную сущность услуги.

Все же не следует считать оценивание качества услуги потребителем полностью ошибочным. Ведь он оценивает *функционально-практические аспекты* результатов услуги, что сразу делает его оценку наиболее значимой. Кроме того, взятые в целом потребители выступают коллективным субъектом оценивания, что также не может быть проигнорировано ни производителями услуг, ни контролирующими органами государства.

Все это определяет двусторонний подход к выявлению оценки качества услуги: учет производственно-физических (способных быть зафиксированными, просчитанными, отображенными в числовой форме) показателей, а также учет субъективных оценок потребителей. Последние в каждом отдельном случае приобретают нестрогий характер — они зависят от личных установок потребителя, а также от моды, национальных традиций и т.п. Вместе с тем сходные отзывы о качестве, высказанные тысячами потребителей, приобретают вполне объективный характер и должны расцениваться производителями услуг как неоспоримый факт.

Согласно теории конкурентной рациональности, степень удовлетворения потребителя следует признать важнейшим критерием контроля качества сервиса. А величина расхождения между ожидаемыми и фактическими параметрами услуги свидетельствует о степени эффективности работы

конкретной сервисной фирмы — чем больше расхождение в худшую сторону в сознании потребителя, тем менее эффективно обслуживание данной фирмы. Особенно настораживающим показателем для производителя должно стать снижение удовлетворенности обслуживанием среди постоянных и приверженных фирме клиентов.

Если 25-30% всех клиентов выражают полную удовлетворенность обслуживанием, готовность оставаться приверженными потребителями данной фирмы, рекомендуют ее работу своим друзьями, то эти показатели считаются весьма благоприятными с точки зрения стандартов качества в данной сервисной организации.

В борьбе за потребителя производители вынуждены постоянно подтверждать свою способность стабильно производить продукцию и оказывать услуги надлежащего качества, приспосабливаться к требованиям потребителей (постоянно меняющимся), демонстрировать им свою надежность и респектабельность, а также должны представлять доказательства наличия у них действующих систем качества, отвечающих требованиям международных стандартов. Таким доказательством служит сертификат на систему качества, выданный независимой организацией, уполномоченной на деятельность по сертификации систем качества.

Таким образом, в условиях жесткой борьбы за потребителей предприятия сферы услуг должны стремиться к повышению качества результата услуги для клиента, удовлетворенности сервисом, что может быть подтверждено наличием соответствующего сертификата.

Вопросы для самоконтроля и размышления

1. Почему проблема качества и безопасности услуг получила особую актуальность в современном обществе?
2. Какую роль в формировании и удовлетворении потребностей играет реклама? Какие требования к рекламе вы смогли сформулировать?

19. Основные направления развития социального сервиса в России

Социальный сервис – это любое действие, направленное на удовлетворение человеческих потребностей. Человеческие потребности безграничны и постоянно растут, а ресурсы (природные, материальные, трудовые), необходимые для решения задач удовлетворения потребностей человека, ограничены. Поэтому и возникает проблема: как в условиях ограниченных ресурсов достичь наиболее полного удовлетворения постоянно растущих потребностей человека и общества.

Изучение потребностей позволяет утверждать, что совокупность сформировавшихся потребностей оказывает существенное влияние на поведение человека, на его реакцию на изменение социально-экономической обстановки в обществе, на выбор смысла жизни и путь индивидуального развития. Разумные потребности, которые в наибольшей степени формируют людей, способных на самопожертвование, на защиту своего достоинства и достоинства своей Родины, возникают не вдруг, их формирование требует больших воспитательных усилий, концентрации воли, характера.

Основная цель социального сервиса – обеспечение, поддержание жизнедеятельности людей, продление рода человеческого, устремление к более полному и лучшему удовлетворению потребностей человека. Сам человек является как производителем всех благ, так и их потребителей. А потреблять можно только то, что произведено. Поэтому основное направление развития социального сервиса – это совершенствование механизма управления процессами производства, распределения, обмена и потребления как материальных, так и нематериальных благ и услуг.

Термин «социальный сервис» более емкое понятие, чем «социальные услуги», потому что речь идет не просто об услугах, а о социальной службе. Именно этим целям служит экономика как единый хозяйственный ме-

ханизм, состоящий из процессов производства, распределения, обмена и потребления.

Если человек – главное действующее лицо социально-экономической деятельности, то труд – содержание его действий. Следовательно, уровень развития экономики определяет уровень развития социального сервиса в обществе. Высокие темпы развития экономики, рост ВВП создают необходимые условия для развития в стране социального сервиса, стимулируют формирование новых потребностей человека и общества.

Рынок услуг в мировой экономике представляет собой сложную систему, включающую разнообразные элементы, основную функцию, задачей которой является удовлетворение потребностей населения. В 90-е годы прошедшего столетия доля всех видов услуг в ВВП развитых стран Запада была около 70%. Для развивающихся стран этот показатель приближался к 55%. Торговля услугами представляет наиболее прогрессирующий сектор мирового хозяйства. Доля услуг, предоставляемых частными фирмами за период 1995-1999 гг. (т.е. в последние 5 лет XX века) выросла в 2,5 раза. Одновременно наблюдается увеличение доля занятых в сфере сервиса: в США – около 85%, в России – около 55%.

В послевоенные годы в Германии Людвиг Эрхард опубликовал свою известную работу «Благосостояние всех», в которой впервые использует понятие «социальная экономика». Модель социально-рыночной экономики предусматривает постоянную поддержку тех, кто испытывает социальные трудности. Это молодежь, фермеры, малообеспеченные семьи, а также мелкие и средние фирмы, которые не могут противостоять напору крупных компаний. В социально-ориентированном хозяйстве совмещается большая экономическая активность государства с широкими обязательствами в обеспечении благосостояния. Данная система в значительной степени опирается на негласный консенсус общественных и политических сил.

Следующая модель управления рыночной экономики на принципах рыночного механизма – китайская модель рыночного социализма. Развитие КНР с конца 70-х годов прошлого столетия связано с курсом на проведение экономической реформы и открытой внешнеэкономической политики. Основные цели этой модели заключаются в том, чтобы превратить Китай в богатое, демократическое социалистическое государство с душевым доходом населения на уровне среднеазиатских стран мира. Достижение поставленных целей связывается с построением «социалистической рыночной экономики», сочетающей использование двух хозяйственных систем: планово-распределительной и рыночной, постоянное внедрение элементов рынка и сокращение централизованного распределения, уменьшение доли госсектора при увеличении других форм собственности, сосуществование регулируемых государственных и свободных рыночных цен. Экономические реформы в КНР за короткий, буквально 25-летний срок, способствовали выдвижению Китая в число крупнейших экономических держав. Усиление экономических позиций позволит КНР играть ведущую роль в мировой экономике и политике, вероятно, и в последующем.

Данные об экономическом росте промышленно развитых стран второй половины прошлого столетия показывают, что наибольших успехов достигли те страны, которые могли управлять процессами своего развития на основе согласия общественных сил. Оно становится инструментом обеспечения баланса экономической эффективности и социальной справедливости, что выражается в постоянной доступности достаточного количества как материальных, так и нематериальных благ и услуг для поддержания активной, здоровой жизни людей.

Стремление к росту благосостояния – главный фактор экономического развития человеческого общества. «Безграничность желаний человеческих» заставляет людей искать способы получения материальных или нематериальных благ. Неудовлетворенность потребностей заставила искать

такие пути организации своих действий, которые бы обеспечивали неуклонный рост объемов производства и качества продукции. Можно сказать, что потребности являются «мотором» развития производства, но и производство рождает потребности, предлагая покупателям новые виды товаров и услуг. Известно, что для более полного удовлетворения потребностей людей необходимы как рост масштабов производства товаров и услуг, так и повышение их качества и создание новых разновидностей. А это возможно лишь за счет главного ресурса человечества – физических и умственных возможностей самих людей.

Из этого исходит одна из главных проблем экономики: чтобы больше потреблять, следует больше производить. Но для этого надо прикладывать большие умственные, физические и нравственные усилия.

Экономику нельзя сконструировать вопреки человеку. История показывает, что есть лишь два рычага воздействия на людей: насилие и экономический интерес. Пройдя через столетия войн, восстаний и революций, человечество постепенно осознало, что насилие не лучший способ повышения производительности труда. Крах рабовладельческого и феодального обществ, кризисы, пережитые многими странами после буржуазных революций, заставили человечество выработать способы совместной жизни и экономического сотрудничества. Эти способы позволяют:

- гарантировать право каждого человека действовать, руководствуясь соображениями собственной выгоды (в широком смысле, а не только как наибольшего дохода от затрат труда;
- направлять действия людей так, чтобы, реализуя собственные интересы, они вместе с тем способствовали росту благосостояния всего общества и страны в целом;
- ограничить возможности людей добиваться собственной выгоды путем обмана или ущемления прав других людей.

Перед российским обществом сегодня стоит задача создания стратегической программы активного воздействия на экономические процессы внутри страны, способного нейтрализовать негативное влияние внешних факторов и максимально использовать открывающиеся позитивные возможности для социально-экономического развития.

В реализации стратегических интересов России существенная роль принадлежит развитию сервиса. Динамичное развитие сервиса признано правительством страны в качестве уникального и одного из перспективных направлений диверсификации национальной экономики. Реализация стратегических целей Концепции долгосрочного социально-экономического развития РФ в период до 2020 года требует достижения социального согласия, содействия развитию механизмов социальной адаптации и социальной поддержки населения, снижения социального неравенства. Меры, обеспечивающие решение данных задач, должны быть направлены на гармонизацию действий рынков, государства, семьи в области повышения уровня и качества жизни населения, создания в России общества равных возможностей. Достичь этого без участия института сервиса в современном обществе почти невозможно⁵⁹.

Данные аналитических материалов показывают, что в отечественном, небольшом по размерам экспорте услуг, основная доля (75-80%) приходится на туристические и транспортные услуги, а удельный вес других услуг, особенно тех, в которых нашли отражение научно-технические достижения, весьма мал (например, доля высокотехнологичных российских услуг на мировом рынке составляет около 3%): пока Россия по всем видам услуг не в состоянии полноценно конкурировать на равных на мировом рынке. Вместе с тем, в стране имеются уникальные высокие технологии, которые воплощены в продуктах, не уступающих мировым аналогам по

многим параметрам, в частности в авиакосмической и атомной промышленности, производстве лазерной техники, средств информатики, разработке программного обеспечения. В связи с чем, в условиях либерализации рынков, достаточно высокий экспортный потенциал и хорошую перспективу конкурентоспособности имеют услуги: информационно-телекоммуникационные; компьютерного программирования; медицинские, инженерные, проектные, пуско-наладочные услуги промышленного характера.

Прежде всего, в условиях общемировой всеобъемлющей информатизации стоит задача ускоренного формирования и развития отечественной индустрии предоставления населению, хозяйствующим субъектам, обществу широкого спектра информационных услуг. Это в свою очередь требует быстрого создания специализированной инфраструктуры информационных и телекоммуникационных услуг.

В условиях расширения глобализационных процессов значительно большее развитие должны получить разнообразные деловые услуги – консалтинговые, маркетинговые, логистические, лизинговые, ипотечные, риэлторские, страховые, аудиторские, рекламно-оформительские, ярмарочно-выставочные и пр., обеспечивающие цивилизованное функционирование рыночной инфраструктуры, направленной на удовлетворение растущих потребностей населения и общества в целом.

Вопросы для самоконтроля и размышления

1. Чем отличается развитие социального сервиса в нашей стране и за рубежом?
2. Какие направления развития современного социального сервиса вы считаете наиболее перспективными?

⁵⁹ Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года (далее – Концепция) утверждена распоряжением Правительства РФ от 17 ноября 2008 года №1662-р

3. Как развитие социального сервиса связано с экономической развитостью страны?

4. Зависит ли, по вашему мнению, развитие социального сервиса от общественно-политических факторов? Аргументируйте свой ответ.

20. Что такое сервис?

Когда мы связываем удовлетворение потребностей, обслуживание с сервисной деятельностью, то непременно даем оценку – «хороший сервис», «плохой сервис». Что мы понимаем под сервисом? Сферу услуг? Уровень обслуживания? А когда речь идет о развитии общества с «сервисной экономикой», иначе – общества «сервисного типа», который свойствен современным экономически развитым странам? Разве не было сервиса раньше, как, когда он возник? Попробуем разобраться.

Происхождение понятия «сервис» восходит к рабскому содержанию труда в сфере обслуживания потребностей класса имущих (английское слово «service» от лат. «servus» - раб). В немецком языке наряду с узко-профессиональным словом «kundendienst» (обслуживание клиента, сфера сервиса) употребляются контекстуальные термины «sorge» (забота) и «vormundschaft» (опека), которые призваны отражать эмоциональное состояние уюта, теплоты, особой сердечности, связанные с предоставлением услуг клиентам.

В русском языке с понятием «услуга» связана этическая сторона обслуживания – помощи, пособия в трудной ситуации, пользы другому⁶⁰. Изначальное сопряжение существительного «услуга» с глаголом «оказывать», а не «предоставлять» (как появится позже под влиянием западноевропейской и американской культур) отражает русские традиции непременно

⁶⁰ Даль В.И. Толковый словарь великорусского языка / Электронный толковый словарь [Компьютерная программа]. – CD-ROM, 2010; Ожегов С.И. Толковый словарь русского языка. – Изд-ва: Оникс, Мир и Образование, 2011.

ной помощи другому, находящемуся в затруднительной ситуации, и прямо связано с менталитетом русского народа, ориентированного на коллективизм, соборность, патернализм. Таким образом, заложенные в языке народа смыслы выступают своеобразными социально-культурными кодами, которые определяют содержание социального взаимодействия людей, их потребности и стиль жизни, а также предполагают определенные обязательства государства по отношению к гражданам⁶¹.

Сфера деятельности, направленная на обслуживание потребностей людей, возникла в глубокой древности. Жрецы, знахари, шаманы не добывали пищу, не строили убежищ, не изготавливали одежду и обувь, домашнюю утварь и орудия труда. Они удовлетворяли потребности своих соплеменников, предоставляя им услуги нематериального характера, и подготавливали почву для возникновения и развития более сложных видов обслуживания.

В допромышленную эпоху люди потребляли то, что производили, и только промышленная революция разделила общество на производителей и потребителей – общество, основанное на «производстве для обмена». В более поздний период в результате общественного разделения труда выделилась социальная группа, ориентированная в своей деятельности на предоставление разнообразных услуг. Если сначала это были представители непрестижного, по сути, холопского, рабского труда (няни, гувернеры, прислуга, повара, прачки, сапожники, портные, дворники, садовники, извозчики и пр.), то впоследствии труд в сфере обслуживания людей приобрел черты квалифицированного занятия и образовал самостоятельную сферу социально значимой трудовой деятельности, в которой от работников требовалась не только знание предмета трудовой занятости, но и умения договариваться, разрешать конфликтные ситуации, понимать запросы

⁶¹ Фокина О.А. Институт сервиса и потребительское поведение граждан: специфика трансформации в современной России: монография. – Волгоград: Изд-во ВолГУ, 2014. – 293 с. – С. 20.

и индивидуальные потребности клиентов. Стали востребованы услуги высокообразованных специалистов в области правового регулирования, медицины и образования, торговли, гостиничного, ресторанного дела, туризма, отдыха, досуга и т.д.

В современном обществе стремительное и необратимое развитие сервиса вызвано развитием общества и общественных отношений, сложной дифференциацией в общественном разделении труда, насыщением рынка товарами, перепроизводством и возможностью удовлетворять базовые потребности с помощью социальных институтов экономики, права, образования, медицины и пр. Услуги, ранее являющиеся составной частью производства или домашнего хозяйства, выделяются в самостоятельные звенья социально-экономических отношений и влекут за собой изменения в социальной структуре общества: появляются новые социальные группы потребителей, исполнителей услуг, посредников сервисной деятельности (создатели рекламы, модераторы, эксперты, логисты, создатели рекламы и пр.). Меняются характеристики самой услуги и сервисной деятельности, особенно это заметно с развитием телекоммуникационных технологий и виртуализацией сервисного пространства.

В современном обществе сервис не равен сфере услуг - «третичному сектору экономики», который предоставляет услуги как индивидуальным потребителям, так и юридическим лицам. Сфера услуг лишь часть сервиса, сектор реализации сервисной деятельности. Современный сервис – это *социальный институт*, призванный заботиться о жизнедеятельности индивида, социальных групп и общества в целом. Социальный институт понимается как система общественных отношений и социальных действий, структурно выступает как совокупность ролей, норм, правил, санкций, материальных и культурных ресурсов, необходимых для выполнения социально значимых функций. Признаки института сервис обнаруживает в следующем:

- 1) Социально- и клиентоориентированность: с одной стороны, ориентация на индивидуальные запросы клиента и защита его прав, с другой стороны – создание социально значимых услуг, ориентированных на различные социальные группы;
- 2) Сводные нормы поведения, зафиксированные в правилах обслуживания, правилах торговли, правах потребителей и пр.;
- 3) Зонирование физического пространства: зона клиента (зона обслуживания) и зона подготовки услуги;
- 4) В качестве культурных символов выступает знак качества, товарный (фирменный) знак;
- 5) Идеология заботы, помощи, опеки.

В современном обществе сервис является сложной интегральной системой, в которой взаимно увязаны и обусловлены технико-технологические, культурные и экономические характеристики жизнедеятельности социума, позволяющие рассматривать сервис как социальный институт. Институциональность сервиса проявляется в его структурно-функциональных характеристиках, исторически сложившейся системе правил поведения и распределения ролей в процессе удовлетворения потребностей индивида и социальных групп, нормах и санкциях, сопровождающих реализацию сервисной деятельности. Институциональная логика развития сервиса выражается в изменении и усложнении форм социально-культурного и экономического обмена между индивидами и социальными группами, вызванными экономическим, технико-технологическим и социально-культурным развитием социума. В связи с этим сервис как социальный институт взаимодействует с другими социальными институтами для реализации важнейших своих функций:

- 1) обеспечивает стабильность и развитие всей социальной системы посредством государственной заботы о жизни социума в целом:

предоставление услуг, удовлетворяющих общественно значимые потребности и интересы и связанные с обеспечением искусственной среды человека – энергетические, инженерно-технические, транспортные, правовые, информационные, банковские, услуги здравоохранения, культуры, образования, социального обеспечения, правопорядка и т.д.; в этом случае сервис выступает как социальный заказ государства и общества;

2) обслуживает потребности отдельного человека, его физических, интеллектуальных и духовных потребностей и запросов – в данном случае сервис как социальный институт обеспечивает индивиду комфортное существование в социуме, создает условия для быта, досуга, отдыха, способствует увеличению свободного времени и его рационального использования⁶².

Как открытая социальная система, сервис, взаимодействуя с различными социальными институтами общества, участвует в закреплении и воспроизводстве социальных отношений, выполняет функцию социализации людей; ему присущи также регулятивная, интегративная, транслирующая и коммуникативная функции, являющиеся универсальными⁶³. Однако универсальные функции в рамках института сервиса наполняются специфическим содержанием, соответствующим сервисной деятельности. В таблице 1 приведены функции института сервиса.

⁶² Фокина О.А. Социальный институт сервиса в условиях многообразия современных практик потребительского поведения населения РФ: автореферат ... д. социол. н. 22.00.04. – Волгоград, 2015. – 60 с. – С. 28-29.

⁶³ Теоретические основы становления и развития сферы услуг // Сфера услуг: проблемы и перспективы развития / Под ред. Ю.П. Свириденко. Т.1. Формирование сферы услуг. – М.: Кандид, 2000. – С. 40-56.

Таблица 1. Функции института сервиса⁶⁴

Наименование функции	Объяснение функции	Вид деятельности, соответствующий функции
1	2	3
экономическая	Услуга – товар, который производят и распределяют, имеющий свой жизненный цикл; сфера услуг – сегмент рынка, имеющий окончательные показатели и характеристики (спрос, предложение, прибыль, рентабельность, макро- и микроэкономические показатели)	Производство услуги, продажа, маркетинговые исследования рынка услуг и групп потребителей, учет материальных выгод, рисков, формирование цен на услуги
культурная	Формирование культуры потребления, демонстрация культурных образцов жизнедеятельности; освобождение свободного времени человека для возможного культурного и духовного развития; поддержание и развитие культурных традиций народа	Создание культурных образцов потребления; организация досуга и отдыха, учет социокультурных и этноконфессиональных традиций народа в предоставляемых услугах; организация коммуникации в ходе предоставлении услуг на основе принятых норм и правил
просветительская	Расширение кругозора потребителей, передача знаний	Туристско-экскурсионная деятельность, использование Интернет-ресурсов и предоставление доступа Интернет-ресурсам; организация и предоставление платных образовательных услуг
технологическая	Удовлетворение потребностей физических и юридических лиц в использовании принадлежащих им материально-технического оборудования	Обслуживание и ремонт средств производства, оборудования, механизмов
правовая	Повышение правовой грамотности, защита жизни, здоровья и имущества граждан	Юридические консультации, адвокатская практика, страхование, охранный деятельность
оздоровительная	Поддержание здоровья и формирование здорового образа жизни	Физкультурно-спортивные услуги, медицинско-оздоровительные услуги, туризм
гуманистическая	Опека людей, попавших в трудную жизненную ситуацию, забота о социальном самочувствии граждан	Услуги социальных и патронажных служб, социально ориентированные государственные программы и проекты

⁶⁴ Фокина О.А. Институт сервиса и потребительское поведение граждан: специфика трансформации в современной России: монография. – Волгоград: Изд-во ВолГУ, 2014. – 293 с. – С. 66-67.

Сущность социального института сервиса обнаруживается в его системообразующей функции – заботе о человеке посредством предоставления разнообразных услуг, удовлетворяющих его потребности и влияющих на качество и уровень жизни.

Вопросы для самоконтроля и размышления

1. Дайте определение сервиса и сервисной деятельности. Почему в понятие «сервис» вкладываются разные смыслы?
2. Какие признаки социального института обнаруживает современный сервис?
3. Сервис – это институт заботы о человеке. Насколько соответствует этому утверждению современные сервисные практики в России, в других странах?

Заключение

Общество, создавая условия для удовлетворения потребностей человека, вырабатывает, как стихийно, так и целенаправленно, определенную культуру потребления. Понятие «культура потребления» характеризует процесс взаимодействия индивида и общества в производстве, распространении и использовании материальных и духовных благ с точки зрения качества, развитости и степени овладения достижений в этих областях общественной жизни, а также с уровнем развитости разумных потребностей людей. Культура потребления неразрывно связана с культурой сервиса. «Культура сервиса, - утверждает В.Г. Федцов, - это степень совершенства (уровень развития) процесс обслуживания населения в психологическом, этическом, эстетическом, организационно-технологическом и других аспектах»⁶⁵. Именно поэтому современный сервис не только предоставляет возможность удовлетворять все возрастающие потребности индивида, но и играет огромную роль в воспитании в нем человека культурного в широком смысле слова. Поскольку труд работников сервиса связан с людьми, постольку от них требуется глубокое осознание своей миссии в культурном преобразовании общественного сознания, привитии им навыков экологического отношения к себе, окружающим людям, обществу в целом. Высокая культура сервиса способна формировать и высокую культуру отдельного человека, не умаляя, а наоборот, возвышая его духовную сущность и развивая физическую.

Гармония души и тела была целью античной греческой культуры, способствовала стремлению человека совершенствовать себя, подчинить свои потребности законам красоты и разума. Возможно, современная прагматичная жизнь человека стремительной информационной эпохи не оставляет времени (или не будит желания, стремления?) на усовершенствование

⁶⁵ Федцов В.Г. Культура сервиса. – М.: ПРИОР, 2000.

себя самого. Возможно, общество потребителей развивается не вопреки, а благодаря стремлению сервиса извлечь как можно больше материальной прибыли от своей деятельности, и пока других целей сфера услуг не ставит. Но именно все перечисленное выше актуализирует человекообразующий фактор деятельности сферы сервиса, и все насущнее становится вопрос о сущности самого исполнителя услуг. Кто он, каким должен быть, какую роль может сыграть в духовном обновлении современной человеческой цивилизации? Все эти вопросы требуют дальнейших исследований и размышлений.

Список использованных источников

1. Alderfer C.P. Existence, Relatedness and Growth: Human Needs in organizational Settings. N.Y., The Free Press, 1972.
2. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учебное пособие для студентов вузов. – М.: Аспект Пресс, 2004.
3. Амосов Н.М. Реальность, идеалы, модели// Наука и жизнь. 1989. № 5.
4. Андреев В.И. Педагогика: Учебный курс для творческого саморазвития. – 2-е изд. – Казань: Центр инновационных технологий, 2000.
5. Бережной Н.М. Человек и его потребности. – М.: Форум, 2000.
6. Боргош Ю. Фома Аквинский. – М.: Мысль, 1966.
7. Братусь Б.С. Аномалия личности. – М.: Мысль, 1988.
8. Вернадский В.И. Живое вещество. – М., 1978.
9. Волков Г.Н. Три лика культуры. – М., 1986.
10. Галилей Г. Диалог о двух главнейших системах мира. – М., 1948.
11. Гердер И.Г. Идеи к философии истории человечества. – М., 1977.
12. Гильбо Е. Апология доктора Фрейда// Знание – сила. 1989. № 8.
13. Гоббс Т. Избранные произведения. Т.1. – М.: Наука, 1964.
14. Головачев А.С. Экономика предприятия (организации). В 2ч. Ч.1: учеб. пособие / А.С. Головачев. 2- изд., перераб. – Минск: Высш. шк. 2011. – С.172.
15. Даль В.И. Толковый словарь великорусского языка / Электронный толковый словарь [Компьютерная программа]. – CD-ROM, 2010; Ожегов С.И. Толковый словарь русского языка. – Изд-ва: Оникс, Мир и Образование, 2011.
16. Ельмеев В.Я. Воспроизводство общества и человека. – М.: Мысль, 1988.
17. Здравомыслов А.Г. Потребности. Интересы. Ценности. – М.: Политиздат, 1986.
18. Иншаков О.В. Экономические институты и институции: к вопросу о типологии и классификации // Социологические исследования. - 2003. - № 9. – С.45.
19. Казаков И.А. Транснациональные корпорации и элементы регулирования в мировом экономическом пространстве//Вестник МГУ. 2000. Сер.6: Экономика. № 2.
20. Кант И. Критика чистого разума. – М., 1994.
21. Карев В.Н., Карева Г.Н., Елин А.Г. Сервисная деятельность: конспект лекций / Под ред. Фокиной О.А.; Волгоградский филиал ФГУВПО «РГУТиС». – Волгоград, 2008. -301с.

22. Кветной М.С. Человеческая деятельность: сущность, структура, типы (социологический аспект). - Саратов, 1974.
23. Кикнадзе Д.А. Потребности. Поведение. Воспитание. – М., 1968.
24. Крапивенский С.Э. Социальная философия: Учеб. для студ. гуманит.-соц. спец. высш. учеб. заведений. – 4-е изд., испр. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2003.
25. Кузнецов Н.С. Человек: потребности и ценности. – Свердловск: Изд-во Урал. ун-та, 1992.
26. Кузнецов В.Г., Кузнецова И.Д., Миронов В.В., Момджан К.Х. Философия: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2004.
27. Кууси П. Этот человеческий мир. – М., 1988.
28. Лапыгин Ю.Н. Теория организации / Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2007.
29. Леонтьев Д.А. Психология смысла: природа, строение и динамика смысловой реальности. 2-е испр. изд. – М.: Смысл, 2003.
30. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. – М.: Смысл, 2004.
31. Маркс К., Энгельс Ф. Соч. Т.3. – М.: Политиздат, 1964.
32. Маркс К., Энгельс Ф. Соч. Т.4. – М.: Политиздат, 1964.
33. Маркс К., Энгельс Ф. Соч. Т.46. – М.: Политиздат, 1964.
34. Маслоу А. Мотивация и личность. – 3-е изд. – СПб.: Питер, 2003.
35. Маслоу А.Г. Дальние пределы человеческой психики. – СПб.: «Евразия», 1997.
36. Мескон М.Х., Хедоури Ф., Альберт М. Основы менеджмента: Пер. с англ. – М.: Дело ЛТД, 1994.
37. Налимов В.В. Возможно ли учение о человеке в единой теории знания? // Человек в системе наук/ Отв. И.Т.Фролов. – М.: Наука, 1989.
38. Налимов В.В. Спонтанность сознания. Вероятностная теория смыслов и смысловая архитектура личности. – М.: Прометей, 1989.
39. Основы экономики: учеб. пособие: в 2ч. / отв. ред. Ю.В. Матвеев, Г.В. Семенов, К.Ю. Матвеев. – Самара: Изд-во Самар. гос. ун-та. 2010. – Ч.1. -53.
40. Теоретические основы становления и развития сферы услуг // Сфера услуг: проблемы и перспективы развития / Под ред. Ю.П. Свириденко. Т.1. Формирование сферы услуг. – М.: Кандид, 2000.
41. Петровский В.А. Личность в психологии: парадигма субъектности. – Ростов-на-Дону, изд-во «Феникс», 1996.
42. Саликов Ю.А., Зенин А.А. Обоснование концепции организационных потребностей // Управление персоналом. - 2008, № 15. С.54-55.

43. Слободчиков В.И. Развитие субъективной реальности в онтогенезе: Автореф. дис. ... д-ра психол. наук. – М., 1994.
44. Социологический словарь. – Минск: Изд-во «Университетское», 1991.
45. Тараткевич М.В. Человек и его потребности. – Минск: Беларусь, 1989.
46. Тургенев И.С. Отцы и дети. – М.: Художественная литература, 1978.
47. Федцов В.Г. Культура сервиса. – М.: ПРИОР, 2000.
48. Фокина О.А. Институт сервиса и потребительское поведение граждан: специфика трансформации в современной России: монография. – Волгоград: Изд-во ВолГУ, 2014. – 293 с.
49. Фокина О.А. Социальный институт сервиса в условиях многообразия современных практик потребительского поведения населения РФ: автореферат ... д. социол. н. 22.00.04. – Волгоград, 2015. – 60 с.
50. Человек. Мыслители прошлого и настоящего о его жизни, смерти и бессмертии. Древний мир – эпоха Просвещения. – М.: Политиздат, 1991.
51. Черников В.Г. Человек и его потребности: Учебное пособие. – Рыбинск: РГА-ТА, 2003.
52. Шопенгауэр А. Афоризмы и максимы. – М.: АСТ, Фолио, 2001.

Рекомендуемая дополнительная литература

1. Баранова Л.Я., Левин А.И. Потребности. Доходы. Потребление. – М.: ЭКОНОМИКА, 1988.
2. Блакуэлл Д., Миниард П., Энджел Дж. Поведение потребителей. – СПб, 2002.
3. Буюева Л.П. Человек, деятельность, общение. – М., 1974.
4. Ершов П.М. Потребности человека. – М., 1990.
5. Куинн Фергал. Коронуя покупателя. – СПб, 2004.
6. Маргулис А.В. Диалектика деятельности и потребностей общества. – Белгород, 1972.
7. Марченко Т.А. Потребность как социальное явление. – М., 1990.
8. Мысливченко А.Г. Человек как предмет философского познания. – М., 1972.
9. Самсин А.М. Социально-философские проблемы исследования потребностей. – М., 1987.
10. Тарасов К.Е., Черненко Е.Ф. Социальный детерминизм и биология человека. – М., 1979.

Учебное издание

Владимир Николаевич Карев
Ольга Анатольевна Фокина

СЕРВИСОЛОГИЯ

Учебное пособие

Темплан 2016 г. (учебники и учебные пособия). Поз. № .
Подписано в печать . 2016 г. Формат 60х84 1/16. Бумага офсетная.
Гарнитура Times. Печать офсетная. Усл. печ. л. 8,5. Уч.-изд. л.

Тираж 100 экз. Заказ .

Волгоградский государственный технический университет.

400005, г. Волгоград, пр. Ленина, 28, корп. 1.

Отпечатано в типографии ИУНЛ ВолгГТУ

400005, г. Волгоград, пр. Ленина, 28, корп. 7,



Карев Владимир Николаевич – кандидат химических наук, доцент кафедры «Процессы и аппараты химических и пищевых производств» ВолгГТУ, специалист в области технического и технологического сервиса. Автор более 75 печатных работ, в том числе 4 учебных пособий (из них 3 в соавторстве) в области технического сервиса, сервиса оборудования пищевой промышленности, организации предоставления услуг в нефтегазовом сервисе.



Фокина Ольга Анатольевна – кандидат педагогических наук, начальник организационно-методического отдела Волгоградской государственной академии последипломного образования, доцент Волгоградского государственного университета. Автор около 60 научных работ, в том числе 6 монографий (из них 4 коллективные), 4 учебно-методических пособий. В рамках докторского диссертационного исследования занимается изучением развития сервисных структур и отношений современного российского общества.