**Федеральное агентство по высшему образованию РФ УГЛТУ**

**КАФЕДРА СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

**Реферат по предмету «Человек и его потребности».**

**Тема:**

**«Структура сервисной деятельности и удовлетворение потребностей. Материальные и духовные потребности»**

Екатеринбург 2009 г.

ПЛАН.

1. Структура сервисной деятельности и удовлетворение потребностей.

1.1. Методы деятельности в сфере удовлетворения потребностей.

2. Материальные и духовные потребности.

2.1. Материальные потребности.

2.2 Духовные потребности.

3. Список используемой литературы.

**1. Структура сервисной деятельности и удовлетворение потребностей.**

«Сервис — то особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группа или организациями».

Потребности человека разнообразны и образуют сложно структурированную систему. Сервисная деятельность также разделяется на большое количество направлений (сфер, форм, секторов и т. п.). Структура сервисной деятельности должна в общих чертах повторять структуру потребностей, соответствовать ей. Так, материальным и духовным потребностям соответствуют два направления сервисной деятельно­сти — материально-ориентированная и духовно-ориентированная. На­личие индивидуальных, групповых и общечеловеческих потребно­стей выражается в существовании иерархии форм сервисной деятель­ности, охватывающей различные общности людей:

* уровень микрорайона (бытовое обслуживание и ремонт);
* уровень района;
* уровень города (транспортная система);
* уровень региона внутри государства;
* уровень отдельного государства (правовые услуги, финансовая система, здравоохранение, образование);
* уровень региона, группы государств;
* общемировой уровень (на нем пытаются действовать средства массовой информации и сервисные службы транснациональных корпораций).

Сфера услуг имеет постоянно развивающуюся структуру. В ней можно выделить крупные направления деятельности, которые сохра­няются в течение длительного времени. В России эти направления официально зафиксированы в Общероссийском классификаторе услуг населению ОК 002-93. Классификатор включает в себя сле­дующие группы услуг:

01— бытовые услуги;

02— услуги пассажирского транспорта;

03— услуги связи;

04— жилищно-коммунальные услуги;

05— услуги учреждений культуры;

06— туристские и эксплуатационные услуги;

07— услуги физической культуры и спорта;

08— медицинские услуги, санаторно-оздоровительные услуги, ветеринарные услуги;

09— услуги правового характера;

10— услуги банков;

11— услуги в системе образования;

12— услуги торговли и общественного питания, услуги рынков;

80 — прочие услуги.

Подробные обзоры основных классификаций услуг содержатся в трудах специалистов Московского государственного университета сер­виса. Так, согласно одной из наиболее распространенных классифи­каций можно выделить пять укрупненных видов сервисной деятель­ности:

* технический сервис;
* технологический сервис;
* информационно-коммуникативный сервис;
* транспортный сервис;
* гуманитарный сервис.

Вопрос о методах сервисной деятельности не очень хорошо ис­следован и требует специальных пояснений.

Метод — это способ осуществления какой-либо деятельности, совокупность приемов и операций, необходимых для теоретического и практического освоения действительности. В применении к сфере услуг метод сервисной деятельности можно, следовательно, определить как способ оказания услуг, совокупность приемов и операций, позволяющих оказывать услуги и удовлетворять потребности клиента.

Обычно на методы деятельности не обращают особого внимания, тем более если они давно сложились и применяются почти автоматически. Однако в сложных и кризисных ситуациях, возникающих в деятельности служб и предприятий, обнаруживается, что специальный анализ и корректировка методов деятельности позволяют повысить ее эффективность, а иногда помогают найти выходы из сложившейся кризисной ситуации.

Сервисная деятельность, как и потребности людей, которые она удовлетворяет, отличается сложностью и комплексностью. Поэтому в ней используется большой набор разнообразных методов, связь ме­жду которыми может быть отдаленной и опосредованной.

Методы удовлетворения потребностей можно, прежде всего, раз­делить на две группы: общие, применяемые в различных сферах че­ловеческой деятельности, и специфические, которые возникают и раз­рабатываются именно в сфере сервиса (хотя потом могут частично заимствоваться в других областях деятельности общества).

К общим можно отнести, прежде всего, наиболее фундаменталь­ные методы, необходимые для любой успешной деятельности, — ме­тод объективного подхода и метод рассмотрения любых явлений в их изменении и развитии. (На языке философии это материалисти­ческий и диалектический методы). На первый взгляд, они могут по­казаться банальными, само собой разумеющимися. Но это ошибоч­ное, упрощенное мнение. Так, метод объективного подхода требует адекватно, неискаженно осмысливать ситуацию, действовать в соот­ветствии с законами природы, человеческой психики и принимать во внимание закономерности функционирования технических систем. В реальности нередка ситуация, когда руководитель или рядовой ра­ботник дают ошибочную оценку происходящему — мнениям и на­строениям потребителей, качеству услуги, возможностям техники или коллег по работе, возникающим конфликтным ситуациям и т. п. Общий метод объективного подхода должен быть конкретизирован через специальные методы и методики сервисной деятельности, кото­рые дают возможность принимать правильные решения и достигать поставленных целей. Диалектический метод ориентирует на анализ любой ситуации в ее развитии. Так, если мы будем планировать приобретение технических средств для оказания услуг на основе сегодняшних потребностей, не учитывая их изменений (насколько воз­можно их предусмотреть), то спустя какое-то время можно оказаться в кризисной ситуации. Поэтому в любой сфере деятельности обще­ства осуществляется прогнозирование и предвидение с учетом на­правлений изменения существующей ситуации.

К общим методам относятся также системный подход, необходи­мый для организации деятельности в сфере услуг (особенно на долгое время и в крупных масштабах) и близкий к нему синергетический метод (синергетика — общая теория самоорганизации, или теория эволюции и самоорганизации сложных систем).

**1.1. Методы деятельности в сфере удовлетворения потребностей.**

Частные, более конкретные методы деятельности в сфере удовле­творения потребностей можно, с нашей точки зрения, классифици­ровать на основе главных видов профессиональной деятельности ра­ботников сервиса:

1. *Методы эксплуатационно-технологической деятельности.* Сюда входит разработка технологического процесса оказания услуги, зависящего от свойств используемых материалов и от поставлен­ной цели (какой результат мы должны получить). Для услуг, на­правленных непосредственно на организм человека, необходимы методы воздействия, учитывающие его особенности.
2. *Методы производственно-управленческой деятельности.* Сюда вхо­дят психологические методы организации общения с клиентами и между сотрудниками сферы услуг, экономические (например, статистические) методы планирования и оценки процесса оказа­ния услуги, а также технические методы воздействия на организм человека или на используемые для удовлетворения потребностей приборы и материалы.
3. *Проектно-конструкторская деятельность* использует специфи­ческие методы конструирования и проектирования, методы сбора и анализа информации.
4. *Методы экспертно-аудиторской деятельности —* это методы тес­тирования, оценки, измерения и сравнения приемов и результа­тов оказания услуги с существующими нормами и стандартами.
5. *Методы научно-исследовательской деятельности в сервисологии* — это в основном общенаучные методы наблюдения, эксперимента, моделирования, анализ, синтез, метод системного анализа. Специфика сферы услуг проявляется здесь в разработке особых стратегий и алгоритмов обслуживания: связанные с ними методы используются только в сервисной деятельности.

Таким образом, методология сервисной деятельности представляет собой синтез сложного набора общих и специфических методов, представляющих практически все сферы человеческой деятельности. Только такой комплексный подход создает условия для качественного удовлетворения потребностей человека.

**2. Материальные и духовные потребности.**

Некоторые современные ученые разделяют потребности на 3 груп­пы: материальные, социальные и духовные. Такое деление вызывает возражения, так как нарушает законы логики: все социальные по­требности могут быть включены в число материальных или в число духовных потребностей. Мы исходим из того, что деление потребно­стей на материальные и духовные происходит по одному основанию, а на социальные и биологические — по другому. И первое, и второе деление полезны для понимания мира потребностей, так как они по­казывают различные закономерности их функционирования и раз­вития.

**2.1. Материальные потребности.**

**Материальные потребности** — это потребности человека в обеспе­чении своего материального существования. В материальных потреб­ностях можно выделить два пласта: относительно простые **матери­альные биологические потребности** и более сложные — **материальные социальные потребности.** К материальным биологическим относятся потребности в пище, одежде, жилище, благоприятной окружающей среде, физическом здоровье и физической безопасности, в продол­жении рода. В современном сервисе существует множество отраслей и направлений, которые обслуживают каждую из этих потребностей. Так, удовлетворением потребностей в пище непосредственно за­нимаются система общественного питания и ресторанный сервис, потребностей в одежде — пошивочные и ремонтные ателье, склады и магазины, прачечные, химчистки, потребностей в жилище — ре­монтно-строительные организации, потребностей в благоприятной сре­де — уборочные службы, предприятия садово-паркового хозяйства и т. п. Безопасностью занимаются армия, полиция и охранные орга­низации, физическое здоровье и продолжение человеческого рода тре­буют медицинских, санаторно-курортных и спортивно-оздоровитель­ных услуг. Транспорт, связь и информационный сервис прямо или опосредованно обслуживают каждую из перечисленных областей.

Все эти материальные потребности по своей природе биологиче­ские, но, как уже отмечалось, они проявляются у человека в специ­фической социальной форме. Даже биологические материальные потребности человека в отличие от потребностей животных истори­чески изменяются. С одной стороны, в них сохраняется некий инва­риант, общий для всех людей, а иногда для людей и животных. Так, всем людям необходим похожий набор химических веществ для пол­ноценного питания, а безопасность всегда и для всех включает в себя предохранение от механических повреждений тела и от попадания в организм ядовитых веществ. С другой стороны, сервисные техноло­гии неизбежно различаются у обществ, стоящих на разных ступенях развития. Любой вид сервиса исторически развивается. Если для обеспечения безопасности президента высокоразвитой страны мо­жет понадобиться, например, система противорадарной защиты са­молета, то вождю африканского племени она совершенно не нужна. Президента, в свою очередь, не могут удовлетворить услуги воинов с копьями и топорами, которые вполне справляются с охраной вождя племени.

Материальные социальные потребности появляются только у че­ловека. Вопреки мнению Гегеля и других идеалистов, социальное — это не только мышление, но и вполне вещественная, материальная деятельность с предметами внешнего мира. К социальным матери­альным потребностям относятся **труд** и основанный на нем процесс материального производства, т. е. предметно-орудийная преобразова­тельная деятельность человека, **общение** — взаимодействие в про­цессе трудовой деятельности и обмен продуктами труда. Материальные потребности не ограничиваются потребностями в так называе­мых материальных благах. Как отмечает Л. П. Буева, «специфически человеческое отношение к миру состоит не в потреблении, а в сози­дании; первое лишь необходимое условие и средство второго». **Если потребности в пище и жилище — главные биологические материальные потребности человека, то главная социальная материальная потребность — это потребность в труде.**

**2.2 Духовные потребности.**

**Духовные потребности** — это потребности в знаниях, настроениях, переживаниях и впечатлениях. К духовным относятся потребности в **познании, образовании, воспитании, смысле жизни.** Их можно также классифицировать на основе форм общественного сознания разделив на нравственные, правовые, политические, эстетические, религиозные или атеистические потребности, потребность в мировозрении. Наконец, можно выделить относительно простые духовные потребности, существующие на уровне обыденного сознания, и сложные, которые удовлетворяются с помощью теоретического и художественного сознания.

**Потребность в познании—** это стремление человека к знанию объективных явлений, свойств и закономерностей действительности. Она порождается материальными потребностями в успешной трудовой деятельности, которая не может существовать и совершенствоваться без накопления знаний о мире. Затем потребность в познани может приобретать относительную самостоятельность, превращаться в самоцель, так что ее связь с материальными потребностями становится опосредованной и завуалированной. У древних людей эта потребность удовлетворялась только с помощью обыденного познания. Затем появляются более сложные пути удовлетворения потребности в знаниях — мифология и религия. В религии действительные знания о мире переплетаются с верой в сверхъестественное — т. е, идеями, которые объявляются истинными без доказательств, на основе традиции. Наиболее развитые формы познания — научное и ху­дожественное.

Научное познание нацелено на раскрытие объективных законов природы и общества, объяснение и предсказание изменений изучаемых явлений. Оно включает в себя проверяемые и проверенные фак­ты и обобщения. Художественное познание — это особое эстетическое освоение действительности в художественно-образной форме. Оно может осуществляться с помощью искусства и включает в себя оценку вещей и событий как прекрасных или безобразных, низмен­ных или возвышенных, трагических или комических. Ценностно-ориентационная деятельность также опирается на познание (невозможно дать правильную оценку явлениям, которые не знаешь), но не сводится к нему.

**Образование** — это процесс усвоения систематизированных зна­ний, умений и навыков. Оно является одной из главных потребностей человека, так как стало необходимым условием подготовки к труду и общению. Потребность в образовании по существу является конкретизацией и более развитой формой потребности в познании. В современном обществе человек нуждается не в каком-то неопреде­ленном наборе знаний, а в качественной системе образования и в на­дежных критериях этого качества. Образование рассматривается в современном мире как одна из частей сферы услуг. Им занимаются особые организации — в основном учебные заведения. Государство осуществляет контроль за образованием для придания ему легитим­ности: лицензирование образовательных услуг является подтвержде­нием их качества и обеспечивает их стандартизацию, официальное признание при оценке уровня образованности конкретного лица.

**Воспитание** — это целенаправленное воздействие на человека для подготовки его к выполнению всего многообразия социальных функ­ций (труда, общения, познания и т. п.). Оно входит в процесс социа­лизации и является потребностью, поскольку без целенаправленно­го воздействия взрослых ребенок не сможет стать дееспособным чле­ном общества. В учебных заведениях потребность в воспитании фактически удовлетворяется вместе с потребностью в образовании. Однако воспитание, по мнению психологов и педагогов, начинается практически с рождения ребенка, когда образование (в строгом смыс­ле слова) еще невозможно.

**Потребность в смысле жизни** — это, по-видимому, наиболее слож­ная духовная потребность. Она выражается в формировании миро­воззрения — системы взглядов человека на мир в целом и свое место в нем. Смысл своего существования определяется каждой личностью индивидуально, но это не значит, что он зависит от субъективного видения мира. Существуют, во-первых, несколько основных концеп­ций смысла человеческого существования, к которым многие люди приходят на том или ином этапе своей жизни (при этом тем или иным образом модифицируя их, адаптируя к особенностям своей личности). Во-вторых, концепция смысла жизни прямо зависит от того, как развивались способности человека и как удовлетворялись потребности в познании, образовании и воспитании. Различные об­щественные структуры, движения и организации с глубокой древно­сти стремились воздействовать на внутренний мир человека, чтобы сформировать у него такое мировоззрение и понимание смысла жиз­ни, которое соответствует идеологии этих движений и организаций. Для подобного воздействия на формирование духовных потребно­стей используется широкий набор приемов — дозированная информация и дезинформация, эмоциональное воздействие искусства, чувство товарищества и солидарности, пропаганда через средства массовой информации, наконец, простая материальная заинтересованность в получении тех или иных благ. Духовные потребности, которые потребность в смысле жизни, как бы обобщает и подытоживает, во многом определяют поведение человека. Поэтому на их формирование всегда пытаются повлиять в своих интересах как общество в целом, так и отдельные существующие в нем структуры, движения, организации и группировки.

В настоящее время широко распространено наивное отношение к духовным потребностям как к чему-то «очень хорошему». Так, же отмечалось, что церковь обычно трактует **духовные** потребности как **чисто религиозные** и поэтому очень ценные. Отсутствие религиозных потребностей называют при этом «бездуховностью» (вместо «нерелигиозности») — хотя в действительности общество выработало много очень ценных нерелигиозных духовных потребностей, например, потребность в научном и художественном творчестве. Столь же ошибочным нам представляется и утверждение: «Можно иметь, например, видеомагнитофон и смотреть только порнофильмы, но вряд ли это связано с духовными потребностями...». Стремление смотреть порнофильмы — это, конечно, духовная потребность. Не вда­ваясь в рассуждения о том, хорошо это делать или плохо, отметим другое: существуют не только «хорошие», но и негативные, деструктивные, разрушительные, осуждаемые обществом духовные потребности. В СССР к ним было принято относить, например, потребности религиозного характера, В современном мире распространяются духовные потребности гораздо более опасные, чем разглядывание порнографических картинок: это пропаганда всевозможных экстремистских идеологий (религиозных и нерелигиозных), фашистских и других человеконенавистнических концепций. Задача общества противостоять формированию такого рода потребностей, в том числе и методами сервисной деятельности (информационный, обра­зовательный, анимационный сервис, средства массовой информации и т. п.).

В реальной жизни материальные и духовные потребности, а так­же приемы и методы их удовлетворения взаимодействуют и пере­плетаются. Так, удовлетворение материальных потребностей всегда требует какого-то уровня знаний, т. е. духовных предпосылок. Для удовлетворения любых духовных потребностей используются мате­риальные предметы — например книги, музыкальные инструменты, краски и холст, звуковоспроизводящая аппаратура и другое оборудо­вание. Поэтому удовлетворение духовных потребностей становится возможным благодаря удовлетворению сопутствующих им матери­альных. Это еще раз показывает зависимость духовной деятельности человека от материальной. Последняя создает и совершенствует мир вещей («вторую природу», техносферу, ноосферу), формируя тем са­мым возможности для развития и удовлетворения духовных потреб­ностей.

Любая сервисная деятельность, направленная на удовлетворение одной потребности, обычно затрагивает и многие другие. Удовлетво­рение материальных и духовных потребностей часто взаимосвязано, носит комплексный характер. В сервисной деятельности эта ком­плексность служит дополнительным фактором, повышающим при­влекательность предлагаемого набора услуг.

1. **Список используемой литературы.**

1. Черников А. Г. «Человек и его потребности». Рыбинск: РГАТА, 2003 г.

2. Буева Л. П. «Человек, деятельность, общение». М.: Мысль, 1978 г.

3. Ершов П. М. «Потребности человека». М.: Мысль, 1990 г.