
Сервисное развитие в современном постиндустриальном обществе

Багдасарян В. Э.

В настоящей статье на основе междисциплинарного подхода проанализированы закономерности развития сервиса в современном обществе с учетом исторического опыта и ценностных интенций. Выявлена и проанализирована прямая взаимосвязь между господствующими мировоззренческими ценностями, содержательным компонентом сервиса и развитием общества в целом. Делается вывод о доминантно-первичном статусе духовных ценностей и ориентиров в процессе развития конкретно-исторической модели сервиса и воздействия на историческую судьбу цивилизаций.

Ключевые слова: *сервис, сервисное общество, аксиология, общество потребления, вариативность, социальная динамика*

Laws of service development in modern society taking into account historic experience and value intentions are analyzed in presented article on the basis of interdisciplinary approach. Direct relationship between dominant world outlook values, substantive components of service and society in general is revealed and analyzed. The dominant status of spiritual values and benchmarks in process of development of particular historical model of service and influence on historic destiny of civilizations has been revealed.

Key words: *service, service society, axiology, consumer society, variability, social dynamics*

В качестве закона экономического развития сегодня позиционируется тезис о постоянном расширении спектра потребностей. Приводится статистика высокой динамики увеличения ассортимента товара и услуг. На основе ее делается вывод о неограниченном росте мировой в перспективе бесконечности. Следует только «разогреть» потребительский спрос, для чего и была изобретена реклама. Но грянул мировой экономический кризис. И футурология оптимистического потребительства дала сбой. Многие мыслители говорят сегодня о ее системном крахе.

При обращении к мегавременному ретроспективному анализу обнаруживается, что модель потребительского роста не является исторической универсалией. Степень потребительской ориентированности определяется доминирующим антропологическим типом. Тип человека-потребителя не имеет всеобщего характера. Он сформировался сравнительно недавно, на новой фазе развития капиталистической системы, начавшейся в 1960-е гг. Это даже не «смитовский человек». Хомо экономикс был производителем, конкурирующим с другими производителями за продажу произведенного товара. Новый человек постмодерна конкурирует уже за совершенно иное — за лучший пакет потребления. Но на таком основании длительное существование социума невозможно. Цивилизация не может суще-

ствовать исключительно потребляя. Когда пропорции между потребителями и производителями нарушаются, начинается кризис. Именно такого рода энтропийные процессы происходят сегодня на Западе.

«При каждом виде государственного устройства, — утверждал в свое время Аристотель, — сущность человека меняется» [2. С. 229]. Вопреки этому утверждению, современное представление о человеческих потребностях базируется на аксиоматике антропологической универсальности. Соответственно, и сервис как деятельность по удовлетворению потребностей человека традиционно выстраивается по универсалистским лекалам.

Между тем, каждая культура начинается с ответа на вопрос — что есть человек? И ответы эти существенно различаются. Именно они задают конструирующие основания культурного генезиса.

Если мы, следуя за Аристотелем, признаем, что антропологические модели различны, то следует говорить и о различии потребностей. Значит, модельно вариативна должна быть и рецептура сервисного развития. Эта вариативность задается аксиологически. Исследовательская задача, таким образом, заключается в обнаружении связи между спецификой сервисного развития и ценностно-мировоззренческим выбором соответствующих сообществ.

Характер решаемых задач определяет методологию исследования. Поскольку речь идет о реконструкции ценностно-мировоззренческих оснований общественных систем, то наиболее предпочтительным в данном случае является применение веберовской теории идеальных типов [4. С. 17]. Феноменология общественного развития объяснительно выстраивается в данном случае на основе ценностно-мировоззренческой матрицы. Мировоззрение в веберовской методологии не есть производная от экономики,

как это представлено, к примеру, в смитовской объяснительной системе. Все с точностью до наоборот. Именно мировоззрение определяет соответствующие типы экономики, социума, государства, семьи и т. д. При смене ценностно-мировоззренческой матрицы (утверждение новой религиозной или идеологической системы) все перечисленные институты типологически трансформируются. Для реконструкции общественной системы следует, таким образом, первоначально восстановить модель мироздания и связанную с ним модель человека. И уже следующим шагом моделируются производные от них специфические системы жизнеустройства. Только определив, что для соответствующей культуры есть человек, можно выявить — в чем состоят человеческие потребности. И далее, следующим шагом устанавливается соотносимая с ценностно-мировоззренческой матрицей модель сервиса.

Определенная сложность в исследовании феномена сервиса возникает ввиду его внутренней неоднородности. Объединяемые под маркером «сервис» различные составные элементы не просто сущностно различны, но во многих отношениях противоположны. Трудно найти более диссонирующие по отношению друг к другу сферы, как, к примеру, культура и торговля, наука и банкинг. Но все это сервис. Отсюда особая актуальность проведения онтологической классификации сервисных составляющих. И здесь мы снова выходим на проблему раскрытия категориальной сущности человека.

Существование человека не исчерпывается материальными проявлениями. Человеческое бытие включает в себя биологический, социальный и духовный уровень. Вне социума существование человека невозможно. Не может быть в принципе человека и с абсолютно, на 100%, атрофированными духовными потенциалами. Появление десоциализированного материально-биологи-

ческого существа возможно. Среди фантазмагорических образов такого рода — Голем и Чудовище Франкенштейна. Но это существо уже не будет являться человеком.

При рассмотрении проблемы в мегаэволюционной проекции можно выделить различные по степени сложности уровни жизни. На определенных этапах эволюции (или в религиозной версии — креационистской разверстки) возникают биологическая, социальная и духовная ступени жизни. Все они представлены в природе человека. Соответственно, человеческие потребности могут быть сгруппированы на материальные, социальные и духовные. Каждая из них должна находить удовлетворение. Но принципиально важно расположение их разверстке стадийального восхождения. Развитие человека шло в направлении от биологического к духовному и, соответственно, от материальных потребностей к духовным. Переориентация в обратную сторону привела бы к антропологической деградации. Но не обнаруживаются ли симптомы такой деградации сегодня?

Структурирование потребностей в соответствии с уровнями жизни человека имеет важное прикладное значение для анализа феномена сервиса. С выделенными тремя типами потребностей соотносятся соответствующие виды услуг населению. Они, таким образом, распределяются между материальным и духовным полюсом. От характера этого распределения и зависит установленная в сообществе модель сервисного развития. Она определяется пропорциями представленности по классам удовлетворения материальных, социальных и духовных потребностей человека. Различные сообщества оказываются сориентированы в большей или меньшей степени на разные группы услуг. Попытаемся разобраться далее — с чем это связано.

Материальное и духовное представляют собой два полюса общественной жизни. В реальности же не может быть сообществ

абсолютно материалистичных или абсолютно одухотворенных. Вопрос, таким образом, состоит в определении оптимума местонахождения каждого конкретного социума на шкале между этими полюсами. Метафорически это выражается в образе «ценностного реостата». Оптимальным для каждого из сообществ оказывается собственная пропорция сочетания материальной и духовной компоненты.

По фиксации местонахождения на ценностной шкале между материальным и духовным полюсом могут быть идентифицированы различные религии. Речь в данном случае не идет об оценке религий по принципу хуже — лучше, большей или меньшей духовности. Различия определялись разницей исходных антропологических моделей.

Наиболее приближенно к материальному полюсу оказывается протестантство кальвинистского направления. Не случайно, из кальвинизма выводил М. Вебер генезис капитализма на Западе. Именно протестантство находилось наиболее близко к секулярной модели общества. Колоссальную роль сыграло оно и в формировании специфической западной модели сервисного развития [4. С. 28].

В наибольшей близости от духовного полюса находился буддизм. Его критики даже говорили о заложенных в буддистском учении биофобских (точнее — антиплотских) интенциях. Иудаизм и ислам гораздо большее внимание уделяли регуляции материальных сторон бытия, чем исходные направления христианства. При этом православие было более мистично и метафизично в сравнении с католицизмом. В рамках самого православного направления выделялись отдельные течения, дифференцируемые в зависимости от векторального смещения в направлении одного из полюсов. С одной стороны, существовало и существует по сей день течение церковного омирнения. Прямо противоположное на-

правление представляло движение нестяжательства в его различных исторически модифицируемых проявлениях.

Такое же распределение на шкале между материальными и духовными потребностями возможно и в отношении сформировавшихся в эпоху модерна идеологий. Идеологическое конструирование, равно как и религиозная традиция, выстраивалось на основе определенного антропологического типа. Наиболее близок к материальному полюсу либерализм. Его антропологическим основанием является модель человека — индивида. Смещение в противоположную сторону ценностной шкалы иных идеологических проекций определяется переходом к социализированному типу человека. Еще одно шаговое смещение, и социализм трансформируется в коммунизм, либеральный консерватизм — в традиционализм, национализм — в фашизм. Обычные сегодня обвинения данных идеологических течений в радикализме мало что дают для понимания их генезиса. Но если принять во внимание те антропологические модели, на которых выстраивались соответствующие идеологии, все становится объяснимо. За основу во всех названных случаях был взят образ человека-героя (сверхчеловека в ницшеанской трактовке), преодолевшего насколько возможно материальную, «мещанскую» сторону бытия. Фундаментализм в этом идеологическом спектре оказывается наиболее близок к духовному полюсу ценностного реостата. Это не означает, что фундаментализм лучше других идеологий. Деформация природы человека, как в сторону его прагматизации, так и ангелизации, в равной мере разрушительны. Сектантское изуверство, тотальное отрицание мира столь же опасно, как и синдром неограниченного потребления.

Соотношение материальных, социальных и духовных потребностей связано напрямую с моделью государственности.

При деидеологизированном государстве структура потребностей, как правило, деформированно сдвинута в сторону материального полюса. Даже те виды услуг, которые связываются с духовными сторонами бытия, как, например, культура или образование, рассматриваются здесь преимущественно в материально-потребительском смысле.

В идеократических государствах, напротив, часто обнаруживается тенденция принижения значения материальных потребностей человека в пользу развития его духовных потенциалов. В традиционном обществе развитой системы обслуживания по удовлетворению материальных запросов фактически не существовало. Однако при этом действовал институт Церкви, духовно окормлявший все население.

Принижение значения материальных потребностей человека обернулось одним из факторов ломки советской государственной системы. Раскрутка образа материально комфортного бытия на Западе стало лейтмотивом демонтажа прежней модели государственности. Загнивающий Запад? Да-да, нам бы так загнивать... Как результат — трагедия распада страны. Прежние духовные потенциалы были утрачены, а материальная комфортность западного типа так и не обретенна.

Речь должна, таким образом, идти об оптимуме выстраивания пропорций потребностей разного уровня. Материальные потребности не должны отрицаться. Но целевой ориентир развития следует соотносить с приоритетностью духовной стороны бытия человека, задающей вектор одухотворения общественной жизни.

Но что, казалось бы, плохого в расширении спектра материального потребления современного человека? Потребительский рост рассматривается едва ли не как индикатор развития. Существует представление, что этот рост может иметь бесконечно длительную пролонгацию во времени.

Потребительские запросы человека, полагают современные экономисты, будут, как и прежде, возрастать, а спрос определяет предложение. Однако при обращении к истории устойчиво обнаруживаются провалы и даже катастрофы модели линейного роста потребления. Такой рост выступает индикатором кризисного состояния соответствующей цивилизации.

На стадии возникновения великих империй духовная компонента развивалась с опережением материальной. Для создания новой системы государственности требовалось выдвижение новой ценностно-мировоззренческой парадигмы. Духовное развитие тянуло за собой развитие материальное. Обратная связь была бы в принципе невозможна. Но на определенном этапе материальное превышает духовное. И далее оно отрывается от него по соотношению накопленных потенциалов. В конечном итоге достигается критический порог разрыва материального и духовного развития. Система начинает деградировать и распадаться. Идеино-духовных ресурсов для ее удержания более не хватает. Достаточно одного небольшого сбоя в динамике потребительского роста, чтобы вся система государственности посыпалась. Империя в этой ситуации либо гибнет, либо на уровне катакомбной контркультуры генерируется новая имперская идея, поднимающая вновь резко вверх планку духовных потенциалов. Катакомбы выдвигают в критический момент генерацию новых пассионариев, носителей высокого героического духа, отрицающих прежнюю материально-потребительскую систему миропорядка [9. С. 219].

Принципиально важно здесь то, что гибель системы происходит не при деградации духовных потенциалов. Общество может духовно развиваться. Причина заключается в критическом разрыве различных уровней жизни человека. Вначале происходит, таким образом, антропологиче-

ская деструкция, а уже вслед за ней и государственная.

Проверим далее, подтверждается ли данная объяснительная модель на эмпирическом материале. Сложность проверки обусловливается слабой формализуемостью показателей духовного развития. Но оцифровки такого рода все же имеются. Мы располагали, в частности, данными экспертной оцифровки идейно-духовного потенциала российского общества на столетнем временном интервале с 1897 по 2006 гг. Совокупный материальный потенциал рассчитывался на основе суммирования основных показателей социальной комфортности населения. В данном случае прослеживались индексы развития обоих потенциалов. Первоначально материальная и духовная компоненты развивались фактически синхронно. Материальный отрыв начался в 1960-е гг. и усилился в период «застоя». Максимум же разрыва между материальным и духовным потенциалом страны приходится точно на точку распада СССР.

Задача обнаружения такого соотношения ставилась и по отношению к развитию мира. С одной стороны, были получены данные экспертной оцифровки духовного состояния мирового сообщества. С другой, имеется статистика мирового ВВП на душу населения. Сопоставление их позволяет говорить не гипотетически, но уже посредством оперирования количественными показателями о ценностно-мировоззренческих основаниях современного экономического кризиса. Именно в настоящее время достигнут исторический максимум разрыва материального и духовного потенциалов человечества. Из этой фиксации напрямую следует вывод о близкой перспективе смены миростроительской парадигмы.

Исторически эволюцию сервиса можно выразить в расширении сферы качественного сопровождения услуг населению. Существование человека

в биологическом, социальном и духовном преломлении его бытия сопряжено с удовлетворением спектра определенных потребностей. Они удовлетворяются посредством набора соответствующих услуг. Первоначально услуга прямо соответствовала потребности. Но далее вокруг услуг формируется ниша их качественного сопровождения. Речь уже идет не просто об удовлетворении потребностей, а о следовании мейнстриму моды, комфортности потребления, эстетическом антураже и т. п. На определенном этапе это сопровождение превосходит по масштабу собственно пакет услуг. В конечном итоге сервисное сопровождение обретает собственное феноменологическое существование, оторвавшись от исходных базовых потребностей человека. Формируемая на данной основе потребительская культура оказывается одним из главных проявлений раскрываемого еще со времен К. Маркса феномена «отчуждения». Возникла реальность сервисного «мыльного пузыря». Но участь «мыльных пузырей» известна. Рано или поздно они лопаются. Так что рекламно раскручиваемое сегодня неограниченное потребительство таит в себе значительные угрозы грядущих мировых потрясений.

Посмотрим далее на тенденции развития мира. Установка потребления в нем все более усиливается. Индикатором в данном случае является показатель доли ВВП, идущей на потребление домашних хозяйств. Как перед отдельным хозяйством, так и перед страной в целом всегда стоит нетривиальный вопрос — как распорядиться имеющимися ресурсами: вложить их в развитие или «проесть». Показательно, что установка на проедание сегодня все более усиливается. Когда-то развитие Запада определялось способностью его инвестирования в будущее. Сегодня западный мир охвачен потребительским синдромом. Как следствие, темпы роста

оказываются крайне невелики. Совсем иную тенденцию ресурсного распределения демонстрируют наиболее динамично развивающиеся страны Востока — Китай и Индия. И их успешность определяется в значительной мере произошедшей перерождением от императива потребления к императиву инвестирования будущего.

Но, говоря о потребительской доминанте мира, требуется принципиальная оговорка. Потребление потреблению рознь. Одно дело, к примеру, покупка книги и совсем другое — посещение ресторана. Поэтому принципиально важна фиксация — о каком кластере потребностей — материальные, социальные или духовные — идет речь. И здесь обнаруживается принципиальное неравенство в положении стран и народов. Для одних отводится ниша потребления наряду с материальными также и духовных благ, для других — едва ли не исключительно существование в парадигме удовлетворения биологических потребностей. Формируется миростроительская модель «многоэтажного человечества». По сути, если называть вещи своими именами, вызов состоит в перспективе распада человечества как единого вида.

Посмотрим в этом отношении на тренд развития современной России. Сравнивалась в данном случае структура занятости в сфере сервиса в РСФСР и РФ. Доля услуг, связанных с удовлетворением духовных потребностей, в сравнении с советским временем, значительно сократилась, в то время как с материальными, соответственно, возросла. Тенденция развития оказывается, таким образом, направлена в противоположную сторону от целевого мегаэволюционного движения в направлении одухотворения человечества. (См. рис. 1).

Еще более показательно мировое страновое распределение потребляемых населением благ между полюсами духовных и материальных потребностей.



Рис. 1. Структура занятости в сфере сервиса в России, в %

По доле расходов домохозяйств на услуги, связанные с духовными потребностями, страны «золотого миллиарда» безоговорочно доминируют. Россия в этом отношении — один из мировых аутсайдеров. И, напротив, по доле потребляемых услуг, связанных с удовлетворением материальных потребностей, она впереди. Для сравнения, США имеет по этому индикатору наименьший показатель. (См. рис. 2, 3).

По соотношению расходов домохозяйств на различные кластеры услуг во всех странах англосаксонского мира духовное доминирует над материальным. Прямо противоположное соотношение обнаруживается в странах, выведенных в рамках современной миростроительской парадигмы на периферийный (или полупериферийный) уровень существования.

Характер потребностей человека и условий их удовлетворения по странам мира оказываются, таким образом, жестко дифференцированы. Эта дифференциация отражает фактически сложившуюся систему неравенства государств. Принимает ли Россия существующую на сегодня модель мироустройства? Если нет, то тогда должен быть сформулирован вопрос о целевой антропологической модели. Следует понять, какой тип

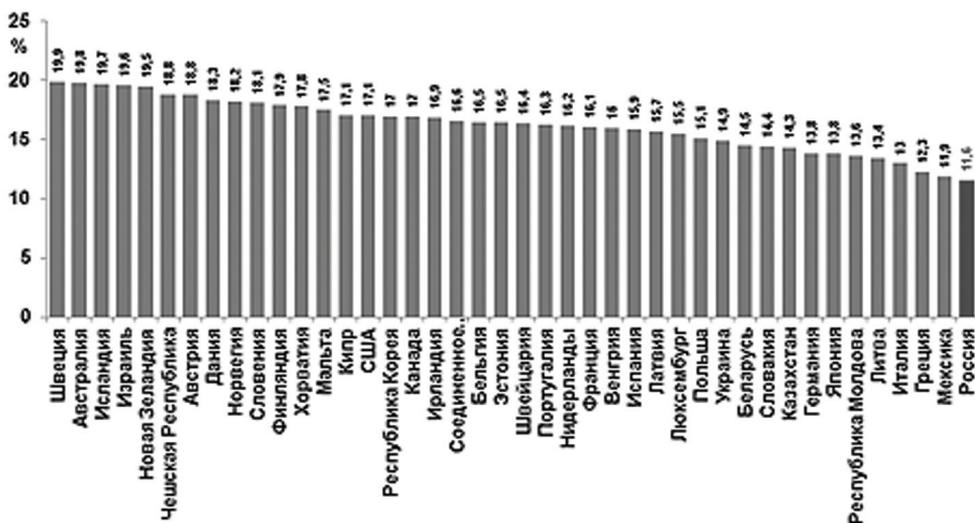


Рис. 2. Доля расходов домохозяйств на услуги, связанные с духовными потребностями (образование и культура), %

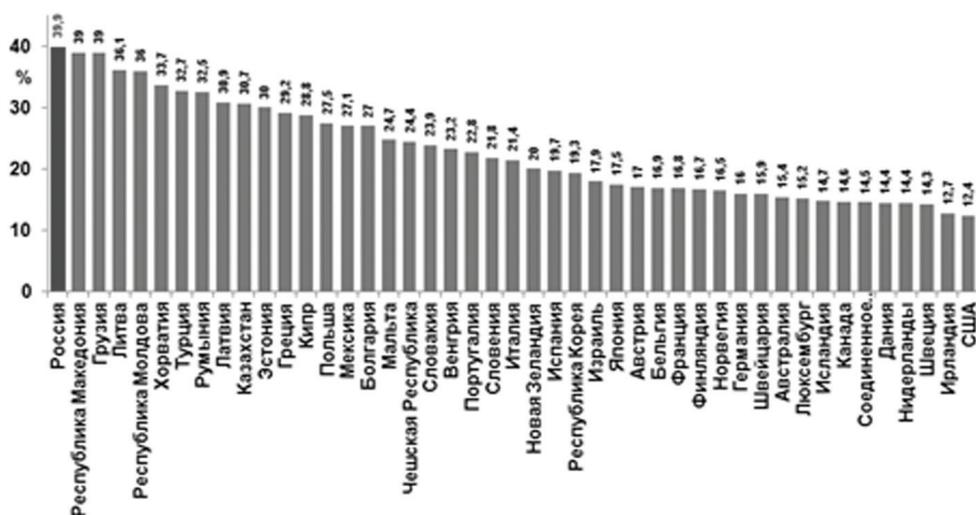


Рис. 3. Доля расходов домохозяйств на услуги, связанные с материальными потребностями (продукты питания, безалкогольные напитки, алкоголь, табак, одежда, обувь), %

человека должен быть создан и каковы, соответственно, его базовые потребности. И только уже вслед за этим, на установленном антропологическом фундаменте, возможно создать адекватную российской телеологии систему сервисного развития.

Основной вопрос состоит в определении оптимума пропорций между услугой и ее качественным сопровождением. В данном дефиниционном подходе качественное сопровождение, как было показано выше, тождественно сервисному сопровождению. Сама услуга основывается на фундаменте потребностей человека. Собственно потребностей не так много. Они достаточно четко классифицированы П. Маслоу. Без их удовлетворения категориальная сущность человека разрушается. В этой постановке речь идет не только о потребностях биологических, но также социальных и духовных. Категориальная сущность человека не исчерпывается в отличие от животных его физическим бытием. Более того, эволюционный процесс очеловечивания предполагает повышение значимости потребностей более высокого уровня.

Другое дело, формы и способы удовлетворения потребностей. Их может быть несчетное множество. Так, например, существует физиологически заданная потребность удовлетворения чувства голода. Реализация ее может осуществляться в максимально широком ценовом диапазоне. Первоначально потребность и потребление были фактически тождественны. Качественное сопровождение услуги находилось на нулевом уровне. Сервис отсутствовал. Далее параллельно с совершенствованием технологий и усложнением социальных связей окружающая услугу сфера качественного сопровождения расширяется. На определенном этапе такого расширения сама потребность отходит на второй план и даже вовсе теряет какое бы то ни было значение. Результатом такого разрыва и явилась модель потребительского общества. В основе ее лежит не удовлетворение потребностей, связанных с категориальной природой человека, а эксплуатация синдрома потребительской моды. Еще И. Гегель, а потом К. Маркс описали этот феномен как отчуждение че-

ловека от своей собственной природы. Сервисный постмодернистский человек-потребитель и естественный человек категориально разошлись. Базовые потребности человека оказались теперь, собственно,

ни при чем. Открылась перспектива дурной потребительской бесконечности. И главное негативное последствие произошедшей инверсии состояло в разрушении подлинного человека, подмене его симулякром.

Литература:

1. Агабабян Э. М. Экономический анализ сферы услуг. М., 1968.
2. Аристотель. Политика / Сочинения. Т. 3. М., 1987.
3. Булгаков С. Н. Очерки по истории экономических учений. М., 1913.
4. Вебер М. Протестантская этика и дух капитализма. М., 1998.
5. Дугин А. Г. Консервативная революция. М., 1994.
6. Медведев В. А. Общественное воспроизводство и сфера услуг. М., 1968.
7. Пайпс Р. Россия при старом режиме. М., 1993.
8. Судеревский И. С. Проблемы разделения труда. М., 1963.
9. Хантингтон С. Столкновение цивилизаций. М., 2006.
10. Христианство. Энциклопедический словарь. В 3-х тт. М., 1993–1995.
11. Хейзинга Й. Осень Средневековья. М., 1988.
12. Весь мир: ежегодный альманах фактов. М., 2007.