

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ

Вінницький національний аграрний університет

Кафедра менеджменту ЗЕД,
готельного-ресторанної справи та туризму

ОПОРНИЙ КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ

З курсу «Сервісологія»

Вінниця -2020

МОДУЛЬ 1.

ТЕМА 1.1. ВСТУП. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ ТЕОРІЇ ПОТРЕБ

1. Мета і завдання дисципліни “Сервісологія”. Взаємозв’язок з іншими дисциплінами.
2. Основні поняття теорії потреб. Поняття “потреби”, “необхідності”, “бажання”, “надмірної потреби”. Мотиви, зацікавлення, світогляд, цінність, оцінка. Система цінностей. Потреби нагальні (первинні) та; вторинні, індивідуальні та суспільні; матеріальні та духовні.

Основні поняття і терміни

Сервісологія, сервіс, індекс задоволеності споживача, потреба, нестача, мотиви, цінність, первинні та вторинні потреби, послуга сервісне суспільство, метод обструктивної техніки.

Рекомендована література:

[1] с.8-62; [2] с. 8-47; [3] с. 5-38; [4] с. 7-44.

1. Мета і завдання дисципліни “Сервісологія”. Взаємозв’язок з іншими дисциплінами.

Сфера послуг виникає як інтегративна область гуманітарного знання, що значною мірою викликано її спрямованістю на задоволення потреб людської особистості, дослідження яких стають базовими для біології, психології, соціології, економіки й філософії. Виникнення, функціонування й розвиток потреб є основою майже всіх типів людської діяльності, а проблеми специфіки й класифікації потреб необхідні для таких напрямків науково-практичної діяльності, як сервісна діяльність, маркетинг послуг, сервісний менеджмент і управління якістю. Всі ці напрямки поєднуює розуміння й визнання цінності споживача, необхідності орієнтації діяльності різноманітних підприємств і організацій на задоволення його потреб.

У сучасному загальнонауковому теоретичному дискурсі на перший план висувається усвідомлення унікальності, цінності й неповторності людської особистості у всіх формах і проявах її життєдіяльності. Багато галузей науково-практичної діяльності зазнають переорієнтації в напрямку індивіда, забезпечення й задоволення його різноманітних потреб, а ті, що виникають, свідомо орієнтовані на розуміння важливості сфери послуг, рівень розвитку якої виступає показовим індикатором якості життя населення. Загальновідомо, що темпи росту сфери послуг значно перевищують сьогодні масштаби товарного виробництва, у чому проявляється невпинність і закономірність

розвитку цивілізації людства, що орієнтована на пріоритет продуктивної соціальної взаємодії.

В останні роки у структурі гуманітарного знання виникла така своєрідна область, як сервісологія, що має конотації до колись уживаних соціальних і економічних понять "сфера послуг", "нематеріальна сфера економіки", "духовне виробництво". Предметне поле, що охоплюється цими поняттями, можна окреслити за допомогою англomовного аналога "сервіс", під яким розуміється вид діяльності, орієнтований на задоволення загальних (масових, типових, стандартних) або індивідуальних потреб людини.

До дев'яностих років сфера послуг в Україні була в основному монополізована державою, сприймалася майже винятково як побутові послуги, тому не могла бути об'єктом неупереджених наукових досліджень. За останнє десятиліття проблеми сервісу, задоволення потреб і поведінки споживачів стали розроблятися в руслі економічних, соціологічних, культурологічних і загально філософських підходів.

Зміни у відношенні до важливості сфери послуг призвели до того, що й у теоретичних розробках, і в масовій свідомості поширюється усвідомлення сервісу як позитивної соціальної технології, яка має людинозберігаючі властивості, а сутністю соціального простору, створюваного сервісною діяльністю, виступає пошук ефективних шляхів реалізації й задоволення прагнень і потреб кожної людини.

Відповідно до закону піднесення потреб у сучасному світі формуються такі високі вимоги до якості життя, що сфера сервісу пронизує всю ієрархію потреб, зосереджується вже не на матеріальному боці життя й побутової повсякденності, а на соціальних і духовних потребах людини. Маючи здатність відслідковувати зміни смаків і потреб соціальних суб'єктів і вчасно реагувати на них, сервіс, тим самим, пропонує послуги, які формують деякою мірою ціннісні орієнтації, нормативні зразки поведінки, форми спілкування, спосіб життя.

Цей новий напрямок, що переживає бурхливий зріст, базується на вченні про потреби людини й принципи їхнього задоволення, тому дослідження категорії "потреба" з урахуванням специфіки прикладного застосування в сфері обслуговування є важливим і необхідним.

Розуміння сервісу та сервісної діяльності як важливої культурної характеристики соціального буття розвивається в наукових дослідженнях із сервісології – науки про сутність, принципи й методи обслуговування, що враховує індивідуальність людини як цілісної особистості.

Сервісологія (англ., сервіс - "послуга", логос - "думка") – наука про

послуги. У наші дні ця наука перебуває в стадії формування й структурування. Актуальним є виділення її специфіки, предмета й методів дослідження.

Створення стрункої теорії сервісології настійно необхідно й викликано об'єктивними трансформаціями розвитку суспільства, так що в недалекому майбутньому кожен керівник – і великої компанії, і невеликої фірми – повинен буде знати основи сервісології для того, щоб організувати процес роботи на підприємстві.

Хоча дотепер ведуться дискусії щодо віднесення сервісології до теоретичних або емпіричних, науково-практичних наук, однак безсумнівним є те, що в останні десятиліття сервіс як один з найважливіших і найдавніших аспектів людської активності здобуває в ході історичного розвитку значення окремої самостійної, експансивно зростаючої сфери соціуму, що вимагає теоретичного обґрунтування.

Ми вважаємо продуктивним розподіл "сервісології" як теоретичної й "сервісної діяльності" як науково-практичної дисципліни, що дозволяє виділити основні сфери, предмет, об'єкт і методи аналізу цих дисциплін.

2. Основні поняття теорії потреб. Поняття “потреби”, “необхідності”, “бажання”, “надмірної потреби”. Мотиви, зацікавлення, світогляд, цінність, оцінка. Система цінностей. Потреби нагальні (первинні) та; вторинні, індивідуальні та суспільні; матеріальні та духовні.

Автори курсу при викладі теоретичних основ сервісології опираються на наступне визначення.

Сервісологія – самостійна наука про потреби людини, принципи і методи їхнього задоволення, яка органічно формується та активно розвивається.

Нам представляється, що в цьому визначенні достатньо відбита специфіка сервісу, яка полягає в тому, що сервіс як обслуговуючий компонент діяльності присутній так чи інакше в структурі інших важливих соціальних сфер (культура, економіка, освіта, релігія і т.п.), так само будучи самостійним феноменом, що виникає, функціонує і реалізується за своїми внутрішніми закономірностями, основною з яких є спрямованість на задоволення потреби в повному обсязі й з очікуваною якістю.

Сервіс як реальність є відбиттям соціальної реальності, у якій соціум розглядається як результат обслуговуючих його практик – політики, економіки, матеріальної й духовної практики, способів виробництва й відтворення суспільної дійсності.

Для визначення основних понять сервісології автори пропонують інтегративний підхід, у рамках якого синтезуються найбільш загальні сутнісні

характеристики сервісу, наявні у філософії, соціології, психології, антропології, політичних, правових і економічних науках.

Об'єктом сервісології є людина і її потреби.

Предмет сервісології – способи й методи виявлення й формування комплексу фізіологічних, соціальних і духовних потреб, процес їхнього задоволення за допомогою сфери послуг.

Основними категоріями сервісології є категорії **потреба, послуга, сервіс**.

Термін "сервіс" має англійське коріння (service) і в перекладі означає послугу, надання послуг, обслуговування, допомогу. Однак точнішим нам представляється розділити поняття "послуга" і "сервіс" для більш повного їхнього методологічного розмежування.

Послуга – це процес впливу живої або упередметненої праці на людину, її майно або навколишні умови, зроблена на платній або безкоштовній основі, що має на меті задовольнити **потреби** окремих членів суспільства, певних груп людей або суспільства в цілому.

Послуга, якщо дотримуватися даного визначення, може бути одномоментною і однократною, у той час як сервіс найчастіше містить у собі поряд з основною послугою комплекс супутніх послуг, що особливо яскраво проявляється в сфері готельно-ресторанного господарства й туризму.

Сервіс – це обслуговування, що проводиться виробником або посередником, що дозволяє споживачу максимізувати задоволення виниклої **потреби**

Як бачимо, базовою категорією для сервісології є **потреба**, а методологічними основами даної дисципліни є вивчення комплексу базових потреб, принципів їхньої класифікації, розгляд історичного розвитку теорії потреб і аналіз сучасної парадигми "потреба – мотивація – діяльність", представленої в різних галузях природничого й гуманітарного знання.

ТЕМА 1.2. РОЗВИТОК ПОТРЕБ В ІСТОРІЇ ЛЮДСТВА

1. Людина в первісному суспільстві, перші цивілізації.
2. Біблія про потреби людини.
3. Потреби в період античності. Погляд на потреби в Середні віки, в епоху Відродження та Просвітництва.
4. Концепція людини і її потреби в XIX- XXI сторіччях.

Основні поняття і терміни

Потреба в соціалізації, закон піднесення потреб, первісне суспільство, галактика потреб, теорія ієрархії потреб, суспільство споживання, інтерес, емотивне сприйняття, мотивація, діяльність, само актуалізація людини.

Рекомендована література:

[1] с. 63-112; [2] с. 51-93; [3] с. 52-86; [4] с. 39-57.

1. Людина в первісному суспільстві, перші цивілізації.

В даній лекції охарактеризована проблема сутності й походження потреб в історії думки, виявлені основні історичні періоди у розробці цієї проблеми і визначені головні етапи у її розвитку з застосуванням методологічно важливого принципу історизму. Наголошується на тому, що становлення й виділення концепцій потреб у житті людини й людства підлягає загальним закономірностям розвитку історичного процесу, соціальних і економічних умов, на основі чого можна виділити головні етапи розгортання теорії потреб в історії.

Проблема перетворення череди тварин у людський колектив пов'язана в дослідженнях антропологів, істориків, культурологів і філософів із проблемою перетворення безпосередніх біологічних потреб у соціальні, тобто можна сказати, що ускладнення й перетворення базових вітальних потреб привело до формування людини сучасного типу, стало визначальним фактором антропосоціогенезу.

Відповідно до поглядів сучасних психофізіологів, що ґрунтуються на теорії й дослідях видатного російського фізіолога І.П. Павлова (1849-1936), тваринні інстинкти нерозривно пов'язані з потребами. Наприклад, харчовий інстинкт являє собою потребу організму в таких умовах середовища, без яких неможливо саме його існування. Потреба тварини містить у собі прагнення до зовнішнього об'єкта середовища, що може задовольнити дану потребу, цим характеризується, а найчастіше й вичерпується мотивація її поведінки.

Існування тварини невіддільне від задоволення власних потреб-

інстинктів, у світі природи розвинений так званий "зоологічний індивідуалізм", який полягає в тому, що більш сильна тварина придушує потреби більш слабкої. Як відзначає антрополог Ю.І. Семенов, "тварина задовольняє свої інстинкти, не тільки не рахуючись із прагненнями інших тварин того ж виду, але й нерідко позбавляє останніх можливості задовольнити свої потреби. Будь-яка тварина прагне задовольнити свої й тільки свої інстинкти. Ніяких інших потреб, крім своїх власних, для тварини не існує".

За даними антропологів і етологів (етологія – наука, що вивчає порівняльні моделі поведінки тварин, в основі яких лежать інстинкти), у групах різних видів мавп, у тому числі й людиноподібних, складаються відносини домінування й супідрядності, йде постійна боротьба між істотами за соціальний статус і можливість задовольнити потреби.

При задоволенні, наприклад, потреби в їжі домінуюча тварина, як правило, забирає всю їжу собі, залишаючи слабких буквально голодувати, особливо в умовах нестатку їжі. Спостереження зоологів свідчать про те, що при годуванні групи мавп жодна тварина не ризикує доторкнутися до їжі, аж поки домінуюча тварина не насититься й не заохотить її до цього своєю поведінкою. Така ієрархія зберігається й для інших членів групи, причому шляхом періодично виникаючих бійок і сварок положення тварини в групі може змінитися, і тоді вона починає задовольняти свої потреби на шкоду іншим членам співтовариства.

Жодне об'єднання тварин не може перебороти інстинктивну біологічну поведінку, спрямовану на задоволення первинних індивідуальних фізіологічних потреб, причому колективне об'єднання в череду або групу відбувається тоді, коли потреба в самозбереженні й виживанні виду пригнічує інші потреби. Тому питання переходу від індивідуальних біологічних потреб до соціальних і колективних стає одним з основних для вирішення питання про виділення людини із тваринного світу й про специфіку існування людства на нашій планеті.

2. Біблія про потреби людини.

Вже найдавніші заповіді Декалога (десять заповідей Мойсея, написані на двох кам'яних плитах – Скрижалях Заповіту) містили нове розуміння людини як індивідуальності, що має комплекс потреб, до якої прямо звертається Бог.

Десять заповідей охоплюють і матеріальні, і соціальні, і духовні потреби, причому тільки дотримання всіх заповідей забезпечує гармонійний розвиток людської особистості.

Встановлюючи єдине Божество як верховний авторитет, Мойсей тим

самим уводить у біблійне вчення про людину категорії провини, відповідальності, авторитету, які сприяють духовному саморозвитку індивіда, приводять його до розуміння того, що вищий ярус духовних потреб стає повністю незалежним від соціального буття, яке мінливо й мінущо. Позачасність і спільність для всіх людей норм моралі стала пізніше основою християнської моральності, у якій людина розуміється як особистість, самотійна й суверенна.

Незважаючи на те, що десять заповідей носили заборонний характер, вони пропонували принципово новий характер відносин людини й Бога: людина служить Богу, але служіння це полягає насамперед у дотриманні морального закону, в запобіганні зла й здатності творити добро іншим людям.

Мойсею також належить заповідь: "Возлюби ближнього свого, як самого себе", що стала золотим правилом моралі й показала унікальне положення людини в природі, оскільки людина може піднятися над своїми індивідуальними потребами й заради іншого пожертвувати всім необхідним.

У Шостодневі, історії створення світу, що відкриває Біблію, людина представлена не тільки хазяїном природи, що оточує її, але насамперед хазяїном над своєю природою. Характерним для первісного біблійного розуміння є відчуття неподільності й рівноправності чоловічого і жіночого початків, освячення любові й шлюбу: "Залишить людина батька свого й мати свою й стануть двоє – одна плоть".

Особливо актуальними для розвитку уявлення про потреби стали євангельські положення про вище покликання людини й про радість єднання її з Богом. Прості слова молитви "Отче наш" закріплюють і встановлюють перелік основних духовних потреб людини, заснованих на альтруїзмі й гуманізмі. Уміння простити боржникам, любити й прощати один одного стає найважливішою заповіддю Нового Заповіту, заповіддю любові, яка покликана перебороти егоцентризм матеріального буття людини, підіймати й облагороджувати її особистість.

У своїх проповідях Ісус, залишаючи за основу моральні принципи Декалога, переформулює їх у бік активності, усвідомлення кожною людиною моральної цінності своїх вчинків: "У всьому, як хочете, щоб люди поступали з вами, так з ними робіть і ви".

Багато притч Христа підтверджують катастрофічність буття тих, хто здатний тільки на матеріальне, така гонитва за земними благами робить людину обділеною, вона немов обкрадає себе. Христос призиває не збирати собі скарбів

на землі, а збирати їх на небі, де буде перебувати нетлінна істина й серце людини.

3. Потреби в період античності. Погляд на потреби в Середні віки, в епоху Відродження та Просвітництва.

Подальший розвиток теорії потреб пов'язаний з появою товарно-грошових відносин, із вступом людства в стадію інтенсивного економічного й світоглядного обміну. З розвитком виробництва та писемності складаються перші письмово закріплені уявлення про споживання й потреби людини, що входять у загальні уявлення про структуру буття й місце людини в ньому. Філософи Давньої Греції внесли значний внесок у пояснення причин і умов виникнення людських потреб. Починаючи з перших натурфілософів, проблема потреб і їхнього задоволення, нехай і в трохи завуальованому вигляді, була присутня в ході їхніх міркувань.

У давньогрецькій філософії вперше була поставлена проблема розумності людських потреб. Ця проблема вирішувалася з різних вихідних позицій, проте загальним методологічним підходом був розгляд критерію розумності у зв'язку з людиною, з її розумом. Багато філософів гадали, що тільки розум здатний приборкати невгамовні бажання.

У християнській середньовічній філософії (IV-XIV ст. н.е.) одержала подальший розвиток ідея стоїків про мету життя людини, що забезпечується шляхом внутрішнього самовдосконалення духу. Головною світоглядною передумовою Середньовіччя стає теоцентризм (Бог був в центрі обговорення всіх без виключення філософських проблем) і чітке ціннісно-пріоритетне розмежування сфер земного і небесного, матеріального і духовного, людського і божественного.

Спосіб життя Христа, "наслідування Христу" стали одним з найважливіших чинників, що впливали на світосприйняття людини, було передумовою створення низки чернечих орденів, що офіційно проповідували бідність, помірність, свідоме обмеження потреб.

У період Відродження, Нового Часу й Просвітництва розгляд проблематики потреб, використовуючи досягнення античної та середньовічної думки, йшов відповідно до переважних філософських доктрин тієї або іншої епохи розвитку людського суспільства, проте основний акцент був зроблений на визнанні й виправданні гармонійного розвитку людської особистості, на визнанні існуючого перекосу між духовними й матеріальними потребами в

Середні Віки й спробі його вирівнювання, визнання значущості матеріальних потреб і їхнього задоволення для повноцінного розвитку суспільного цілого.

Для епохи Відродження характерно насамперед підкреслення творчої природи людської самобутності, через яку особистість затверджувала себе.

Людина епохи Відродження боролася проти догм церкви й схоластичного філософування, постулювала важливість і значущість земних, матеріальних потреб, прославляла земну любов і чесноти на противагу божественним.

Відбувалася орієнтація на базові цінності античної культури, на вільне й нічим не обмежене задоволення всього комплексу матеріальних, соціальних і духовних потреб, відкривалися університети, у яких стали викладатися так звані "вільні мистецтва". У той же час не заперечувалася універсальність божественного провидіння, що визначає порядок природних речей і подій, які визначають характер людських справ, але відкидалися авторитарність церковноцентричного мислення.

У Європі розвивався рух Реформації, що ще більше поставило під сумнів непорушність авторитету церкви; з появою друкарства з'явилася можливість індивідуального сприйняття й тлумачення біблійних істин. Одержали розвиток ідеї гуманізму, у яких людське достоїнство усвідомлювалося в можливості самодіяльності, у можливості самому будь-що осмислювати, самому себе формувати, можливості самому все оцінювати.

З виникненням Нового Часу, що охоплює період з XVII сторіччя до сучасності, виникають передумови так званої техногенної цивілізації, основною ідеєю якої є не гармонійне співіснування із природою, а переробка природних сутностей і об'єктів на користь і благо людини.

4. Концепція людини і її потреби в XIX- XXI сторіччях.

Відомий філософ матеріалістичної спрямованості Людвіг *Фейєрбах* (1804-1872) розглядав людину як істоту психофізичну, почуттєву, керовану своїми потребами й бажаннями. В основі її поведінки лежать акти волі як функції тілесного організму. Воля, відповідно до Фейєрбаха, виступає як прагнення до щастя, вона закладена в самій природі людини. Щастя ж у трактуванні філософа є таким станом, за якого істота може безперешкодно задовольняти й дійсно задовольняє її індивідуальні, характерні потреби і прагнення, які відносяться до її сутності й життя.

Істотний внесок у проблематику потреб внесла теорія *Карла Маркса* (1818-1883) і *Фрідріха Енгельса* (1820-1895), що особливо вплинула на

дослідження потреб у рамках економічного аналізу. Ще до Маркса й Енгельса було виявлено, що основною діючою силою історичного процесу є не надлюдські духовні сили, і не абстрактна людина, а люди в кожний конкретно-історичний момент розвитку, які перебувають в складі різних соціальних класів. Боротьба між двома основними класами в кожну історичну епоху (рабами й рабовласниками, селянами й поміщиками) визначає напрям і характер розвитку суспільства. Маркс і Енгельс виявили провідну тенденцію, відповідно до якої в Західній Європі XIX століття основними класами є пролетарі й буржуа. Оскільки завданням філософії марксизму був діяльний вплив на існуючу соціальну дійсність, у теорії Маркса й Енгельса центральне місце займає клас пролетаріат і відповідно дослідження його потреб.

Під час дослідження потреб пролетаріату мислителі прийшли до висновку, що вони перебувають в антагоністичному (непримиренному) протиріччі з потребами й інтересами буржуазії, що й породжує класову боротьбу. За думкою Маркса, "найчастіше потреби народжуються прямо з виробництва або з положення речей, заснованого на виробництві".

Філософія марксизму довела, що походження й розвиток людських потреб пов'язане з функціонуванням історично конкретних способів виробництва, всі види потреб зумовлені суспільно-історичним процесом, у якому беруть участь багато різноманітних чинників та насамперед продуктивні сили й виробничі відносини.

ТЕМА 1.3. СУЧАСНІ НАУКОВІ КОНЦЕПЦІЇ ПОТРЕБ ЛЮДИНИ

1. Основні підходи до проблем людини та її потреб.
2. Людина та її місце в світі. Людина як соціальна сутність.
3. Співвідношення соціального і біологічного в суспільстві.
4. Концепція потреб в філософії.

Основні поняття і терміни

Системоутворююча теорія потреб, діяльність, емоційно-емотивна сфера, парадигма, інформаційно-емотивна теорія потреб, інформаційна цивілізація, стратегія споживання, базові потреби.

Рекомендована література:

[1] с. 113-156; [2] с. 94-117; [3] с. 150-184; [4] с. 130-147.

1. Основні підходи до проблем людини та її потреб.

У сучасних наукових концепціях потреб насамперед акцентується увага на людині як соціальному суб'єкті, у якому переломлюються культурні традиції, суспільні норми, зразки соціальної поведінки, рівень і ступінь соціалізації особистості в суспільстві. Потреби в такому ракурсі постають складною багаторівневою системою, виражають діалектичну єдність стану суб'єкта й об'єктивно існуючого нестатку, необхідності. У концепціях А. Маслоу, К. Обухівського, П.В. Симонова й П.М. Єршова потреби стають основою мотиваційної поведінки людини, яку необхідно враховувати при аналізі будь-якої діяльності, пов'язаної з комплексним задоволенням потреб людини, у тому числі в сервісології і сфері послуг.

У вітчизняній соціологічній думці протягом останніх десятиліть поширений соціально-філософський розгляд концепції потреб з позицій розкриття суспільної значимості й цінності потреб, виявлення механізму їхнього соціального функціонування. Потреби в роботах А.І. Самсіна, Є.А. Донченко, Л.В. Сохань, розглядаються як структурний елемент свідомості особистості або соціальної групи, що формує певний вид соціальної поведінки, тобто споживчої поведінки.

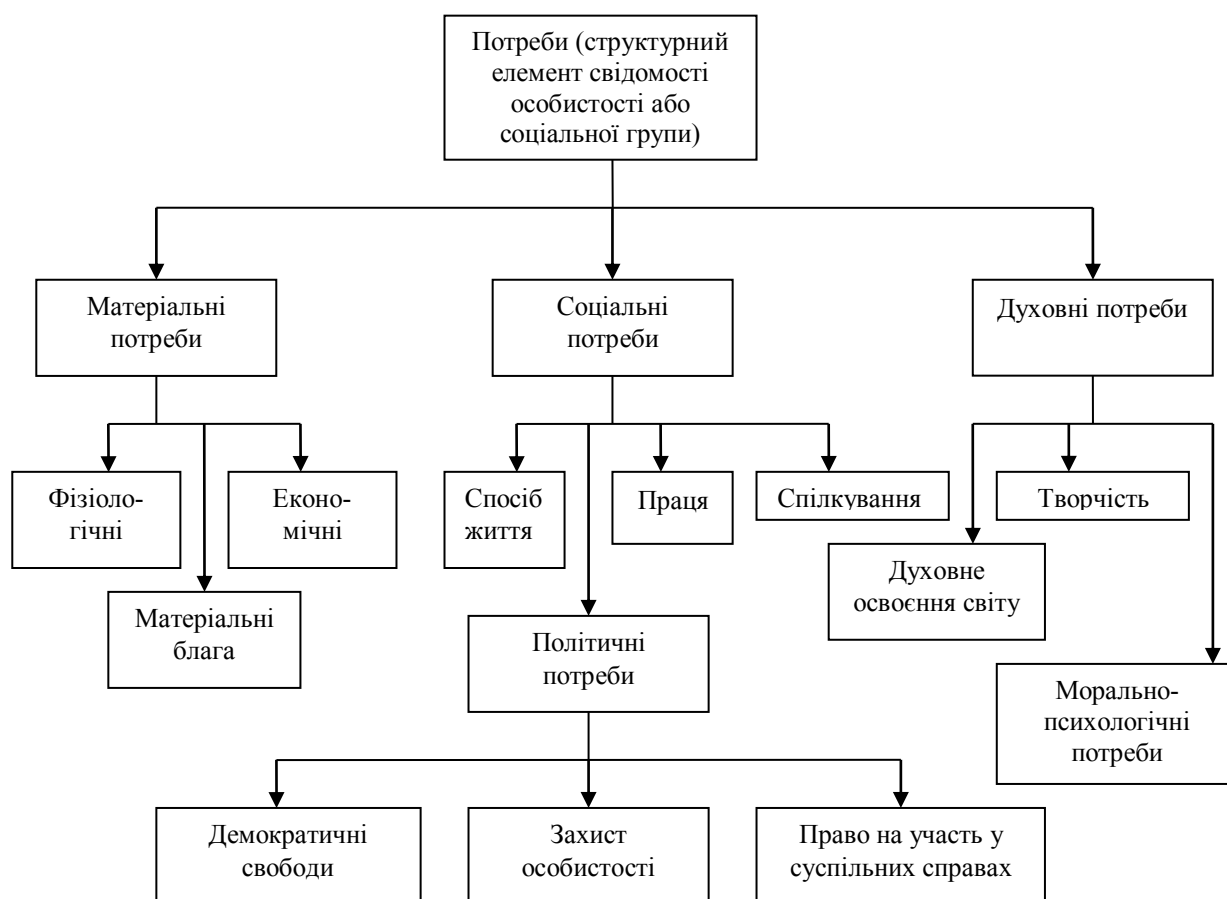
Становить інтерес із погляду дослідження потреб людини концепція ускладнення потреб залежно від ускладнення структури суспільного виробництва, вперше запропонована в марксистській філософії. Як писав К. Маркс, "як первісна людина, щоб задовольняти свої потреби, зберігати й відтворювати своє життя, повинна боротися із природою, так повинна боротися й цивілізована людина, повинна у всіх суспільних формах і при всіх можливих

способах виробництва. З розвитком людини розширюється це царство природної необхідності тому, що розширюються її потреби; але в той же час розширюються й продуктивні сили, які служать для їхнього задоволення".

Перед соціально-філософськими дослідженнями проблеми виникнення й функціонування потреб ставиться завдання не тільки розуміння механізму й природи суб'єктивних потреб, але й прогнозування способів суспільства боротися з руйнуючими особистістю потребами, сприяти самоактуалізації особистості, прояву її різнобічного творчого й духовного потенціалу.

2. Людина та її місце в світі. Людина як соціальна сутність.

Автори вважають вдалим розподіл потреб, запропонований у ряді досліджень з соціальної філософії, який відбиває об'єктивно існуючий поділ на три головні види потреб та їхні підвиди.



Види потреб у соціальній філософії

Потреби виникають у живій природі, однак, крім людини, жодна жива істота не створює спеціально предметів для задоволення власних потреб. Звичайно, тварина здатна інстинктивно задовольняти фізіологічні потреби, наприклад, знаходячи лікувальні речовини при якому-небудь захворюванні, однак лише людська культура здатна створювати нові, не існуючі в природі предмети, речі й символічні цінності, перестворювати й перетворювати

природу для власних потреб і цілей.

Людська діяльність безпосередньо пов'язана з потребами, крім того, складний координуючий зв'язок людини з світом, пронизаний різноманіттям суспільних відносин, сприяє розвитку й удосконаленню людини й суспільства. Важливо відзначити, що навіть задоволення первинних фізіологічних потреб у їжі, питві, одязі, житлі опосередковано відносинами виробництва, моди, смаку, споживчою орієнтацією й багатьма іншими факторами, які перетворюють потреби в певну структуру суспільних відносин, безпосередньо пов'язаних у сучасних умовах із сервісною діяльністю.

Потреби сучасної людини стають опосередкованими комплексом суспільних відносин і культурних модифікацій, важливу роль у яких грають міжособистісні, групові відносини, відносини в різних колективах, у яких людина безупинно перебуває протягом всієї життєдіяльності.

Оскільки повної самореалізації особистість може досягти лише гармонійно сполучаючи відносини в родині, колективі, соціальній групі, суспільстві в цілому, на підтримку цих інфраструктур повинні бути спрямовані зусилля державних і громадських організацій, виховних установ.

3. Співвідношення соціального і біологічного в суспільстві.

Духовні потреби людини становлять різноманітний спектр можливостей самореалізації, що відкривається людині після задоволення потреб матеріальних.

Завдяки духовним потребам цементується сфера людської культури, ці потреби в принципі безмежні й перевершують можливості їхнього задоволення окремою особистістю, але здатні зробити життя окремої особистості повнокровним і насиченим, реалізовувати потенціал людини й людства, пророкування їхнього розвитку стає ефективною формою соціального прогнозування.

У радянській соціології була поширена думка, що людина здатна усвідомити й виділити свої об'єктивні потреби, відповідно вони реалізуються в матеріальних і соціальних інтересах і можуть контролюватися суспільством з метою їхнього формування в необхідному напрямку.

Така концепція соціального управління, незважаючи на правильну вказівку на суспільну цінність потреб, як відомо, зазнала невдачі, тому що не враховувала вільну волю особистості, що володіє потребою всіх особистісних проявів як необхідного різновиду духовних потреб. Як указує польський психолог К. Обухівський, проблема об'єктивації й підпорядкування своїх потреб залежить від самої особистості, тільки сама людина здатна підкорити

свої потреби й управляти ними, причому в сучасному суспільстві це вдається не всім, а тільки тим, котрі володіють необхідним рівнем розвитку, освіти й саморефлексії.

4. Концепція потреб в філософії.

В аналізі потреб необхідно спиратися на висновок про те, що ряд потреб, накопичуючись, зникаючи й переформовуючись, поступово утворюють стійку структуру особистості, за допомогою мотивації й інтересів переходячи в сферу діяльності.

Творча, перетворююча діяльність людини виявляється тісним чином пов'язана як з матеріальними, так і з духовними потребами, допомагає людині зберігати свою індивідуальність, реалізувати її й у сфері соціальних відносин. Вимогливість до себе, життя для задоволення потреб у саморозкритті особистості, для повного прояву якостей індивідуальності стає важливим прогностичним завданням розвитку соціуму.

Як ми вважаємо, висування на чільне перше місце соціального аспекту проблематики потреб було неправомірним. Тільки комплексний системний розгляд потреб, не тільки із соціологічної, але й психологічної, і загально філософської точки зору дозволяє враховувати все різноманіття й різномірність даної проблематики, пов'язаної з індивідуальним життєвим шляхом кожної людини, з його творчою реалізацією та не безпосереднім, а опосередкованим характером вчинків і дій людини у зв'язку із задоволенням тієї або іншої потреби вищого порядку.

В осмисленні проблеми потреб, що проводились у рамках психології, в радянській науковій літературі була поширена наступна схема еволюції потреб. Всі потреби людини ведуть своє походження від мотивацій, що забезпечують індивідуальне й видове самозбереження; потребам у їжі, одязі, житлі, продовженні роду й захисту від зовнішніх шкідників належить основна роль. Для того, щоб робити все необхідне для життя, люди змушені об'єднуватися, формуючи співтовариства з певною внутрішньою організацією, що й веде до виникнення соціальних потреб. Оскільки вдосконалення технології виробництва матеріальних благ вимагає поповнення знань про навколишній світ, удруге розвиваються потреби пізнання цього миру, допитливість, орієнтовно-дослідницька поведінка.

Сучасні теорії потреб поступово відмовляються від зведення всього комплексу потреб людини до біологічних інстинктів, дотримуються думки про те, що існує обмежений перелік базових потреб або груп потреб, змістовний аналіз яких може прояснити мотивацію діяльності людини в багатьох сферах її

соціальної поведінки, а дослідження спектра соціальних і духовних потреб необхідно для галузей знання й діяльності, пов'язаних з наданням послуг населенню.

МОДУЛЬ 2. ЕКОНОМІЧНІ ПОГЛЯДИ НА ПОТРЕБИ ЛЮДИНИ

ТЕМА 1.4. ЕКОНОМІЧНИЙ РОЗВИТОК СУСПІЛЬСТВА І ОСНОВНІ ТИПИ СПОЖИВАННЯ ПРОДУКЦІЇ І ПОСЛУГ

- 1. Виробництво і споживання. Погляд на потреби людини з точки зору економіки.**
- 2. Економічний розвиток суспільства і основні типи споживання.**
- 3. Споживчість до індустріального і індустріального, “суспільство масового споживання”. Особливості споживання в постіндустріальному суспільстві.**

Основні поняття і терміни

Класифікація послуг, ринок послуг, сервіс як послуга, сервісна діяльність, типи споживання, виробництво, економічний вимір потреби, безпека послуг, якість послуг, суспільство масового споживання.

Рекомендована література:

[1] с. 176-199; [2] с. 130-163; [3] с. 210-231.

- 1. Виробництво і споживання. Погляд на потреби людини з точки зору економіки.**

З точки зору рівня розвитку суспільства розрізняють елементарні (фізичні) і вищі (соціальні) потреби. До вищих (соціальних) потреб відносяться ті, які безпосередньо пов'язані з добробутом людей. Це – споживчі бюджети людей, грошові заощадження, накопичення, наявність власності, умови й оплата праці, зайнятість і рівень безробіття, соціальне забезпечення, екологічна безпека і т.п.

Особисті потреби діляться на такі, що насичуються й такі, що не насичуються. Приміром, потреба в їжі – насичується, потреба в одязі – менш насичена, потреба в грошах – потреба, яка не насичується.

Виходячи із черговості задоволення потреб зустрічаються їхні розподіли на первинні (необхідні) і вторинні (надлишкові). До первинних відносять насущні потреби людини, без яких вона існувати не може. Ці потреби не можуть бути заміщені іншими. Приміром, потребу в їжі неможливо замінити

сном і навпаки, хоча та сама потреба може бути задоволена різними товарами. Наприклад, фрукти можна замінити ягодами, м'ясо – грибами, тваринне масло – рослинним. Що ж стосується вторинних (надлишкових) потреб, то вони, по-перше, задовольняються після задоволення первинних; по-друге, можуть бути заміщені одні іншими. Наприклад, замість читання книги можна відвідати кінотеатр.

Залежно від строків виникнення (задоволення) розрізняють *поточні* (короткострокові) і *перспективні* (довгострокові) потреби.

При визначенні комплексу видів потреб важливо враховувати той факт, що сама структура потреб розрізняється за ступенем задоволення або насичення. Загальноприйнято, що первинні фізіологічні потреби мають відносно точні границі насичення, норми яких установлені комплексом сучасних наук.

За походженням потреби класифікуються на *біогенні, психогенні, соціогенні*; за суб'єктом – на *індивідуальні, групові, суспільні, загальнолюдські*; за об'єктом – *матеріальні й духовні*, за функцією на потреби *фізичного й соціального існування, потреби збереження й потреби розвитку*. Більшість дослідників відзначає, що багато потреб важко однозначно класифікувати за цими підставами, особливо потреби, що сполучають у собі риси матеріальних і духовних або естетичних і пізнавальних потреб.

2. Економічний розвиток суспільства і основні типи споживання.

Економісти, фізіологи й медики розраховують раціональні норми харчування, взуття, одягу, предметів першої необхідності, побутової техніки й особистого транспорту, середні норми житлової площі на душу населення залежно від середнього рівня життя, кліматичних і інших умов. Психологи й лікарі визначають середній і індивідуальний режими відпочинку, трудової діяльності, дозування ліків і необхідні медичні й загально реабілітаційні процедури.

Зменшення або перевищення раціонально обґрунтованих норм у задоволенні фізіологічних потреб найчастіше призводить до фізичних і психічних захворювань, знижує продуктивність праці й скорочує тривалість життя.

Як свідчать дані ряду соціологічних і психологічних досліджень, дотримання всього комплексу гігієнічних правил здорового способу життя привело до скорочення смертності на 28% у чоловіків і на 43% у жінок у порівнянні з її рівнем в осіб, що виконують три або менше трьох з цих правил. Так, наприклад, чоловік у віці 45 років шляхом утримання від паління, правильного режиму харчування й сну, обмежень у споживанні алкоголю й збереження оптимальної маси тіла може збільшити очікувану тривалість життя

на 10-11 років, тоді як всі досягнення медицини XX століття збільшили її для осіб цієї вікової групи всього на 6 років.

На прикладі сучасного інформаційного суспільства можна спостерігати стрімке виникнення таких нових потреб, як зв'язок за допомогою мобільного телефону та пошуку і обробка нової інформації за допомогою глобальної мережі Інтернет. Про дійсно гігантські темпи прискорення й споживання сучасної цивілізації може свідчити той факт, що при зйомці сучасного фільму про трагедію 11 вересня 2001 року в Нью-Йорку не змогли знайти модель мобільного телефону, що тоді використовувалася.

У філософії розрізняють два види діяльності, спрямовані на задоволення потреб. Перший – це безпосереднє споживання, а другий – суспільне виробництво в широкому сенсі, що виробляє продукти для подальшого споживання. Безпосередньо на основі потреби й відповідної їй ситуації виникає тільки мета діяльності з споживання. Виробнича ж діяльність опосередкована іншими цілями і не може бути безпосередньо пояснена тільки з потреб людини.

Це пояснює ситуацію, коли людина ставить собі такі високі цілі, які не тільки прямо не обумовлюються її потребами, але навіть часом не відповідають їм, а вимагають самопожертви. Вчинки людей можуть розрізнятися за своєю соціальною і моральною природою, так що люди з однаковими потребами в одній і тій же соціальній ситуації ставлять різні цілі й домагаються їхнього здійснення різними шляхами.

Задоволення потреб пов'язане з різними обсягами суспільних ресурсів, використовуваних для виробництва відповідних благ. Для задоволення потреб у відпочинку, наприклад, необхідне поліпшення сфери обслуговування, розширення мережі будинків відпочинку, транспортних засобів і т.п.

У сучасних умовах людину оточує така кількість речей, що вона з надлишком може задовольнити виникаючі потреби. За підрахунками економістів і соціологів, виробництво товарів і послуг у світі подвоюється протягом десяти років. Таким чином, сучасного підлітка оточує щонайменше вдвічі більше предметів, ніж було в його батьків. Кількість матеріальних благ, доступних звичайній людині, зростає пропорційно, а деякі галузі, такі як комп'ютерна техніка й ринок інформаційних технологій, поставляють нову продукцію чи не щодня.

Тому на перше місце відносно потреб людини й речей, необхідних для їхнього задоволення, встає проблема гармонізації відносин людини в предметному світі, подолання споживацтва.

В економічній літературі виділяються наступні основні рівні задоволення потреб, пов'язані з результатами кінцевої діяльності людини

Таблиця – Рівні задоволення потреб людини.

Рівень задоволення	Нульовий	Потреба зовсім не задовольняється і перетворюється на нужду
	Низький	Потреба задовольняється мінімально, частково
	Середній	Потреба задовольняється наполовину
	Нормальний	Потреба задовольняється настільки, що в даних життєвих умовах потреба не турбує носія, залишаючись рушієм його поведінки
	Високий	Потреба задовольняється повністю, але без перенасичення
	Максимальний	Потреба задовольняється понад міру

3. Споживчість до індустріального і індустріального, “суспільство масового споживання”. Особливості споживання в постіндустріальному суспільстві.

Можна зазначити, що кожному з рівнів задоволення потреби відповідає свій режим її функціонування. Нульовому рівню відповідає режим нестатку, коли потреба досягає крайнього загострення й вимагає негайного задоволення. Максимальний рівень задоволення потреби характеризується режимом гіпертрофованого споживання, коли перебільшена потреба підпорядковує собі особистість її носія; про таких людей ще відомий філософ Платон казав, що вони є рабами своїх потреб.

Нормальний рівень задоволення потреби вважається оптимальним, коли він адекватно реагує на виникнення актуальної потреби, раціоналізує дії індивіда, спрямовані на задоволення потреби. Цьому сприяють такі вироблені в процесі соціалізації риси особистості, як відчуття міри, розумний смак, навички та вміння використання речей та послуг, шкала індивідуальних цінностей, дотримання вимог принципів співіснування в суспільстві.

Дослідники виділяють *чотири найзагальніших способи задоволення потреб*, притаманних індивідуальному споживанню.

Перший спосіб отримав назву *асиміляції*, тобто поглинання речей, внаслідок чого вони зникають або змінюють форму. Наприклад, таке споживання відбувається при обробці та використанні продуктів харчування. Споживач вдається до певних дій і операцій (смаження, варіння, підсушування, чищення і т.п.), при якому їм надається відповідна форма та властивості.

Другий спосіб називається *апропріацією*, тобто приєднанням речей до людини, створенням гармонійної системи взаємозв'язку між людиною та речами, що служать господарю, є немовби його механічним продовженням. Такий спосіб споживання притаманний перш за всі побутовим предметам – техніка, інструменти, одяг, взуття. При цьому форма речей не змінюється, самі

предмети в процесі споживання не знищуються, а зношуються, причому частину з них можна полагодити, щоб продовжити подальше використання. Тобто апропріативне споживання припиняється, коли фізично-технічний стан речей вже не дає змоги їм повноцінно функціонувати в системі практичних дій споживача.

Третій спосіб можна визначити як *діяльнісний*, це особливий спосіб задоволення, притаманний потребам, предметом яких виступають певні форми діяльності та поведінки. Це ігрові потреби, потреби в заняттях фізичною культурою, потреби в міжособистісній комунікації, тобто широкий спектр соціальних потреб, що реалізуються через пряму участь людини в діяльності.

Четвертий спосіб — це *рефлексія*, оскільки він безпосередньо пов'язаний з рефлексією (відображенням) знакових систем, різноманітних систем знання, інформації та культурних цінностей. Цей спосіб споживання реалізується через духовне споживання, задоволення духовних потреб.

ТЕМА 1.5. НАЦІОНАЛЬНІ ОСОБЛИВОСТІ СПОЖИВАННЯ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ

- 1. Історія розвитку споживання в Україні.**
- 2. Особливості споживання в сучасній державі.**
- 3. Основні стратегії споживчої поведінки.**

Основні поняття і терміни

Сучасні форми обслуговування, психологія сервісу, етика сервісу, стратегії сервісу, поведінка споживача, вмотивованість, біхевіоризм, теорія маркетингу, не адаптивність, гетерархічність.

Рекомендована література:

[1] с. 200-249; [2] с. 182-207; [3] с. 164-182; [4] с. 170-184.

1. Історія розвитку споживання в Україні.

Сфера послуг в Україні продовжує залишатися в економічному й організаційному плані багато в чому дисфункціональною стосовно цілої низки суспільних потреб. Багато нових видів сервісу генерують послуги високоприбуткового характеру, тобто націлені переважно на невелику частину забезпечених людей. У той же час приватний капітал не схильний освоювати малорентабельні сервісні виробництва, необхідні суспільству й регіонам країни.

Нині під керівництвом держави й місцевої влади повністю або частково залишається ряд напрямків сервісної діяльності – житлово-комунальні послуги,

залізничний і міський транспорт, пошта, телеграф і телефон, освіта, система охорони здоров'я, а також значна частина соціокультурних послуг. При цьому в кожному із зазначених сегментів постійно ростуть тарифи на обслуговування, зростає частка платних послуг.

Поряд з державним сектором послуг паралельно розвивається й приватний сектор. Між цими секторами посилюється конкуренція, але це поки не приводить до зниження собівартості сервісної продукції й зниження розцінок на послуги. Все це обумовлює той факт, що на сервісне обслуговування споживачам доводиться виділяти все більшу частку зі своїх доходів, що не може задовольнити основну частину населення.

За останні 10-15 років вітчизняний сервіс освоїв безліч різновидів послуг, з якими суспільство радянського періоду напряду не зіштовхувалося: консалтинг, інжиніринг, лізинг, психологічне й сімейне консультування, культурно-валеологічні послуги, ігровий і шоу-бізнес і ін.

Своєрідним імпульсом у справі освоєння сервісних інновацій виявилася фінансова криза 1998 р. У несприятливих економічних умовах багато підприємств сервісу змушені були виявити підвищений динамізм і гнучкість, швидко реагуючи на вимоги стрімко мінливої кон'юнктури й споживчого попиту.

2. Особливості споживання в сучасній державі.

Як новий сегмент вітчизняної сфери послуг, породженої новими умовами життєдіяльності суспільства, виступають інтернет-послуги, що здобувають для споживачів комплексний характер (інформаційні, комунікаційні, художньо-естетичні послуги тощо).

Інтерактивні мультимедійні інтернет-послуги стартували в Україні через 5 років після появи на Заході. Російські та українські компанії, що надають послуги провайдинга й хостинга, оцінюють свій ринок оптимістично: річний ріст бази споживачів передбачається на рівні 150%, швидкість доступу, за прогнозами, зростає вдвічі. Цей процес супроводжується зниженням тарифів (у середньому на 20...25%).

Подальший розвиток набуває інновація в українському туризмі, пов'язана з появою нового різновиду культурного туризму – з організацією цивілізаційних турів. Нове тут відноситься до найбільш складного аспекту організації туризму – змістовного наповнення туристського маршруту, узагальненого бачення культури, з якою знайомляться мандрівники на прикладі конкретної місцевості й історичних пам'яток. У рамках цілісного подання культури певної місцевості особливим образом організується весь маршрут і будується зміст екскурсій. Для учасників тура такі маршрути дозволяють краще

запам'ятати все побачене, глибше зрозуміти культуру країни і її місце у світовому розвитку.

В теперішній час планується розширити цивілізаційні тури за рахунок учасників пізнавального туризму (школярів, студентів).

Підвищена потреба вітчизняного сервісу в інноваціях особливо гостро ставить проблему освоєння українськими підприємствами сфери послуг інновацій в організації послуг і формах обслуговування споживачів, що йдуть до нас зі світової практики.

Коли інновації йдуть до нас із практики сервісу інших країн, їхнє освоєння далеко не завжди відбувається відразу й без втрат. Ті перспективні види обслуговування, які розвивалися в радянський період і які, на перший погляд, без праці можна було інтегрувати в комерційне середовище, насправді далеко не завжди піддавалися подібній трансформації з багатьох причин.

Труднощі впровадження нових напрямків обслуговування можна побачити на прикладі такого складного сегмента послуг у рамках консалтингу, як венчурний бізнес, тобто бізнес, що просуває у виробництво ризиковані наукові розробки. У тому випадку, коли впровадження наукової розробки виявляється вдалим, економічний ефект набагато перекидає всі попередні витрати.

Наведені вище приклади про освоєння інновацій в умовах реформ свідчать про наявність в українській сфері послуг творчого потенціалу, але який все ж таки вимагає певних умов для свого розвитку. Подолання кризи в українській економіці дозволить і сфері послуг більш широко здійснювати й використовувати досягнення світової практики сервісу у всьому їхньому обсязі й різноманітті форм.

Слід відзначити, що на форми сервісної діяльності підприємств значно впливає його організаційна структура.

У вітчизняному сервісі поширені різні типи організаційних структур.

По-перше, це відносно великі структури бізнесу й системно-галузеві організації (державні, недержавні й змішані), які збереглися в нашій країні з попереднього етапу її розвитку. Наприклад, банківські структури, великі компанії перевізників, торговельні організації, організації зв'язку і мас-медіа.

Другий тип великих сервісних організацій в останнє десятиліття зародився й розвивається в рамках так званих інтегрованих бізнес-груп. Ядро діяльності таких інтегрованих бізнес-груп в основному базується на роботі промислових підприємств, пов'язаних з металургією, вугільною промисловістю тощо. Але головне в діяльності подібних груп полягає в тому, що, будучи в більшості випадків холдингами, вони містять у собі сервісні структури, покликані забезпечити обслуговування самих цих груп і їхніх партнерів.

Так, у рамках таких груп діє акціонерний комерційний банк (або кілька банків), що виступає в якості власної кредитної організації, розрахункового фінансового центра, депозитарію зберігання цінних паперів тощо. Крім того, дані групи розвивають свої філії дилерів для збуту продукції в країні й за кордоном, здатні надавати біржові, торговельні, лізингові, інвестиційні й інші послуги. Крім цього в кожній із груп є широкий спектр внутрішнього обслуговування: медичні й оздоровчі організації, страхові компанії й ін.

3. Основні стратегії споживчої поведінки.

Говорячи про великий бізнес у вітчизняному сервісі наших днів, не можна назвати його широко розповсюдженим явищем; лідируюче місце в українській сфері послуг займає середній і малий бізнес. Середні й малі підприємства здобувають широке функціонально-цільове призначення – будівельні підприємства, торговельні й посередницькі організації, фірми побутового обслуговування, правового й сімейного консультування, туристичні й рекреаційно-оздоровчі агентства, структури шоу-бізнесу й т.п.

Критерієм віднесення підприємства до категорії малих (відповідно до закону «Про підприємства України») є кількість працюючих. У промисловості та будівництві до малих відносять підприємства з кількістю працюючих до 200, в інших галузях виробничої сфери в тому числі і в сільському господарстві – до 50, в науці і науковому обслуговуванні – до 100, в різних галузях невиробничої сфери – до 25, в роздрібній торгівлі – до 15 осіб. Порівняно з іншими країнами в нас ці критерії дещо завищені. Наприклад, в Англії, США розрізняють дрібні підприємства з кількістю працюючих до 10 і малі - від 11 до 100 осіб. В Японії взагалі використовують три критерії – кількість працюючих, обсяг продажу і величина доходу. Такий підхід дає можливість повніше оцінити роль малого бізнесу в економіці країни.

Малий бізнес в Україні – найчастіше це невелике підприємство, чисельністю в середньому 9-10 чоловік. Однак є безліч структур від 1 до 3 чоловік. Основними фондами малого підприємства є власні засоби. Якщо взяти фонди віддачі (тобто кількість продукції, що виробляється на основних фондах), то вони на малих підприємствах у два рази вище, ніж в інших форм власності.

Говорячи про відносно невелику чисельність, про невисокі обсяги робіт малого бізнесу в сфері послуг і разом з тим про значний потенціал розвитку надалі, необхідно врахувати наступне. В українській економіці крім малих підприємств до малого бізнесу відносять також індивідуальних підприємців, які працюють без утворення юридичної особи. Сьогодні більша частка малих підприємств у сфері послуг складається з бізнесменів-одинаків. У деяких

регіонах країни 80-95% підприємств малого бізнесу представлено такими підприємцями.

Статистика свідчить також про територіальну сегментацію різних видів і типів українського сервісу. Це пояснюється не лише природним тяжінням сервісу до великих і середніх типів поселень (як це має місце, наприклад, у щільно заселеній Західній Європі й в інших регіонах світу). У зв'язку з всесвітньою глобалізацією у вітчизняну сферу сервісу стали широко впроваджуватися закордонні виробники послуг. Слід зазначити проникнення на наш ринок послуг великих закордонних фірм-виробників високотехнологічної продукції, насамперед електронної. Широкому колу споживачів великих міст подібні фірми відомі своїм глобальним сервісним обслуговуванням побутової й офісної електроніки (Sony, Panasonic, Philips, Samsung, Xerox, LG і ін.), програмним забезпеченням (Microsoft, Symantec і ін.) тощо.

Примітно також впровадження в українській сервісний простір ланцюгів фірм-операторів з-за кордону, що дозволило генерувати послуги на нових технологіях у наступних сферах сервісу:

- у ресторанному господарстві (у ряді міст країни «Макдональдс», «Баскин Роббинс» і ін.);
- у готельному господарстві («Редіссон», «Прем'єр-Палас»);
- у культурно-валеологічних і оздоровчих послугах (фітнес-клуби у великих містах країни).

МОДУЛЬ 3. СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНА КОНЦЕПЦІЯ ПОТРЕБ ЛЮДИНИ

ТЕМА 2.1. ЗАГАЛЬНА КЛАСИФІКАЦІЯ ПОТРЕБ ЛЮДИНИ.

- 1. Матеріальні потреби.**
- 2. Духовні потреби.**
- 3. Індивідуальні, групові та суспільні потреби.**

Основні поняття і терміни

Матеріальні потреби, духовні потреби, індивідуальні потреби, групові потреби, суспільні потреби, потреба у щасті, потреба у любові, потреба у їжі, калоріє вий голод, класифікація потреб, матриця потреб, ієрархія потреб.

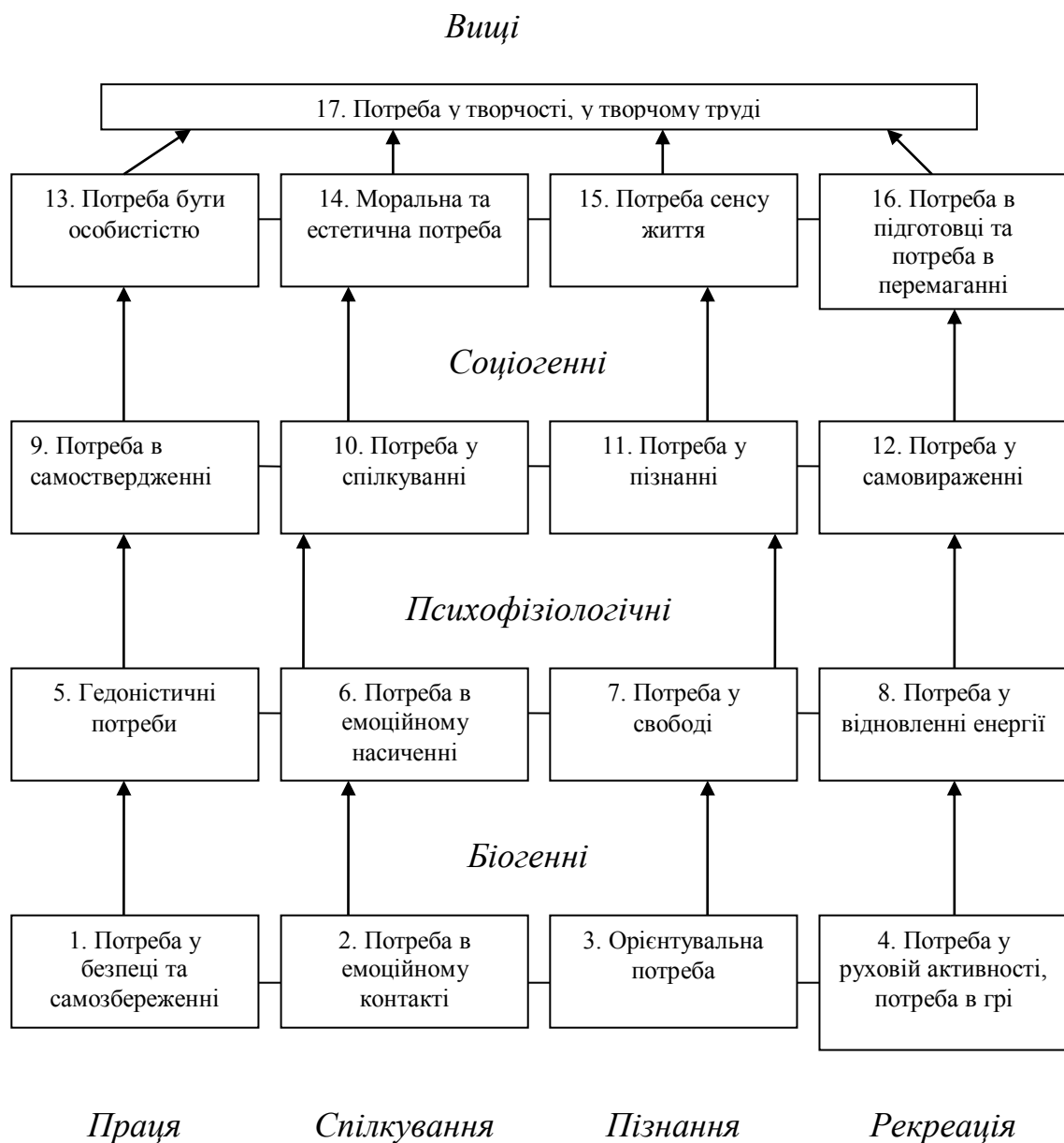
Рекомендована література:

- [1] с. 28-50; 157-174; [2] с. 25-47; [3] с. 85-99; [4] с. 45-67.

1. Матеріальні потреби.

Потреба є не тільки не тільки властивістю суб'єкта, що дозволило б розглядати потреби людини з погляду психології, але стає формуючим моментом дійсності й соціального буття, що дозволяє використати філософське й соціологічне трактування терміна "потреба" як інтегрального компонента в структурі людської діяльності й мотивації.

Дана позиція приводить до важливого розмежування індивідуальних і суспільних потреб, дозволяє структурувати класифікацію потреб і виділяти в ній ті види суспільних потреб, які задовольняються тією або іншою прикладною сферою діяльності суспільного виробництва.



Універсальна матриця потреб за С.Б. Каверінім

У науковій парадигмі виділяється кілька типологічних підходів до осмислення проблеми потреб людини. Перший припускає інтеграцію результатів вивчення потреб окремими науками й припускає комплексну характеристику систем життєдіяльності людини. Другий аналізує потреби всіх типів і позицій з погляду діяльнісного підходу як вихідної методологічної установки.

Третій напрямок досліджень, який активно розвивається в наш час, застосовує системний підхід, тобто дається характеристика окремих видів потреб залежно від походження, змісту, спрямованості й ступеню задоволення.

Це дозволяє класифікувати потреби за цілим рядом параметрів, не порушуючи при цьому логічних правил розподілу понять за однією підставою, розподілити потреби на групи фізичних і соціальних, матеріальних і духовних, творчих і споживчих, розумних і нерозумних, а також запропонувати розподіл за видом діяльності і предметом споживання.

2. Духовні потреби.

Такий підхід, заснований на системному аналізі, найбільш продуктивний і розповсюджений останнім часом при конкретно-соціологічних дослідженнях потреб, коли беруться кілька потреб особистості, досліджується їхня кореляція, встановлюється взаємозумовленість і причинні зв'язки. У розвитку соціологічної, психологічної й філософської думки ХХ століття були запропоновані різні концепції класифікації потреб, що нерідко розрізняються за методологічними підставами. Труднощі класифікації потреб в основному полягають в тому, що досить складно виділити один принцип, здатний вибудувати все різноманіття людських потягів у цілісну й внутрішньо несуперечливу систему.

Одну з найбільш прийнятних схем класифікації запропонував радянський дослідник С.Б. Каверін, що поклав в основу систематики потреб принцип діяльності, розділений на чотири види – праця, спілкування, пізнання й рекреація. Також поділ робиться за принципом домінування або супідрядності, що дозволяє автору створити класифікацію потреб, яка показує взаємне розташування потреб у матриці й відбиває генетичне споріднення й історію виникнення людських потреб.

В отриманій матриці кожному виду діяльності відповідає своя група потреб, що починається з певного біологічного прототипу, властива рівною мірою й тварині, і дитині, і вибудована у вертикальній ієрархічній послідовності відповідно до закону піднесення потреб: кожний більш високий рівень у матриці відбиває більш високий щабель соціалізації.

В останні роки була поширена типологія потреб, що ґрунтувалася на вітчизняних і закордонних розробках і успішно застосовувалася в конкретних

соціологічних дослідженнях.

Ця ієрархія потреб, що нагадує підхід А. Маслоу, має п'ять основних рівнів. Перший рівень містить у собі фундаментальні фізичні потреби, що відіграють роль підстави, на яку надбудовуються інші рівні потреб. Це потреби в самозбереженні, харчуванні, продовженні роду, одягу, житлі, збереженні здоров'я.

Характерною рисою даної класифікації є те, що раціональним потребам на всіх рівнях протистоять потреби нераціональні, визначені як руйнівні для особистості людини. На першому рівні такими нераціональними потребами вважаються потреби в алкоголі, наркотичних речовинах, перекручених формах споживання первинних благ.

Другий рівень теж містить фізичні потреби, але опосередковані соціальними відносинами, своєрідний перехідний рівень між фізіологічними й соціальними потребами. До таких потреб відносять потреби, пов'язані не з мінімально необхідним рівнем задоволення й споживання, а з якістю їжі, одягу, житла, із соціально опосередкованими умовами прийому їжі й комфортністю оточуючих людину побутових предметів.

До третього рівня відносяться соціальні потреби у власному розумінні слова, які можна розділити на особистісні й інституціональні. Дослідники зараховують до цієї групи потреб соціально-комунікативні (у спілкуванні, статусі в групі), соціально-етичні (дружба, любов) і соціально-політичні (воля, рівність, справедливість) потреби. Четвертий рівень характеризується як інтелектуальні потреби пасивного характеру, потреби в знаннях, інтелектуальному розвитку, естетичні й емоційні потреби в споживанні різних продуктів духовного виробництва, мистецтва й науки. Вищий, п'ятий рівень потреб становлять творчі інтелектуальні потреби активного характеру, пов'язані із самовираженням і творчою працею.

Дана ієрархія потреб дозволяє більш чітко виділити основні групи потреб, відмежувати від інших близьких, але не тотожних груп.

У той же час, наведена вище класифікація відбивала марксистський підхід до виділення потреб, який містився у відомій формулі: "Від кожного – за здібностями, кожному – за потребами!", який на перше місце навіть у сфері духовних потреб ставив активну трудову діяльність.

3. Індивідуальні, групові та суспільні потреби.

Як нам представляється, духовні потреби не можна ділити за принципом активності-пасивності, оскільки формування й задоволення будь-якої духовної потреби вимагає активності діяльного суб'єкта. Крім того, у деяких випадках складно відокремити духовні потреби від соціальних, а уявлення про такі категорії, як щастя, воля, рівність формуються в духовній сфері, і лише потім

задають орієнтири мотивації й діяльності індивіда на рівні суспільної взаємодії.

Важливою особливістю системи потреб і принципів її опису й класифікації є самовідтворюваність системи потреб, тобто відмічувана дослідниками закономірність, відповідно до якої, чим більше розширюється знання про потреби, тим більше нових елементів у класифікації фіксується й виділяється.

Стосовно до сфери послуг і сервісної діяльності нам здається продуктивною запропонувати студенту зробити таблицю відповідності потреб людини з типологією послуг, яка розглядається у сфері сервісної діяльності.

Визначаючи специфіку сфери послуг, виходячи із запропонованої універсальної матриці потреб, варто мати на увазі те, що вона спрямована на задоволення комплексу фізіологічних, соціальних і духовних потреб на різних рівнях їхньої організації й взаємодії.

На думку багатьох дослідників, сфера послуг являє собою систему спеціалізованих підприємств і організацій, які роблять і реалізують ті або інші послуги для конкретних індивідів, що звертаються до них при виникненні відповідної потреби.

Сфера сервісу виникає, існує, проявляє себе там, де відбувається процес надання послуги, тому обумовлена насамперед рівнем розвитку суспільного виробництва, має з ним прямий взаємозв'язок, створюючи для споживання нові й нові послуги й товари, пов'язані з розвитком і ускладненням комплексу потреб людини й особливостей їхнього задоволення.

Повністю специфіка сервісної діяльності, її предмета й методів розглянута в наступних главах, тут лише відзначимо, що можна простежити безпосередній зв'язок між певною класифікацією потреб і виділеними відповідно до неї типами послуг, відповідно, сервісологія й розроблені в ній принципи аналізу потреб є своєрідним теоретичним каркасом для сервісної діяльності як процесу надання індивідуальних або колективних послуг.

ТЕМА 2.2. МАТЕРІАЛЬНІ, ФІЗІОЛОГІЧНІ ПОТРЕБИ

1. Різновиди фізіологічних потреб.

2. Потреби в наявності одягу, житла, їжі, повітря, потрібної температури, інформації тощо.

Основні поняття і терміни

Фізіологічні потреби, температурний режим, комфорт, задоволення, потреба у житлі, потреба у одязі, потреба в їжі, потреба в інформації.

Рекомендована література:

[1] с. 41-52; 157-170 [2] с. 35-50; [3] с. 45-67; [4] с. 30-51.

1. Різновиди фізіологічних потреб.

При задоволенні фізіологічних потреб важливим стає внутрішня й зовнішня рівновага хімічних і фізіологічних процесів, адаптація біологічних метаболічних процесів до умов сучасного середовища існування людини.

Потреба в оптимальній температурі, у кисні, у сні, у сенсорних подразниках і в обробці інформації, потреба в їжі є необхідними й головними фізіологічними потребами, відсутність задоволення яких наносить необоротну психічну шкоду людині, при тривалому впливі приводячи до смерті.

З погляду загальної біології, активність поведінки обумовлена наявністю потреб. Актуалізація будь-якої потреби спонукує організм діяти в напрямку досягнення, оволодіння предметом, здатним задовольнити дану потребу. Посилення потреби – причина будь-якої цілеспрямованої поведінки людини. Актуалізація будь-якої потреби пов'язана з виникненням певних змін у внутрішньому середовищі організму.

Відомо, що поява потреби в їжі найчастіше виникає за рахунок нестатку глюкози ("калорієвий голод"). Вивільнена глюкоза зі струмом крові надходить до м'язів і внутрішніх органів. Однак, якщо неолік глюкози в крові не вдається компенсувати за рахунок внутрішніх резервів організму, то виникає харчова поведінка, пошук їжі.

Деякі автори розрізняють поняття біологічної потреби й нестатку. Так, сучасний дослідник М.Ю. Бурикін вважає, що "відхилення у внутрішньому середовищі, які компенсуються за допомогою гомеостатичного механізму управління, не можуть бути названі біологічною потребою. Тобто біологічна потреба – це не будь-який фізіологічний нестаток організму, а тільки такий, котрий досягає певної граничної величини і який організм усуває через поведінку".

Так, кажуть про нагальні біологічні потреби в стійкій температурі, у різних поживних речовинах, воді, маючи на увазі, що їхній рівень завжди обмежений певними рамками. За кожною потребою закріплюється той або інший спосіб її задоволення. Потреба припускає існування предметів, що задовольняють її. Для людини предмети, що задовольняють його потреби, це, насамперед продукти його виробничої діяльності й культури.

Процес культурно-історичного розвитку людини привів до виникнення численної безлічі вторинних по своєму походженню похідних потреб, що головним чином пов'язане з появою нових предметів їхнього задоволення. На базі біологічної потреби підтримки температурного комфорту виникла потреба в одязі, що в свою чергу сформувала потребу в створенні відповідної технології з її виробництва.

2. Потреби в наявності одягу, житла, їжі, повітря, потрібної температури, інформації тощо.

Відповідно до висловлювання відомого психолога О.М. Леонт'єва, потреби розвиваються через розвиток об'єктів їхнього задоволення. З появою в середовищі нових об'єктів (наприклад, нових видів їжі) і зникнення колишніх, потреби продовжують задовольнятися, здобуваючи при цьому новий конкретно-предметний зміст. Виробництво надає потребам нові предмети для їхнього задоволення. Цим воно змінює й створює нові потреби.

Щодо специфіки потреби в їжі варто сказати, що її задоволення в умовах сучасної культури опосередковано багатьма соціальними факторами, і формує супутні емоційні переживання.

Це стосується таких різномірних явищ, як феномен релігійного поста, дотримуючись харчових заборон якого людина почуває релігійну причетність із одновірцями, феномен ресторанних блюв, орієнтованих на витончений смак і естетичну насолоду, а не на угамування голоду, а також у звиканні дітей молодшого шкільного віку до різних варіантів чіпсів, пластівців, шоколадних батончиків і солодких газованих напоїв, надмірне вживання яких призводить до нестатку поживних речовин і надлишку шкідливих, що потім на психічному рівні особистості приводить до погіршення концентрації уваги, агресивності або втоми, різним дефектам розвитку.

Саме на соціально негативні наслідки формування й задоволення нерозумних потреб у їжі треба, на наш погляд, звернути особливу увагу батькам, соціальним працівникам, педагогам і навіть керівникам вищої школи при розміщенні пунктів харчування й формуванні асортименту у ввірених їм установах.

Важливість правильного, розумно сформованого задоволення фізіологічних потреб, зокрема занять фізичною культурою й спортом, підкреслюється фахівцями в медицині й психології, оскільки без таких занять неможливе збереження фізичного й морального здоров'я сучасної людини. Фізкультура й спорт при дотриманні раціонального харчування є важливим засобом збереження здоров'я й загартовування організму, вироблення стійкого імунітету проти синдрому хронічної втоми, швидкої стомлюваності, простудних і інших захворювань.

Сукупність матеріальних потреб і їхнє задоволення є найважливішим показником життєвого рівня, однак в умовах сучасного суспільства коло необхідних потреб істотно розширюється. Нині воно не зводиться тільки до потреб фізичного існування – до потреб у їжі, житлі, одязі і т.п. Навіть уявлення про нормальні параметри задоволення даних потреб змінилося.

У тварин фізіологічні потреби виступають на рівні інстинкту, характеризуються наслідуваним спонуканням до здійснення певних доцільних

дій і в більшості випадків запрограмовані генетично. Характерною відмітною рисою потреб тварин є те, що вони не формуються в процесі життєдіяльності, як комплекс найбільш важливих потреб людини, а проявляються спонтанно в міру розвитку й росту організму.

Дане розходження можна проілюструвати на прикладі задоволення такої фізіологічної потреби, як голод. Навіть у вищих тварин потреба задоволення в їжі не пов'язана із соціальними обмеженнями, жодна тварина не поділиться їжею з іншою без екстраординарних причин (у шлюбний період, у відносинах матері й дитинча).

Крім того, для тварини, що задовольняє нестаток у голоді або відправляє природні потреби, абсолютно байдуже, бачать її або не бачать, реагують на вчинені нею дії або не реагують. Єдине, що її при цьому турбує, це небезпека, що загрожує порушити процес прийому їжі. Будь-яка тварина готова захищати свою здобич самим рішучим образом, але її не хвилює, подобається або не подобається навколишнім, як вона це робить.

У той же час задоволення будь-якої фізіологічної потреби у людини в сучасних умовах здійснюється в рамках і за правилами суспільних відносин, ритуалів і традицій культури, що здобуваються в процесі соціалізації та морально позитивно або негативно оцінюються навколишніми.

Основною соціальною відмінністю потреб людини й тварини є характер діяльності стосовно природного оточення: можна сказати, що людина не привласнює готові продукти природи, але й робить, модифікує їх. Продуктивна діяльність тварин (гніздо птахів, термітники мурах) обмежується тим, у чому безпосередньо відчуває потребу тварина або її дитинча, тобто таке виробництво ніколи не виходить за межі задоволення безпосередньої фізіологічної потреби.

Людина здатна вийти за рамки біологічної необхідності в продуктивній діяльності, виробляє багато речей і предметів, безпосередньо не пов'язаних із задоволенням вітальних потреб. Такі специфічно людські потреби, як моральні, естетичні, потреба у творчості породжують множину об'єктів матеріальної й духовної культури, без яких не можна уявити життя й розвиток людства.

Соціалізовані потреби сформували особливий мир людської духовності, стали основою формування культури й суспільних інститутів. Сукупний культурний досвід людства, переданий від покоління до покоління, обумовив формування й розвиток інтелектуальних, моральних, естетичних і соціальних потреб.

ТЕМА 2.3. ДУХОВНІ, МОРАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ПОТРЕБИ

1. Потреба в любові і належності до соціальних груп. Родинна любов, любов до себе, любов до Бога тощо.
2. Потреба в сенсі життя та само актуалізації. Адекватність сприйняття реальності. Особливі емоційні потреби, творчі потреби, цілісність особи, моральні стандарти.

Основні поняття і терміни

Потреба в любові, сенс життя, потреба у щасті, рівні задоволення потреб, ієрархічність потреб, піраміда потреб А. Маслоу, шаблі потреб, комплекс базових потреб, універсальна матриця потреб, потреба у повазі, потреба у творчості.

Рекомендована література:

[1] с.51-61; 157-174 [2] с. 41-48; 124-129; [3] с. 148-175.

1. Потреба в любові і належності до соціальних груп. Родинна любов, любов до себе, любов до Бога тощо.

До морально-психологічних потреб людини відноситься потреба пізнання навколишнього світу й свого місця в ньому, пізнання змісту й призначення свого існування. Її основу становить потреба в новій інформації, що виявляє себе в орієнтовно-дослідницькій поведінці. Ідеальні потреби створюють основу для саморозвитку індивіда.

Поняття духовних потреб має кілька аспектів вживання даного терміна. Насамперед це прагнення до оволодіння результатами духовного виробництва: прилучення до науки, мистецтва, філософської культури. Розвиток духовних потреб у цьому сенсі обумовлений демократизацією освіти й функціонуванням безлічі інститутів культури.

Так, на біологічні домінанти майже завжди натискають потреби соціального походження. На трансформацію соціальних потреб буває очевидним тиск потреб як вітальних, так і ідеальних; трансформації останніх у практичних домінантах, імовірно, неминуче зазнають утиску соціальних і т.п.

Обмеженню в задоволенні потреб сприяють суспільно-історичні норми їхнього задоволення. У кожную певну історичну епоху й у певному суспільному середовищі ці норми, як цілісна загальна структура, утворюють культуру даної епохи й даного суспільного середовища. До неї входить структура заборон і обмежень. Виховання звичайно розуміється саме як впровадження й засвоєння культури – даної структури й норм поведінки – обмежень задоволення потреб на основі трансформації вихідної ідеологічної потреби.

Для того щоб людина розвивала свою діяльність у різних напрямках, потрібно виробляти в неї цільову настанову на освоєння різних сфер культури й

відповідно різних видів людської діяльності, на формування в себе відповідних здібностей. Така світоглядна цільова настанова тільки тоді перетвориться в особистий мотив, коли індивід буде мати внутрішню потребу в певних видах діяльності, потребу у всебічному розвитку своїх здібностей на основі діяльного оволодіння вже створеного культурою.

Людина повинна виробити в собі насамперед потребу бути людиною, потребу у формуванні, розвитку, удосконаленні людських потреб, мірою чого є її потреба в тому найбільшому багатстві, яким є *інша* людина. Справді людські потреби складаються не з утилітарного володіння річчю, а в діяльному оволодінні предметом, що відповідає певній здібності, адекватним даній здібності й предмету чином.

В людині повинна бути потреба до самоствердження, самовираження, потреба розвивати свої здібності в процесі діяльного оволодіння формоутвореннями культури. Проблема формування здібностей виявляється в такий спосіб нерозривно пов'язаною із проблемою потреб, а концепція потреб стає одним з найважливіших методологічних підстав теорії й практики виховання.

Відомий російський філософ Володимир Соловйов вважав, що потреба в істині й потреба в добрі (альтруїзм) представляють найголовніші мотиваційні джерела діяльності надсвідомості, вони утворюють найтісніші переплетення й стають важко ізольованими одна від одної.

Потреба в такій духовній цінності, як совість, внутрішній регуляторний механізм особистості, незалежний від безпосереднього суспільного впливу, необхідна в процесі виховання повноцінного гармонійно розвиненого індивіда. Як писав В.Г. Короленко, "коли ніхто не побачить і ніхто не дізнається, а я все-таки не зроблю – от що таке совість!" Для формування соціально цінної особистості важлива саме така духовна потреба, тому що психологи в ряді дослідів з дітьми й дорослими довели, що покарання не тільки не зменшує агресію, але й збільшує її.

На думку багатьох дослідників, однією з основних духовних потреб індивіда є потреба в щасті, властива кожній людині проєктивна потреба бути щасливою і перебувати в стані гармонії із самою собою й навколишнім світом. Так, відомий український педагог В.О. Сухомлинський підкреслював, що людина така, яким є її уявлення про щастя.

У роботі відомого польського філософа В. Татаркевича "Про щастя й досконалість людини", досліджується проблема взаємин реального та ідеального щастя. Оскільки, на думку мислителя, "щастя – це задоволення повне, постійне, триваюче протягом всього життя", але оскільки такого ідеального щастя в дійсності не існує, можна припустити, що "щасливим є вже той, хто *наближається* до цього ідеалу, до цього максимуму".

2. Потреба в сенсі життя та само актуалізації. Адекватність сприйняття реальності. Особливі емоційні потреби, творчі потреби, цілісність особи, моральні стандарти.

Психічний механізм переносу, збереження стану задоволення потреби поширюється на більш тривалі проміжки часу, дозволяє людині відчувати ідеал щастя в реаліях повсякденного життя.

Таким чином, потреба в щасті, у наданні життю цінності й змісту в найзагальнішому значенні становить сутнісну характеристику людини й пов'язана із самою дефініцією щастя, що визначається як "задоволення потреб", "гармонія життя", "здійснення бажань".

Оскільки способи досягнення щастя різні для різних індивідів, то, як видно, таке розходження залежить від різних потреб людини й способів їхнього задоволення.

Розгляд проблематики щастя в історичній перспективі розвитку людського суспільства показує одну важливу зміну в осмисленні проблеми взаємозв'язку щастя й задоволення потреб. З часів античності до середини XX сторіччя досягнення істинного щастя було пов'язане з обмеженням потреб. Відомому висловленню Сократа: "Скільки є на світі речей, без яких можна обійтися" слідували кініки, пізніше стоїки, схоластики й Фома Аквінський, який доводив у праці "Сума богослов'я", що в жодному з зовнішніх благ не знайдеться щастя. Основною позицією цих мислителів було уявлення про те, що потреби не завжди можна задовольнити, а незадоволення призводить до страждань.

Крім того, як попереджав ще А. Шопенгауер, задоволення одних потреб відразу породжує інші, тому потреби нескінченні і їх усі неможливо задовольнити, причому незадоволеність приносить більше прикростей, ніж задоволення. У людини, яка не має незадоволених потреб, притупляється емоційна реакція, вона вже не прагне до нових цінностей духовного буття, тому що заздалегідь припускає, що їхнє задоволення буде неминуче пов'язане з подальшим розчаруванням.

Потреба в щасті, на наш погляд, складається у визначенні людиною сутнісних координат свого буття, якийсь прорив у трансцендентне, за сферу й межі обмеженої реальності, своєрідний погляд крізь межі особистості на цінність і сенс існування, координацію в задоволенні власних потреб з потребами навколишніх, суспільства в цілому.

В історії гуманістичної думки сенс життя завжди так чи інакше сполучався із проблемою людського щастя. А останнє, як правило, пов'язувалося з наявністю життєвих цілей, творчою, спрямованою діяльністю.

Життя без мети позбавлена змісту, а безглузде життя не можна назвати щасливим. Якщо навести загальне, формальне визначення, можна сказати, що

зміст і щастя життя складаються в прагненні до цілей і в їхньому досягненні. Людина завжди почуває задоволення й радість, коли його цілі здійснюються.

За Біблією, любов вища й за найглибші знання, і за найсильнішу віру, і за найвтішнішу надію. На думку православних богословів, любов більше, тобто вище всіх у цій трійці чеснот саме тому, що вона сама – Божественна. Про Бога не можна сказати, що Він вірить і сподівається, але можна сказати, що Він любить. Любов належить до самої істоти Його. Любов – це ціль, а віра й надія – засоби, що ведуть до досягнення цієї мети.

Ті найвищі культурні цінності, які мають ознаки святості і сприймаються як національні чи релігійні святині, також генетично пов'язані з любов'ю, із смисложиттєвими предметами наших духовних почуттів. Любов і творчість, записав у щоденнику М. Пришвін, вимагають від людини виходу із себе, щоб любити щось більше за себе.

Потреби в щасті, любові й творчості інтегруються в екзистенціальну потребу в сенсі життя, що є головною мотивуючою силою життєдіяльності людини.

Вищі досягнення духу неможливі без кропіткої роботи над самовдосконаленням власної особистості. Аналіз біографій сімдесяти відомих композиторів показав, що продуктивній творчості передуює період старанної роботи. Ніхто з них не створив жодного видатного твору раніше, ніж після десяти років оволодіння майстерністю.

Тільки за допомогою визначення й дослідження потреби в сенсі життя можна врятувати людину від так званих екзистенціальних неврозів, коли вона все життя була зайнята реалізацією миттєвих цілей, а коли, здавалося б, здобула загальноприйнятні критерії щасливого життя – високооплачувана робота, престижне житло, дорослі освічені діти – відчуває найсильніше розчарування й депресію. У цьому випадку одним із психотерапевтичних методів є переконання пацієнта у формуванні й модифікації сенсу життя таким чином, щоб цей зміст набув абстрактного, загального характеру міг реалізовуватися протягом всього життя.

Недостатньо підкорити себе ідеї служіння справі, професії, церкві, варто як би оцінювати свої вчинки й зміст своїх дій виходячи з гуманістичних принципів існування людства, постійно відстоювати волю й відповідальність особистості, не стати подібним до Великого Інквізителя з роману Ф.М. Достоевського "Брати Карамазови", котрий як священник присвятив себе Христу, а як представник церковної організації, що захищає інтереси Церкви як інституту Влади й Авторитету, присудив Христа до спалення на вогнищі, коли той другий раз зійшов на Землю.