

что там ждет впереди?..

*прогноз и предвидение процессов
сервисного предпринимательства*

*Актуальность проблем предвидения
и прогнозирования развития различных
сфер социальной реальности, в том числе
и сервиса, очень трудно переоценить,
сфальсифицировать или игнорировать.*

*Методы предвидения и прогноза
совершенствуются настолько ускоренными
темпами, что их адекватная экспликация
(объяснение – ред.) вызывает целый
ряд затруднений.*

Первое из затруднений прогнозирования связано с тем, что в последней трети прошлого, двадцатого столетия в различных регионах планеты произошел целый ряд затяжных экономических кризисов, которые никто не ожидал и не прогнозировал ранее. Экономистам и управленцам экономических организаций пришлось срочно изыскивать соответствующие и адекватные кризисным ситуациям меры и методы преодоления последствий кризисов. Затруднение второе вытекало из процессов быстрого, даже стремительного распространения компьютерной техники и информационных технологий, которые позволяли ускорять, упрощать и автоматизировать выполнение большинства функций управления и контроля, которые реализовывались до этого как бы «вручную».

И, наконец, затруднение третье, самое сложное состоит в том, что самые смелые, порой даже граничащие с ситуациями невозможности проекты, вдруг на поверку оказывались осуществимыми, а прогнозы, которые, казалось на все сто, должны реализоваться, на самом деле оказывались легкомысленными утопиями и заблуждениями. Это затруднение связано с пре-

Шелудько Г.В.

*канд. филосф. наук,
доцент Волгодонского
института сервиса
Южно-Российского
государственного
университета
экономики и сервиса*

дельной сложностью социальных процессов, со сложностью анализа изменений в системе общественных отношений, преобразований крупных социальных объектов и их структур. Сервисная реальность это вид социальной реальности и он соотносится с ней как *вид и род*. Прогнозирование процессов, происходящих в сервисе, специфично и зависит от состояния социальной сферы и предвидения перспектив изменений в рамках последней. Прогноз преобразований социальной реальности представляет собой, *во-первых*, комплексное предвидение преобразований социальной среды под влиянием объективных и субъективных факторов; *во-вторых*, определение перспектив развития социальной сферы и всех ее подвидов; *в-третьих*, определение социальных последствий принятия тех или иных экономических, политических и иных решений, непосредственно влияющих на развитие социума.

Прогноз преобразований в плане эволюции различных отраслей сервисной сферы (и сервисной реальности) полностью соответствует вышеперечисленным моментам прогноза в рамках социальной реальности, выступающей родовым началом по отношению к любым видам социальной реальности, среди которых имеет свое место и такой ее вид, как сервис и сфера сервисных услуг.

В сервисной сфере, как и в сфере экономики, прогноз представляет собой строгий научно-аналитический этап процесса планирования, а его задача состоит в определении возможностей, в рамках которых могут ставиться реалистические задачи планирования развития сервисной экономики и экономики в целом. «Вне» и «помимо» задач планирования изменения таких сложных сфер социальной реальности как прогнозирование и предвидение не имеет смысла и перспектив. Разработка прогноза изменений в сервисе и сервисных услугах значительно уменьшает неопределенность и хаотичность развития в этой сфере, а также помогает определить и принять оптимальные и выверенные решения.

Прогноз поведения потребителей сервисных услуг в условиях рыночных отношений невоз-

**«вне» и
«помимо» задач
планирования
изменения таких
сложных сфер
социальной
реальности как
прогнозирование
и предвидение
не имеет смысла
и перспектив**

можен без соответствующего исследования рынка. В таком исследовании должны быть четко выверены и верно расставлены приоритеты. Представляется верным начало такого исследования реализовывать с изучения и анализа потребностей потребителей (клиентов данного сегмента сервисных услуг).

Прогноз как вероятностное предположение о будущем явления с относительно высокой степенью достоверности в определении его будущей сущности, экстраполированное на сервисную среду, может давать модели ее будущих изменений. Однако эти модели должны опираться на исследование специфики, изменчивости, инвариантности, тенденций в развитии сервисной среды и ее многочисленных компонент и структур, а также на накопленный в этой сфере опыт и т.д. Вполне логично предположить, что временные масштабы прогноза не должны (да и не могут) простирались на сколько-нибудь длительные сроки. Причем прогнозирование, как правило, не касается частных, конкретики. Прогноз «может» и «должен» улавливать общие направления в развитии процессов, основные тенденции.

Сервисное прогнозирование есть вид социального прогнозирования. Поэтому, все противоречия, сложности, особенности и специфические моменты социального прогнозирования находят свои проявления и преломления в сервисном прогнозе. Специфика социального прогноза, как известно, состоит в том, что предвидение социальных явлений и процессов и управление ими тесно связаны друг с другом. И спрогнозировав нежелательные тенденции и последствия их в социальном процессе, мы можем их либо приостановить, либо видоизменить так, что отрицательные моменты и последствия будут в значительной степени минимизированы. Или же вовсе негатив не проявится. Разработкой прогноза перспектив развития сервисных явлений, их анализ, синтез, обобщение, построение теорий сервиса призвана заниматься такая отрасль социальной науки, как *сервисология*. Однако предметная область проблем сервисологии как науки до сих пор не

***в сервисной сфере,
как и в сфере
экономики,
прогноз
представляет
собой строгий
научно-
аналитический
этап процесса
планирования***

нашла строгой и четкой «прописки». Предмет сервисологии находится в стадии формирования и определенного научного построения. Сервисология прогнозирования, в этой связи, очень молодая отрасль общей сервисологии, которая еще как бы «нащупывает» свою предметную область проблем и исследовательских задач. А потому, она вправе учитывать наработки, которые уже совершены в ряде наук об обществе: в науках экономических, политических, социологических, демографических, психологических, культурологических и иных науках, в которых прогноз, его методологические, гносеологические, аксиологические, эпистемологические, логические и иные форматы широко и результативно используется. В самом общем плане сервисный прогноз и его разработка предполагают следующие основные этапы:

1. Составление программы прогностического сервисного исследования.
2. Построение исходной модели явлений сервисной среды.
3. Описание прогнозного фона и выявления профильных моментов.
4. Этап систематизации как фоновых, так и профильных данных.
5. Проверка степени достоверности разработанной прогнозируемой картины.

Социальная значимость сервисных прогнозов велика и полезность их не вызывает сомнений. Пользу от достоверных прогнозов для экономики и сервисной экономики (или «сервисономики») трудно переоценить. Если мы с высокой степенью достоверности составим прогноз в развитии сервисной реальности и ее различных отраслей и сред, то получим возможность оказывать стимулирующие воздействия на процесс, имеющих тенденции к позитивному развитию. И, напротив, выявив негативные тенденции, мы сможем успеть повлиять, применив методы и методики, при помощи которых минимизируем негативные последствия отрицательных воздействий в процессе развития сервисной реальности.

***вполне логично
предположить,
что временные
масштабы прогно-
за не должны
(да и не могут)
простираться на
сколько-нибудь
длительные сроки***

pn