

ISSN 0136-3549

0320-3409

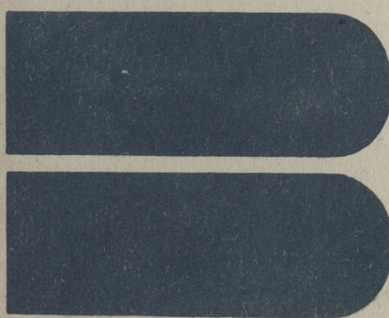
TALLINNA  
POLÜTEHNILISE INSTITUUDI  
TOIMETISED

562

ТРУДЫ ТАЛЛИНСКОГО  
ПОЛИТЕХНИЧЕСКОГО  
ИНСТИТУТА

**ТРИ**  
**'83**

ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ  
БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ





Ep. 6.7

562

**ТРИ  
'83**

**TALLINNA POLÜTEHNILISE INSTITUUDI TOIMETISED**

**ТРУДЫ ТАЛЛИНСКОГО ПОЛИТЕХНИЧЕСКОГО ИНСТИТУТА**

УДК 658



ПОВЫШЕНИЕ  
ЭФФЕКТИВНОСТИ  
БЫТОВОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ

Труды экономического факультета I



Таллинский политехнический институт  
Труды ТПИ № 562  
ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ  
Труды экономического факультета L  
Редактор П. Лагеда. Техн. редактор А. Андриевская  
Сборник утвержден коллегией Трудов ТПИ 10.05.83

Подписано к печати 30 ноября 1983 года .  
Формат 60x90/16. Печ. л. 7,0+0,5 прил. Уч.-изд. л. 5,6.  
Тираж 300. МВ-06198.  
Ротапринт ТПИ, Таллин, ул. Коскла, 2/9. Зак. № 734.  
Цена 85 коп.

© Таллин, ТПИ, 1983

ОТРАСЛЕВАЯ СТРУКТУРА БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ  
НАСЕЛЕНИЯ (КЛАССИФИКАЦИЯ РАБОТ ПО БЫТОВОМУ  
ОБСЛУЖИВАНИЮ НАСЕЛЕНИЯ И ДЕЛЕНИЕ ОТРАСЛИ  
НА ПОДСИСТЕМЫ)

В условиях развитого социалистического общества все более важное значение приобретает постоянное усовершенствование сферы обслуживания, в состав которой входит и бытовое обслуживание населения.

Бытовое обслуживание населения в последнее время развивается достаточно интенсивно. За десятую пятилетку объем реализации работ по бытовому обслуживанию населения увеличился в 1,43 раза. В 1980 году этот объем составил 7,8 миллиарда рублей, в сфере бытового обслуживания было занято 2,63 миллиона человек. За годы десятой пятилетки капитальные вложения только в строительство предприятий бытового обслуживания составили почти 2 миллиарда рублей. Бытовое обслуживание населения стало крупной механизированной отраслью.

В плане экономического и социального развития СССР на 1981-1985 гг. предвидено увеличить объем работ по бытовому обслуживанию населения к 1985 году по сравнению с 1980 годом на 44,3 %. Для выполнения поставленной задачи необходимо выявить и использовать все скрытые резервы отрасли, а это возможно лишь после подробного изучения и научного анализа данной отрасли.

При изучении любой системы необходимо определить ее место среди других систем, а также ее деление на подсистемы. Бытовое обслуживание является частью сферы обслуживания, и тем самым составной частью всего народного хозяйства.

Некоторые авторы относили ранее сферу обслуживания, в том числе и бытовое обслуживание населения, полностью к производственной сфере. В последнее время общепризнано, что сфера обслуживания состоит из двух подсистем - из производственной и производственной. Деление народного хозяйства на две части по признаку производства и по признаку обслуживания - два различных деления. Это деление показано на фигуре I. Там же показано и место бытового обслуживания населения в народном хозяйстве. Оно входит полностью в сферу обслуживания, причем часть бытового обслуживания является производственной, часть производственной. Первая часть охватывает около 80 % работников бытового обслуживания населения. Фигура I не характеризует масштабы подсистем народного хозяйства.

Бытовое обслуживание населения охватывает очень разнообразные виды работ, производственных и производственных. Все работы по бытовому обслуживанию населения называют часто обобщенно бытовыми услугами. Но так как часть работ по бытовому обслуживанию не являются услугами, то иногда пишут просто "работы и услуги". Не включаясь в дискуссию по определению понятия "услуга", можно уверенно утверждать, что выполнение услуг тоже работа. И следовательно, всю деятельность и результаты ее по бытовому обслуживанию населения можно обобщенно определить как работы по бытовому обслуживанию населения или бытовые работы, аналогично строительным работам.

При изучении бытового обслуживания как системы необходимо разделить ее на подсистемы. К этому вопросу в разных трудах подходят по-разному. В короткой статье нет возможности проанализировать систематизацию подсистем бытового обслуживания населения различными авторами. В данной работе этот вопрос рассматривается лишь на основе четырех официальных изданий [1-4]. Необходимо отметить, что в первое из указанных изданий, в общесоюзный классификатор "Отрасли народного хозяйства" (сокр. ОКОНХ) введены некоторые изменения, в том числе и в части бытового обслуживания населения [5].

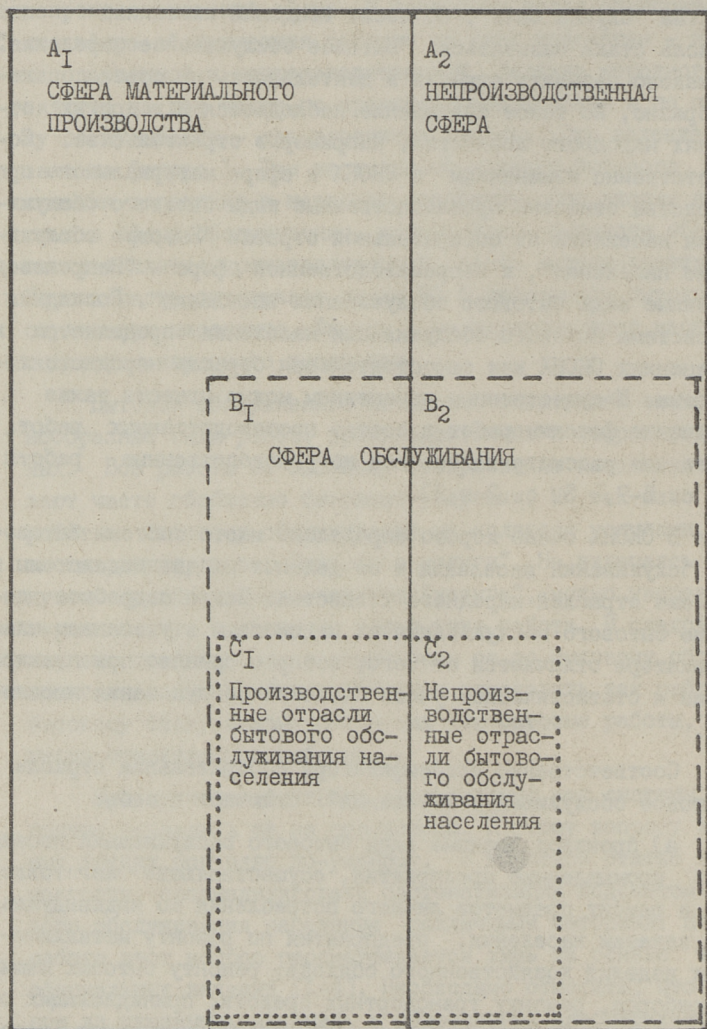
Вопрос о классификации на подсистемы бытового обслуживания на основе ОКОНХ был рассмотрен автором в одной из

ранних статей [6]. Здесь необходимо уделить особое внимание основным изменениям. В основном издании изучаемая нами система определялась как собирательная отрасль народного хозяйства "Служба быта", но после введения изменений эта отрасль стала называться "Бытовое обслуживание населения". Одинаково называть отрасль и деятельность не совсем целесообразно, но такое совпадение наблюдается и в других отраслях народного хозяйства, например, в строительстве. Соответственно изменениям в ОКОНХ к сфере материального производства отнесены производственные виды бытового обслуживания населения из собирательной отрасли "Бытовое обслуживание населения", к непроизводственной сфере - "Непроизводственные виды бытового обслуживания населения". Последняя подсистема бытового обслуживания населения определяется в изменениях ОКОНХ как самостоятельная отрасль народного хозяйства. К существенным изменениям можно отнести также включение фотокиноработ в состав производственных работ, ранее они рассматривались как непроизводственные работы [1, с. 5-7, 5, с. 2 и 3].

В ОКОНХ очень хорошо определено место системы бытового обслуживания населения и ее деление на две подсистемы в системе отраслей народного хозяйства. Более подробное деление бытового обслуживания на подсистемы в указанном классификаторе отличается от того, которое принято при планировании и статистическом учете бытового обслуживания населения.

Соответственно классификатору собирательная отрасль "Бытовое обслуживание населения" включает в себя:

а) производственные виды бытового обслуживания населения: промышленные предприятия, осуществляющие изготовление и ремонт предметов личного потребления по индивидуальным заказам населения; предприятия по ремонту металлических изделий хозяйственного обихода, ремонту бытовых машин и приборов, ремонту транспортных средств, принадлежащих отдельным гражданам, ремонту и изготовлению ювелирных изделий, мебели по индивидуальным заказам; предприятия по индивидуальному пошиву и ремонту обуви, швейных, галантерейных, меховых и кожаных изделий, головных уборов, изделий текстильной и кожаной галантерей; предприятия по индивидуальному пошиву, вязке и ремонту трикотажных изделий;



Фиг. 1. Место бытового обслуживания населения в народном хозяйстве.



предприятия химической чистки и крашения; стирка белья, фотокинопродукция по заказам населения, дома быта и комбинаты бытового обслуживания (в части промышленной деятельности), строительные и ремонтно-строительные организации, осуществляющие ремонт и строительство жилищ по индивидуальным заказам населения;

б) непроизводственные виды бытового обслуживания населения: бани, душевые павильоны, парикмахерские, дома быта и комбинаты бытового обслуживания населения (кроме промышленной деятельности); организации по уборке квартир, конторы полотеров и по протирке стекол, похоронные бюро, конторы кладбищ, крематорий, справочные бюро, конторы по обслуживанию и исполнению поручений, обмену жилплощади, бюро переписки и переводов, бюро добрых услуг; предприятия по прокату предметов культурно-бытового назначения и хозяйственного обихода и другие организации по оказанию бытовых услуг населению.

В классификаторе отраслей народного хозяйства подсистемы бытового обслуживания населения характеризуются в основном не по сфере деятельности, а по предприятиям, занимающимся данной деятельностью. В классификаторе отмечено, что предприятия и организации, оказывающие населению непроизводственные виды услуг бытового обслуживания, а также предприятия, осуществляющие изготовление и ремонт предметов личного потребления по индивидуальным заказам; организации по строительству и ремонту жилищ, также по индивидуальным заказам, и другие предприятия по оказанию услуг бытового обслуживания населения сгруппированы в соответствующих отраслях в самостоятельные позиции, что обеспечивает наблюдение за развитием "Бытового обслуживания населения" в целом по народному хозяйству [1, с. 7].

По методическим указаниям к разработке государственных планов экономического и социального развития СССР в объем реализации бытовых услуг населению включаются следующие виды работ и услуг: 1) ремонт обуви; 2) изготовление обуви по индивидуальным заказам; 3) ремонт швейных, меховых и кожаных изделий, головных уборов и изделий текстильной галантереи; 4) изготовление швейных, меховых и кожаных изделий, головных уборов и изделий текстильной галантереи по индивидуальным заказам; 5) ремонт трикотажных изделий;

6) изготовление трикотажных изделий по индивидуальным заказам; 7) ремонт бытовых машин и приборов, ремонт и изготовление металлоизделий; 8) ремонт и техническое обслуживание транспортных средств, принадлежащих гражданам; 9) ремонт мебели; 10) изготовление мебели по индивидуальным заказам; 11) химическая чистка и крашение; 12) услуги прачечных; 13) ремонт и строительство жилищ по заказам населения; 14) услуги фотографий и фотокинолабораторий; 15) услуги бань и душей; 16) услуги парикмахерских; 17) услуги прокатных пунктов; 18) транспортные услуги; 19) услуги по переработке продукции сельского хозяйства и другие сельскохозяйственные услуги; 20) ритуальные услуги, 21) прочие виды бытовых услуг [2, с. 709].

В инструкции о порядке составления отчета о выполнении плана реализации бытовых услуг населению по форме № I-быт определен следующий состав услуг и работ, включаемых в отчет: 1) ремонт обуви; 2) индивидуальный пошив обуви; 3) ремонт швейных меховых и кожаных изделий, головных уборов и изделий текстильной галантереи; 4) индивидуальный пошив швейных, меховых и кожаных изделий, головных уборов и изделий текстильной галантереи; 5) ремонт трикотажных изделий; 6) индивидуальный пошив и вязка трикотажных изделий; 7) ремонт бытовых машин и приборов, ремонт и изготовление металлоизделий; 8) ремонт и техническое обслуживание транспортных средств, принадлежащих гражданам; 9) ремонт мебели; 10) изготовление мебели; 11) химическая чистка и крашение; 12) услуги прачечных; 13) ремонт и строительство жилищ (квартир); 14) услуги фотографий и фотокинолабораторий; 15) услуги бань и душей; 16) услуги парикмахерских; 17) услуги прокатных пунктов; 18) транспортные услуги; 19) услуги по переработке продукции сельского хозяйства и другие сельскохозяйственные услуги; 20) ритуальные услуги; 21) прочие виды услуг [3, с. 4-8]. Прочие виды услуг подразделяются на производственные и непроизводственные виды услуг [3, с. 21-23]. Можно заметить, что при планировании и статистическом учете используются одинаковые классификации подсистем, они отличаются лишь по некоторым наименованиям подсистем.

Самая подробная классификация работ по бытовому обслуживанию населения приведена в общесоюзном классификаторе "Бытовые услуги населению" (сокр. ОКБУН) [4].

В ОКБУН применяются пятизначные числа обозначения услуг и работ, Соответственно формуле структуры кодового обозначения услуг выделены группы услуг, подгруппы в группах, виды услуг в подгруппах и конкретные услуги в видах услуг. При общей характеристике системы бытового обслуживания и делений ее на подсистемы имеют особую важность группы и подгруппы.

В ОКБУН первой выделена группа ремонта и индивидуального пошива обуви (10000) с подгруппами ремонта обуви (11000) и индивидуального пошива обуви (12000).

Вторая группа (20000) охватывает в основном работы по изготовлению одежды: ремонт и индивидуальный пошив швейных, меховых и кожаных изделий, головных уборов и изделий текстильной галантереи; ремонт, индивидуальный пошив и вязка трикотажных изделий. Эта группа подразделена на четыре подгруппы: 1) ремонт швейных, меховых и кожаных изделий, головных уборов и изделий текстильной галантереи (21000); 2) индивидуальный пошив швейных, меховых и кожаных изделий, головных уборов и изделий текстильной галантереи (22000); 3) ремонт трикотажных изделий (23000) и 4) индивидуальный пошив и вязка трикотажных изделий (24000). В этой подгруппе приведены и две собирательные группы: первая (28000) охватывает т.н. швейные работы (21000 и 22000), вторая (29000) трикотажные работы (23000 и 24000).

Первая и вторая группы охватывают основную часть работ по бытовому обслуживанию, которые относятся к отраслям легкой промышленности, но небольшая часть таких работ относится к группе прочих работ.

Третью группу (30000) составляют работы по ремонту и строительству жилищ (квартир) по заказам населения. Здесь выделены следующие подгруппы: ремонт жилищ (квартир) (32000) и газификация (33000), а также собирательная подгруппа ремонта жилищ, включая газификацию (39000). Это большая, очень важная и довольно специфическая группа работ по бытовому обслуживанию населения.

В четвертую группу (40000) включен ремонт бытовых машин и приборов, ремонт и изготовление металлоизделий. Подгруппы выделены здесь по предметному признаку: ремонт и техническое обслуживание телевизоров, радиоаппаратуры,

магнитофонов, проигрывателей, радио (41000); ремонт бытовых машин и приборов (42000); ремонт часов (43000); ремонт киноаппаратуры, фотоаппаратуры (44000); ремонт и изготовление металлоизделий (45000); ремонт музыкальных инструментов (46000); ремонт и изготовление ювелирных изделий. Специально учитывается гарантийный ремонт бытовых машин и приборов.

Ремонт и техническое обслуживание транспортных средств, принадлежащих гражданам является пятой группой работ по бытовому обслуживанию населения (50000) и здесь выделены следующие подгруппы: ремонт легковых автомобилей (51000); ремонт транспортных средств (мотоциклов, мопедов, мотороллеров, катеров, гидропедов и других транспортных средств) (52000); техническое обслуживание легковых автомобилей (53000); техническое обслуживание мотоциклов, мопедов и т.д. (54000); прочие виды услуг при ремонте и техническом обслуживании легковых автомобилей и других транспортных средств (58000), включая и услуги по хранению. Специально учитывается гарантийный ремонт транспортных средств (55000) и гарантийный ремонт легковых автомобилей (56000). Собирательную подгруппу составляет ремонт и техническое обслуживание легковых автомобилей (59000).

Шестая группа (60000) – это изготовление и ремонт мебели, с тремя подгруппами: изготовление мебели (61000), ремонт мебели (62000) и прочие работы, выполняемые при ремонте и изготовлении мебели (64000).

Седьмая группа (70000) объединяет химическую чистку и крашение (71000), а также услуги (работы) прачечных (72000). Специально выделены услуги (работы) прачечных самообслуживания (73000).

Работы разных отраслей народного хозяйства включены в восьмую группу (80000), которая в ОКБУН характеризуется как группа услуг по переработке продукции сельского хозяйства и других сельскохозяйственных услуг подгруппа (81000), транспортных услуг (82000); услуг фотоателье и фото- и кинолаборатории (83000) и прочих видов услуг производственного характера (89000).

При кодировании один номер подгрупп восьмой группы (88000) выделен для объединения прочих видов услуг произ-

водственного характера (89000) и прочих видов услуг непроизводственного характера (99000).

Девятая группа (90000) охватывает все непроизводственные виды услуг предприятий бытового обслуживания населения. Определены следующие подгруппы: услуги бань и душей (91000); услуги парикмахерских (92000); услуги предприятий по прокату (93000); ритуальные услуги (94000); прочие виды услуг непроизводственного характера (99000).

В классификаторе отраслей народного хозяйства подсистемы бытового обслуживания населения определены по основным отраслям народного хозяйства, а также по отраслям промышленности как указывалось уже ранее. Это деление по многим подсистемам не совпадает с тем делением бытового обслуживания, которое применяется при планировании и учете бытового обслуживания.

Общесоюзный классификатор "Бытовые услуги населению", который также, как и классификатор отраслей народного хозяйства является составной частью единой системы классификации и кодирования технико-экономической информации, используемой в автоматизированных системах управления в народном хозяйстве, учитывает довольно хорошо то деление работ по бытовому обслуживанию, которое применяется при планировании и учете.

"Объектами классификации ОКБУН являются услуги и работы, оказываемые населению предприятиями и организациями отрасли, определенные формами статистической отчетности, перечнями видов и форм бытовых услуг населению и прейскурантами цен" [6].

В основном ОКБУН взаимосвязан с ОКОНХ, но имеются и некоторые расхождения, особенно по работам, которые относятся к легкой промышленности, а также по определению подгрупп непроизводственных работ по бытовому обслуживанию населения.

При изучении структуры народного хозяйства основные подсистемы этой системы называют отраслями народного хозяйства. Промышленность, сельское хозяйство, строительство - это отрасли народного хозяйства. Основные подсистемы промышленности называют отраслями промышленности.

В ОКОНХ кроме основных отраслей народного хозяйства для практических целей предусмотрены собирательные отрасли, в том числе и собирательная отрасль "Бытовое обслуживание населения". Выделение бытового обслуживания населения как собирательной отрасли народного хозяйства соответствует ее месту в народном хозяйстве. Производственные подсистемы этой собирательной отрасли являются одновременно подсистемами основных отраслей (промышленность, строительство и др.). Непроизводственные подсистемы отрасли составляют специальную отрасль народного хозяйства "Непроизводственные виды бытового обслуживания населения".

Основные подсистемы бытового обслуживания населения целесообразно рассматривать как отрасли бытового обслуживания населения.

Учитывая методические указания к разработке государственных планов экономического и социального развития СССР и инструкцию составления отчета о выполнении плана бытового обслуживания, а также классификации отраслей народного хозяйства и бытовых услуг (работ) населению, можно определить следующие отрасли бытового обслуживания: I) обувная; 2) швейная; 3) трикотажная; 4) техническая; 5) автотехническая; 6) мебельная; 7) химическая; 8) прачечная; 9) строительная; 10) фотографическая; II) парикмахерско-косметическая; 12) банная; 13) прокатная; 14) транспортная; 15) сельскохозяйственная; 16) ритуальная; 17) прочие отрасли.

Приведенные наименования отраслей дают их общую характеристику. Для более детальной характеристики необходимо дать перечень основных работ, но в наименовании отрасли этого делать не целесообразно.

По методическим указаниям по планированию и учету в обувной, швейной, трикотажной и мебельной отраслях выделяются подотрасли починки (ремонта) и изготовления изделий.

Учитывая классификацию отраслей народного хозяйства в фотографической отрасли бытового обслуживания необходимо выделить ту подсистему, которая относится одновременно и к промышленности и ту подсистему, которая принадлежит к прочим видам деятельности материальной сферы производства. В сельскохозяйственной отрасли бытового обслуживания необходимо выделить промышленную подсистему (обработка сельско-

Производственные отрасли	ПРОМЫШЛЕННОСТЬ	Обувная о. б. о. н.
		Швейная
		Трикотажная
		Техническая
		Автотехническая
		Мебельная
		Химическая
		Прачечная
		Фотографическая (часть)
		Сельскохозяйственная (часть)
Производственные отрасли	СЕЛЬСКОЕ ХОЗЯЙСТВО	Сельскохозяйственная (часть)
	ТРАНСПОРТ	Транспортная
	СТРОИТЕЛЬСТВО	Строительная
	ПРОЧИЕ	Фотографическая (часть)
		Прочие производственные
Непроизводственные отрасли	НЕПРОИЗВОДСТВЕННОЕ БЫТОВОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ	Банная
		Парикмахерско-косметическая
		Прокатная
		Ритуальная
		Прочие непроизводственные о. б. о. н.

Фиг. 2. Место отраслей бытового обслуживания населения в системе отраслей народного хозяйства.

хозяйственных продуктов) и собственно сельскохозяйственную подсистему (выполнение сельскохозяйственных работ).

Здесь необходимо отметить, что в ОКОНХ подсистема сельскохозяйственных бытовых работ не определена.

Среди прочих отраслей бытового обслуживания выделяются производственные и непроизводственные. Многие из них по объему работ незначительны, но некоторые могут в дальнейшем превратиться в самостоятельные отрасли. Особенно важно выделить те подотрасли, которые относятся к легкой промышленности.

На фигуре 2 показана связь отраслей бытового обслуживания населения с основными отраслями народного хозяйства.

В статистических сборниках приводятся данные о бытовом обслуживании населения в разрезе подсистем. Хотя в этих сборниках подсистемы бытового обслуживания населения не называются отраслями, их данные дают возможность характеризовать отраслевую структуру рассматриваемой здесь собирательной отрасли народного хозяйства. В таблице I приведена отраслевая структура бытового обслуживания населения в целом по СССР и в Эстонской ССР по объему работ отраслей [7 и 8].

В указанных сборниках нет данных о некоторых отдельно планируемых и учитываемых отраслях бытового обслуживания населения и потому в таблице I удельный вес прочих отраслей бытового обслуживания населения очень велик. В состав прочих отраслей бытового обслуживания включены сельскохозяйственная, транспортная и ритуальная отрасли бытового обслуживания населения.

Рассмотрение отраслевой структуры бытового обслуживания населения показывает, что систематизация подсистем этой собирательной отрасли народного хозяйства требует еще усовершенствования, а особенно четкости в формулировках. Было бы целесообразно создать единую классификацию отраслей народного хозяйства и классификацию бытовых работ населению, их полную взаимосвязь с методическими указаниями по планированию и статистическому учету. Желательно также, чтобы в статистических ежегодниках данные о развитии бытового обслуживания населения приводились бы в разрезе всех основных отраслей бытового обслуживания населения.



Т а б л и ц а I

Отраслевая структура бытового обслуживания населения в целом по СССР и в Эстонской ССР по удельному весу объема работ (в процентах) в 1975 и 1980 гг.

	В СССР в		В ЭССР	
	1975	1980	1975	1980
1. Обувная	9,1	9,3	8,0	7,8
2. Швейная	23,9	20,1	18,7	12,7
3. Трикотажная	4,0	4,5	8,1	7,2
4. Техническая			7,6	8,9
5. Автотехническая	8,6	12,2	2,6	5,5
6. Мебельная	3,1	3,6	5,0	4,7
7. Химическая	2,7	2,4	3,4	3,4
8. Прачечная	5,0	4,8	8,3	7,4
9. Строительная	8,0	7,5	5,2	4,1
10. Фотографическая	4,6	4,5	2,8	2,8
11. Парикмахерско-косметическая	9,4	8,7	8,9	8,0
12. Банная	3,0	2,3	3,0	3,8
13. Прокатная	1,5	2,0	0,4	0,7
14. Прочие отрасли	17,1	18,1	21,0	23,0
Итого	100,0	100,0	100,0	100,0

## Л и т е р а т у р а

1. Общесоюзный классификатор. Отрасли народного хозяйства I 75 018. Издание официальное. М., 1976.
2. Методические указания к разработке государственных планов экономического и социального развития СССР. М., 1980.
3. Инструкция о порядке составления отчетов о выполнении плана реализации бытовых услуг населению по форме № I-быт. Утверждена ЦСУ СССР по согласованию с Госпланом СССР 31 декабря 1980 г. № 15-21.
4. Общесоюзный классификатор. Бытовые услуги населению I 79 099. М., 1981.
5. Изменения к общесоюзному классификатору. Отрасли народного хозяйства. Выпуск 3. Издание официальное. М., 1980.
6. Я л а с т о Х. О проблемах классификации подсистем служб быта. - Тр. Таллинск. политехн. ин-та. 1979, № 463.
7. Народное хозяйство СССР в 1980 году. Статистический ежегодник. М., 1981.
8. Народное хозяйство Эстонской ССР в 1980 году. Статистический ежегодник. Таллин, 1981.

H. Jalasto

### Beiträge zur Problematik der Klassifikation der Dienstleistungen und des Dienstleistungssystems

#### Zusammenfassung

Das Dienstleistungssystem ist ein zusammengestellter Zweig der Volkswirtschaft, der mehrere Untersysteme der Volkswirtschaft umfasst. Deshalb soll diese Klassifizierung den Hauptwirtschaftszweigen und der Klassifizierung der Dienstleistungen entsprechen. Es ist zweckmässig, die wichtigsten Untersysteme der Dienstleistungen als Zweige der Dienstleistungen zu behandeln.

ЗАКОНОМЕРНОСТИ ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ  
БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЭССР

Достижение общих целей функционирования бытового обслуживания существенно зависит от того, как решаются вопросы его территориального развития.

До 60-х годов бытовое обслуживание развивалось бессистемно, только на основе внутренних закономерностей отдельных его нынешних отраслей. С 1960 года развитие бытового обслуживания уже предусматривается в народнохозяйственных планах. Первая серьезная попытка развития научного направления территориального функционирования бытового обслуживания нашей республики было сделано в середине 60-х годов в рамках комплексного территориального планирования Эстонской ССР. Десятью годами позже в проектно-технологическом институте Минбыта ЭССР закончилось объемное и широко охватывающее проблемы бытового обслуживания исследование "Перспективный план развития сети бытового обслуживания городов и районов Эстонской ССР до 1990 года" [1]. Специальный раздел, который охватывает региональное развитие бытового обслуживания республики, приведен в Основных направлениях развития бытового обслуживания в Эстонской ССР в 1981-1985 гг. и на период до 1990 года [2]. Там подчеркивается, что XI пятилетка должна стать решающей при выравнивании регионального развития бытового обслуживания в республике [2, с. 45]. На основе соответствующих методических указаний [3], утвержденных постановлением Госплана СССР от 31 декабря 1981 г., Институт экономики АН ЭССР вырабатывает общие тенденции развития и размещения объектов бытового обслуживания в ЭССР до 2000 года.

В настоящее время бытовое обслуживание - большая собирательная отрасль народного хозяйства местного характера с

чрезвычайно сложной структурой, развитие которой зависит от многих локальных демографических, экономических и природных факторов. В то же время бытовое обслуживание оказывает активное обратное влияние на социально-экономические процессы общества. Следовательно, разработка конкретных направлений территориального развития бытового обслуживания все больше требует формулировки общих теоретических закономерностей территориального развития этой системы. Последние можно называть концепциями территориального развития бытового обслуживания.

На основе одной из этих концепций сельское и городское бытовое обслуживание придется развивать как единую систему, которая отмечена также во Временных указаниях по составлению перспективных планов развития сети предприятий бытового обслуживания населения [4, с. 5]. В нашей республике этот принцип не всегда соблюдается в отношении городов республиканского подчинения и окружающих их сельских районов. При организации и оценке регионального развития бытового обслуживания городов республиканского подчинения (особенно, если они районные центры) в общем случае их нельзя изолировать от окружающих районов. С одной стороны, это находится в явном противоречии с другой концепцией территориального развития бытового обслуживания, по которой системы бытового обслуживания всех районов функционируют через районный центр. Это отметил уже десять лет назад И. Орфанов, который написал, что любые системы обслуживания практически повсеместно функционируют через районный центр, у которого непрерывно совершенствуются связи с окружающей территорией (прежде всего при помощи автомобильного транспорта) [5, с. 118]. С другой стороны, такое изолирование самых больших центров бытового обслуживания района от их зон обслуживания дает вообще неправильное представление о региональном развитии бытового обслуживания. Жители тех районов, которые соседствуют с городами республиканского подчинения, посещают сеть бытового обслуживания райцентра также, как жители всех остальных районов используют комплекс бытового обслуживания своего райцентра.

Последняя концепция территориального развития бытового обслуживания является универсальной, т.е. касается не только районов, но и других территориальных единиц, соответст-

вующих следующей формулировке - территориальная организация бытового обслуживания функционирует региональными системами, состоящими из подразделений бытового обслуживания (мастерские, ателье, прачечные и т.д.), находящихся в их зоне обслуживания пунктов приема и выдачи заказов и обслуживаемых ими поселений. В идеальном случае должны совпадать границы систем бытового обслуживания с административно-территориальными делениями.

При рассмотрении систем бытового обслуживания большое значение имеет изучение центров обслуживания. Этот вопрос практически мало изучен, хотя имеются довольно основательные теоретические исследования [6]. Основная причина в том, что официальная статистика дает мало информации и для изучения существующей системы центров бытового обслуживания приходится в большом количестве собирать дополнительные исходные данные.

В 1982 году между кафедрой экономики бытового обслуживания ТПИ и Проектно-технологическим институтом Минбыта ЭССР был заключен договор о составлении атласа бытового обслуживания ЭССР [7]. Существенной предпосылкой проведения этой работы являлась возможность при сборе исходных данных в районах использовать студентов специальности "экономика и организация бытового обслуживания", которым на осеннем семестре третьего курса читается объемный предмет "География бытового обслуживания".

В рамках этой хозяйственной работы кафедра получила данные о размещении подразделений и приемных пунктов бытового обслуживания в разрезе всех поселений, а также данные об объеме бытовых услуг в этих поселениях.

В 1981 году комплексные приемные пункты имелись в 281 поселении, вообще стационарные приемные пункты и подразделения бытового обслуживания (прежде всего парикмахерские) имелись в 358 поселениях. Все эти поселения можно назвать центрами бытового обслуживания, хотя объем и структура бытовых услуг в них колеблются в больших пределах. Выяснилось, что в Эстонской ССР лишь каждое десятое поселение является хотя бы малейшим центром бытового обслуживания. Среди этих центров ведущее место имеют пять городов республиканского подчинения (таблица I).

Т а б л и ц а I

Удельный вес (в %) городов республиканского подчинения в системе бытового обслуживания ЭССР в 1981 году

Город	Численность населения	Среднесписочная численность работающих	Число подразделений	Объем услуг
Таллин	30,7	35,0	20,0	38,2
Тарту	7,2	8,7	5,0	8,2
Кохтла-Ярве	6,0	5,3	5,2	4,2
Нарва	5,4	5,0	3,4	4,7
Пярну	3,8	5,5	3,9	4,8
Всего	53,1	59,5	37,5	60,1

Приведенные данные показывают довольно высокую концентрацию бытового обслуживания в Эстонской ССР. При этом надо учесть, что из названных пяти городов по крайней мере четыре (Таллин, Тарту, Кохтла-Ярве и Пярну) являются региональными центрами в единой системе расселения ЭССР, и их зона обслуживания больше, чем территория окружающего района (например, зона обслуживания г. Тарту охватывает районы Юго-Восточной Эстонии и т.д.). Вполне понятно, что эти региональные центры не обеспечивают равномерного обслуживания всей территории республики. Зато при формировании системы центров бытового обслуживания ведущее место занимают и должны в дальнейшем занимать районные центры. Последних в ЭССР 15. Центрами административных районов ЭССР всегда являются самые большие городские поселения районов. Отношение наиболее многолюдного поселка к следующему по численности населения поселку колеблется от 41,3 (Харьбский район) до 1,2% (Йыгеваский район). Преобразованиям районных центров в ведущие центры бытового обслуживания способствует и тот факт, что в ЭССР на материковой части среднее расстояние между райцентрами составляет 55 км, что при хорошо поставленном автобусном сообщении может быть преодолено за полтора часа.

В 1981 г. в районных центрах проживало 57 % населения республики, но на них приходилось 75 % объе-

ма бытовых услуг Минбыта ЭССР (таблица 2). При этом имеются районы (Хийумааский, Харьюский), где удельный вес райцентра в системе бытового обслуживания района свыше 90 % и только в одном районе (Раплаский) райцентр не является еще основным центром бытового обслуживания района.

Т а б л и ц а 2

Место районных центров в системе бытового обслуживания ЭССР в 1975 и 1981 гг.<sup>х</sup>

Район	Удельный вес (в %) райцентра в объеме бытовых услуг района		Объем бытовых услуг на душу населения в райцентре (руб.)	
	1975	1981	1975	1981
Хаапсалуский	62	69	59	83
Харьюский	89	91	42	51
Хийумааский	85	93	55	88
Йыгеваский	39	44	138	142
Кингисеппский	64	64	56	65
Кохтла-Ярвеский	48	41	28	29
Пайдеский	41	49	66	93
Пылваский	57	71	75	95
Пярнуский	84	80	48	52
Раквереский	66	63	85	91
Раплаский	23	18	40	38
Тартуский	82	75	39	47
Валгаский	55	54	35	42
Вильяндиский	70	83	63	78
Выруский	81	88	85	112
Эстонская ССР	74	75	44	54

<sup>х</sup> по данным Минбыта ЭССР

Центры бытового обслуживания значительно различаются по развитию бытового обслуживания и по численности населения. Объем бытовых услуг за год колеблется от ста рублей (в некоторых комплексных приемных пунктах) до двадцати трех миллионов рублей (г. Таллин). Для сравнения всех центров бытового обслуживания, можно найти объем бытовых услуг на душу населения. Этот показатель в системе

Минбыта ЭССР в 1981 году был 41,2 рубля, в том числе в г. Таллине 51,1; Тарту 46,8; Кохтла-Ярве 28,9; Нарва 28,9 и Пярну 52,2 руб. Но в Эстонской ССР имеются и поселения, где этот показатель более чем 500 рублей (Раазику 840 руб., Кийли 530 руб. и т.д.). Это происходит потому, что статистическая отчетность по бытовому обслуживанию в территориальном разрезе ведется не по потреблению, а по оказанию услуг. В некоторых маленьких сельских поселениях имеются мастерские автосервиса, обработки сельскохозяйственной продукции и т.д. Зато такие центры бытового обслуживания нельзя сравнивать по такому общепризнанному показателю, как объем бытовых услуг на душу населения. По крайней мере придется различать здесь два типа центров бытового обслуживания:

- а) полифункциональные,
- б) монофункциональные.

По объему бытовых услуг на душу населения целесообразно сравнивать между собой только полифункциональные центры бытового обслуживания, где имеются мастерские по крайней мере трех разных отраслей бытового обслуживания. Таких полифункциональных центров бытового обслуживания в ЭССР почти семьдесят и в них должны размещаться сельские дома быта.

Территориальное функционирование бытового обслуживания должно гарантировать ликвидацию необоснованных различий в потреблении бытовых услуг между городом и селом и по районам. К сожалению, эти различия более подробно изучать и оценивать не позволяет статистическая отчетность, так как отчетность ведется не по потреблению, а по оказанию услуг.

Зачастую к этой проблеме подходят вообще неправильно. Дело в том, что хотя и говорится и пишется о различиях между селом и городом в бытовом обслуживании, но под городской службой быта подразумевается только бытовое обслуживание городов республиканского подчинения, в то время как в сельской службе быта причисляется также бытовое обслуживание городов районного подчинения и поселков. В городах республиканского подчинения у нас живет только 77 % городских жителей, а 35 % жителей административных сельских районов живут в городских поселках. На основе статистической отчетности можно здесь вывести следующие территориальные различия (таблица 3).



Т а б л и ц а 3

Объем бытовых услуг на душу населения (в рублях)  
в Эстонской ССР в 1970, 1975 и 1980 гг.

Совокупность территориальных подразделений	1970	1975	1980	Темп роста (в %)	
				1980/1970	1980/1975
Города республиканского подчинения	35,1	44,2	52,1	148,4	117,9
Города районного подчинения и городские поселки	42,6	61,9	70,6	165,7	114,1
Сельские поселки	7,5	14,3	21,1	281,3	147,6
Городские поселки	36,9	48,4	56,3	152,6	116,3
Сельские районы	18,1	30,4	38,4	213,3	127,0
ЭССР в среднем	26,5	37,5	45,8	173,0	122,2

Т а б л и ц а 4

Межрайонные различия, характеризующие вариационные показатели объема бытовых услуг на душу населения (в денежном выражении) в Эстонской ССР в 1965, 1970, 1975 и 1980 гг.

Показатель	1965	1970	1975	1980
Амплитуда вариации (в руб.)	16,9	23,9	28,3	30,0
Коэффициент вариации (в %)	26,0	19,4	18,1	16,1

Из приведенных данных следует, что объем бытовых услуг на душу населения увеличивается на селе быстрее, чем в городах, но различия между городом и селом еще не так малы как пытаются доказать авторы в некоторых исследованиях. Естественно возникает вопрос о том, насколько маленькими эти различия вообще должны быть, так как городским поселениям и в будущем отводится ведущее место в обслуживании сельских жителей.

Чрезвычайно сложная проблема — оценивание межрайонных различий бытового обслуживания. В основном здесь используют критерий объема бытовых услуг на душу населения, на основе которого можно сказать, что межрайонные различия в бытовом обслуживании Эстонской ССР абсолютно увеличиваются, (таблица 4), а относительно уменьшаются.

При анализе регионального развития бытового обслуживания большое значение имеет оценивание полноты региональной отраслевой структуры бытового обслуживания, так как виды услуг незаменимы между собой. Можно привести много примеров, когда в некоторых районах ЭССР относительно большой объем бытовых услуг на душу населения достигнут в результате высокого уровня развития одной-двух услуг с чисто промышленным характером (изготовление новых изделий). Например, в 1980 году объем изготовления трикотажных изделий составлял от общего объема бытовых услуг в среднем по республике 7,1 %, а в Хийумааском районе 27,3 % и Хаапсалуском районе 22,1 %.

Почти в каждом районе имеются одна-две отрасли бытового обслуживания, которые развиты гораздо лучше других. Высокий уровень развития отдельных отраслей бытового обслуживания, разумеется, неплох, но при этом уровень развития других отраслей должен быть не ниже среднереспубликанского, иначе подобное развитие находится уже в противоречии с концепцией территориального развития бытового обслуживания, которая требует комплексного развития бытового обслуживания в каждом районе. Прежде всего это предполагает оказание в каждом районе специфичных для бытового обслуживания услуг, которые нельзя заменить услугами других отраслей народного хозяйства.

При оценивании полноты региональной отраслевой структуры бытового обслуживания можно использовать сравнение отраслевой структуры бытового обслуживания района по отношению к среднереспубликанскому. При этом целесообразно сопоставлять только те отрасли бытового обслуживания, которые развиты в районе хуже среднереспубликанских. Коэффициенты, получаемые в разрезе отдельных отраслей бытового обслуживания, суммируются и таким образом получается коэффициент региональной полноты бытового обслуживания. Однако этот метод не лишен недостатков, так как:

1) при оценке уровня развития отраслевой структуры не принимаются во внимание большие межрайонные различия в факторах влияющих на объем бытовых услуг (плотность населения, степень урбанизации и т.д.).

2) коэффициент полноты региональной отраслевой структуры бытового обслуживания зависит от количества анализируемых отраслей бытового обслуживания, и все отрасли имеют одинаковое значение при формировании величины коэффициента.

На основе этого коэффициента можно сказать, что в 1981 году бытовое обслуживание по сравнению со среднереспубликанской отраслевой структурой было хуже всего развито в Пылваском, Хийумааском, Рапласком и Кохтла-Ярвеском районах.

Изучение закономерностей территориального функционирования бытового обслуживания чрезвычайно сложная проблема уже из-за большого количества числового материала. Весьма целесообразным при решении этих проблем является составление комплекса карт (атласа) территориального функционирования бытового обслуживания. Такой атлас позволит плановым и управляющим органам легче ориентироваться в процессах развития отдельных отраслей бытового обслуживания в отдельных территориальных подразделениях и обеспечит качественно новый подход в решении задач оптимального территориального функционирования бытового обслуживания.

#### Л и т е р а т у р а

1. Eesti NSV linnade ja rajoonide teenindusvõrgu väljarendamise perspektiivplaan kuni 1990. aastani. Eesti NSV Teenindusministeeriumi Projekteerimis- ja Tehnoloogiabüroo. Tallinn, 1978. 115 lk.

2. Elutarbeline teenindamine arendamise põhisuunad Eesti NSV-s aastail 1981-1985 ning ajavahemikus kuni 1990. aastani. Eesti NSV Teenindusministeerium. Tallinn, 1982. 46 lk.

3. Методические указания о составе, порядке разработки, согласования, утверждения и уточнения схем развития и размещения отраслей народного хозяйства и отраслей промышленности и схем развития и размещения производительных сил по экономическим районам и союзным республикам. Государственный плановый комитет СССР. М., 1982, 78 с.

4. Временные указания по составлению перспективных планов развития сети предприятий бытового обслуживания населения. Государственный комитет по гражданскому строительству и архитектуре при Госстрое СССР. М., 1976, 94 с.

5. Орфанов И.К. Районные центры СССР в системе обслуживания. - В сб.: География сферы обслуживания. Вопросы географии № 91. М., Мысль, 1972, с. 117-127.

6. Руководство по проектированию общественных центров городов, поселков и сельских населенных мест. ЦНИИ градостроительства Госгражданстроя. М., 1982. 79 с.

7. М я э л ь т с е м э э с С.В. Опыт составления атласа бытового обслуживания ЭССР. - В сб.: Проблемы инфраструктуры и сельского расселения. Тезисы докладов научной конференции экономистов и эконом-географов республик Советской Прибалтики. Таллин, 1982, с. 105-108.

S. Mäeltsemees

Die Prinzipien der territorialen Funktionierung  
des Dienstleistungswesens der Estnischen SSR

Zusammenfassung

Die territoriale Organisation der Dienstleistungen funktioniert in der Form von regionalen Systemen, die aus Bedienungseinheiten (Werkstätten, Ateliers, Saunas u.a.), ihren Bestimmungspunkten und den von ihnen bedienten Siedlungen bestehen. Das Dienstleistungswesen auf dem Lande und in der Stadt entwickelt sich wie ein Einheits-system.

Für die Forschung der territorialen Organisation und regionalen Entwicklung der Dienstleistungen ist die Verfassung eines Kartenwerks zweckmässig. Verfasst ist der erste Atlas des Dienstleistungswesens der Estnischen SSR.

Ю.Х. Силласте, К.И. Малмстейн,  
А.О. Халлинг

### ЭФФЕКТИВНОСТЬ, КАЧЕСТВО И СТАНДАРТЫ В БЫТОВОМ ОБСЛУЖИВАНИИ

Общеизвестно, что успех в управлении каким-либо социально-экономическим процессом предопределяется тем, как решен вопрос о соответствии применяемых методов управления и его конкретного инструментария (планово-отчетные и оценочные показатели, стимулы и т.п.) внутренним свойствам управляемого явления, особенно его специфическим свойствам. Там, где наблюдается расхождение полученного результата с желаемым, мы, как правило, обнаруживаем либо отставание теории от практики, либо налицо нарушения в применении принципиальных теоретических положений. Любые неполадки в хозяйственной практике в конечном счете можно свести к этим причинам. Ведь на самом деле все работники всех звеньев управления являются носителями определенных теоретических воззрений. Зачастую они оказываются устаревшими или вовсе неверными.

Весьма наглядно это проявляется в состоянии дел по бытовому обслуживанию населения. С одной стороны, мы видим чрезвычайно быстрые темпы роста объемов работ. Так, за последние две пятилетки объем реализации бытовых услуг в СССР возрос в 2,4 раза, а в сельской местности — более чем в 3 раза. С другой стороны, рост расширения обслуживания сопровождается нареканиями и жалобами населения. Их, к сожалению, немало. Часто они становятся темой выступлений на страницах газет, по радио и телевидению. О чем же свидетельствует такая информация, поступающая по каналам обратной связи?

Судя по записям в книги жалоб и предложений предприятий службы быта Эстонии недовольство населения вызывают в основном нарушения сроков выполнения заказов — 27 % от обще-

го количества, качество выполненных работ - 25 %, культура обслуживания и поведение приемщиков - 11 %. При этом следует отметить, что отказы от приема заказа занимают в структуре жалоб относительно небольшой удельный вес - 6 %. Значит, пожелания клиентов в общем-то выполняются. Вопрос только в том, в каких и на каких условиях это делается. Стало быть, первостепенное значение при оценке достигнутого уровня обслуживания приобретает удовлетворенность заказчика условиями оказания услуг.

Следовательно, главным в развитии бытового обслуживания как сравнительно молодой отрасли народного хозяйства является качество обслуживания равно как и качество бытовых услуг и изделий, изготавливаемых предприятиями отрасли. Заказчик жалуется, как правило, не на объемы, сч недоволен качеством, заключенном в этих быстро растущих объемах. Следуя начальному постулату статьи правомерным представляется вывод о том, что именно проблема качества сплетает в узел все основные проблемы как теории, так и повседневной практики бытового обслуживания. Действительно, повышение эффективности функционирования всей разветвленной организационной системы бытового обслуживания населения, как сектора социалистической экономики, - многоаспектная проблема. В период организационно-экономического становления отрасли эти проблемы не нашли исчерпывающего решения. Причина, на наш взгляд, в том, что многие звенья хозяйственного механизма отрасли в свое время создавались "по образу и подобию" промышленности. В начальный период развития бытового обслуживания это было, скорее всего, неизбежным и необходимым. Ведь опыта создания бытового обслуживания населения в качестве крупной, механизированной отрасли народного хозяйства страны занимать было тогда негде. Особенности же функционирования ресурсов производства бытовых услуг - этого специфического вида продукции - были и вовсе мало исследованы. Имеющийся в настоящее время научно-технический задел делает теперь возможным более обстоятельную разработку этих вопросов.

Почему авторы решили вести обсуждение социально-экономических проблем службы быта, избрав отправным пунктом качество бытового обслуживания? Дело в том, что наряду с ранее отмеченными побудительными мотивами здесь одно-

временно заложены также и все основные критерии, позволяющие раскрыть существо указанных проблем и выявить основные предпосылки для разработки практических мер по улучшению сложившегося положения. Эта убежденность основывается на определении понятия "качество продукции", которое узаконил ГОСТ 15467-79: "Совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением". Там же приводится разъяснение, согласно которому технико-экономическое понятие "качество продукции", в отличие от философского понятия "качество", охватывает только те свойства продукции, которые связаны с возможностью удовлетворения этой продукцией определенных общественных или личных потребностей в соответствии с ее назначением. Хотя стандартные термины относятся только к о вещественным результатам труда, подобный подход несомненно оказывается плодотворным и при изучении процессов производства бытовых услуг, при рассмотрении результатов труда в обслуживании населения. Требуется только определить, в чем заключается социально-экономическое назначение бытового обслуживания, а также, какие потребности человека удовлетворяются бытовой услугой и установить, как все это преломляется в хозяйственной деятельности предприятий службы быта. В экономической литературе в качестве целевых установок деятельности отрасли обыкновенно указываются лишь две задачи: увеличение свободного времени трудящихся путем замены труда в домашнем хозяйстве и народнохозяйственная экономия ресурсов. В настоящее время такое толкование сути вопроса является недостаточно исчерпывающим. Строго говоря, оно не отражает всего общественно необходимого содержания деятельности бытового обслуживания. Действительно, задачи экономии времени и других ресурсов решают все отрасли народного хозяйства, особенно промышленность группы Б. Ведь если бы промышленность не производила одежду, обувь, мебель и т.п., потребителям пришлось бы изготавливать все самим. Значит, общественное разделение труда в той или иной мере адекватно замене личного труда в быту. Требование же народнохозяйственной экономии ресурсов относится ко всем отраслям народного хозяйства. Следовательно, сведение задач службы быта только к указанным двум целям не является достаточным для характеристики специфических задач отрасли.

Кроме того, следует указать, что экономия времени и развитие личности являются социальной задачей и других отраслей сферы услуг. В чем же выражается сугубо отраслевая специфика, свойственная лишь бытовому обслуживанию, особенность, для которой создан и которая заставляет функционировать весь его разветвленный производственный аппарат? Это — индивидуальность заказа. Приобретая ту или иную вещь, изделие и т.п. в магазине, потребитель отбирает их из предлагаемого готового набора<sup>1</sup>. Значит, потребитель обладает лишь правом выбора, но не возможностью непосредственного воздействия на процесс формирования качественных характеристик изделия в соответствии со своей индивидуальностью, своим вкусом, пристрастиями и т.п. Потребитель реально может либо принять предложение, либо его отвергнуть<sup>2</sup>.

Бытовое обслуживание же такую возможность в принципе должно предоставить каждому потребителю. А по так называемым "чистым услугам" обслуживание вовсе не может вестись без присутствия и участия заказчика.

Анализ факторов, связанных с функционированием системы предприятий бытового обслуживания позволяет сделать вывод о том, что именно непосредственное воздействие заказчика на параметры производственной деятельности и индивидуальность обслуживания являются тем стержнем, вокруг которого должна быть сориентирована вся система критериев и показателей эффективности функционирования системы в целом и ее элементов (отдельных предприятий, мастерских, ателье, видов бытовых услуг и т.д.) в частности. Наличие этого стержня в сочетании с экономией времени и ресурсов создает возможность обоснованной оценки качества и эффективности хозяйственной деятельности в бытовом обслуживании. Значит данная группа

<sup>1</sup> Кстати, то же самое свойственно процессам удовлетворения потребностей и потреблению в большинстве (если не во всех) других предприятий отраслей сферы услуг (рестораны, кафе, кино, школы, общественный транспорт и т.д.). Этим и вызывается обособление бытового обслуживания в структуре сферы обслуживания. Стало быть, определение, согласно которому отличительным свойством службы быта является соединение функции производства и сферы обращения, также неполно раскрывает отличительные свойства бытового обслуживания в народнохозяйственной структуре.

<sup>2</sup> Здесь мы опускаем вопрос о роли торговли как представителя совокупности потребителей и в определенной мере воздействующей на производство товаров народного потребления, выражая их коллективные интересы.



факторов должна быть объектом первоочередного планово-нормативного регулирования. Конечно, при этом иногда возникает определенное противоречие экономических и социальных сторон функционирования предприятий службы быта в силу разнонаправленности воздействия их эффектов на экономические результаты работы предприятий отрасли.

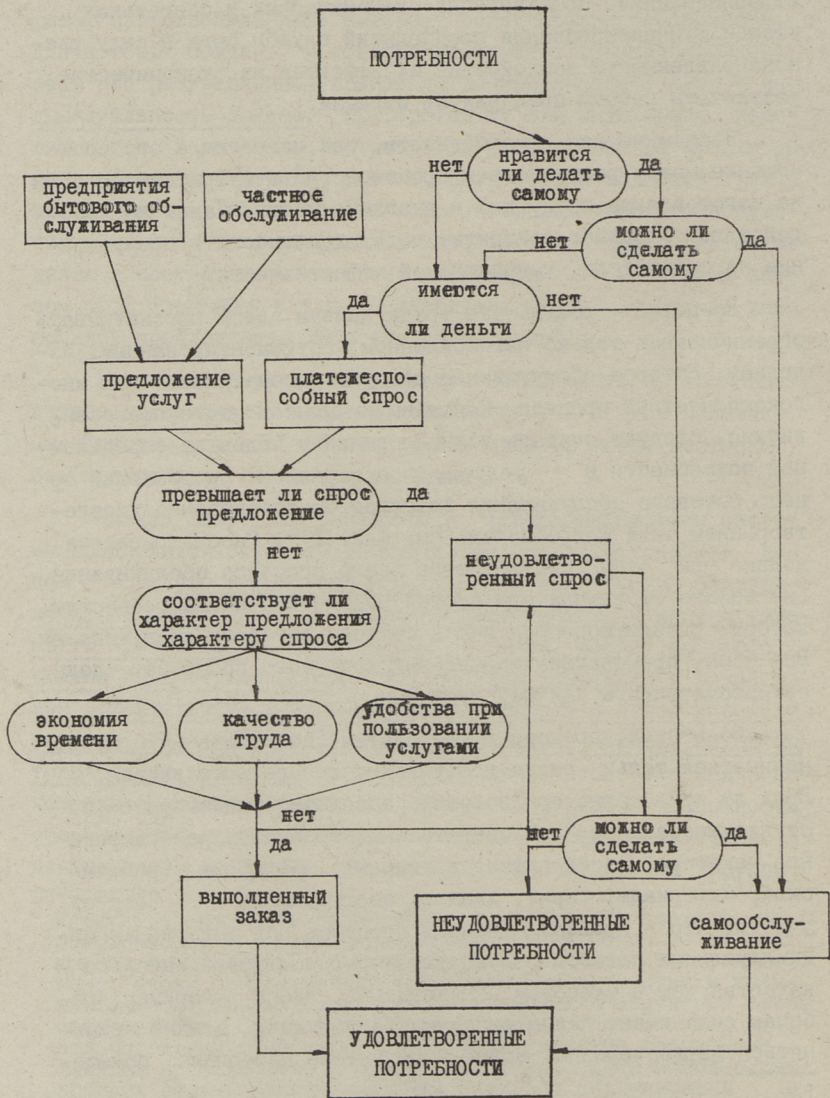
Экономическая эффективность, как известно, — это соотношение между результатами производства и затратами средств на изготовление продукции и оказание услуг. Какое же воздействие оказывает приоритет индивидуальности в обслуживании на показатели экономической эффективности?

Во-первых, результаты труда нельзя здесь рассматривать ограничиваясь только изготовленным (отремонтированным) изделием. Бытовое обслуживание следует рассматривать как многокомпонентный процесс. Начальным моментом этого процесса, видимо, следует считать возникновение у человека определенной потребности в услуге, а нормально протекающий процесс бытового обслуживания завершается, естественно, удовлетворением этой потребности (см. фиг. 1)<sup>1</sup>. Рассматриваться должно при этом соответствие всего процесса обслуживания (не только отдельных его частей) общественным потребностям, которые удовлетворяются через систему бытового обслуживания. Все сбои, прерывающие нормальный ход этого процесса, следует рассматривать как недопустимые.

Во-вторых, процесс производства (обслуживания) может начинаться только после поступления конкретного заказа. Вряд ли правомерно предположить абсолютно равномерное поступление заказов.<sup>2</sup> Следовательно, требуется резервирование некоторой части производственных ресурсов (рабочая сила, материалы, сырье, здания, оборудование). Следует учесть, что в производственном процессе для выполнения индивидуальных заказов используются ресурсы более высокого качества, чем в массовом производстве. Здесь, например, рабочая сила имеет более высокую квалификацию, должны применяться первоочередно новые и импортные материалы, помеще-

<sup>1</sup>Подготовлен сотрудником Проектно-технологического института Минбыта ЭССР Э.Э. Пидером.

<sup>2</sup>Анализ фактических данных Минбыта ЭССР выявляет значительную неравномерность поступления заказов по большинству видов бытовых услуг.



Фиг. 1. Структура процесса: "Потребность - удовлетворение потребности".

ния оснащаются соответствующим набором удобств и т.д. Трудовые затраты в бытовом обслуживании в определенной степени выше, чем в массовом и серийном производстве, характерном для промышленности. Так, трудоемкость изготовления верхней одежды на предприятиях бытового обслуживания в 3-10 раз выше соответствующего уровня в легкой промышленности.

Таким образом, соблюдение требования индивидуальности при производстве продукции означает меньший вещественный результат при равных затратах труда, материалов и основных фондов. Ясно, что в итоге может наблюдаться снижение степени интенсивности использования ресурсов экономики. Конечно, повышенные затраты в какой-то мере возмещает потребитель. Но не всегда это соблюдается на деле. Однако возмещение этих затрат потребителем еще отнюдь не компенсирует относительное сужение масштабов производства товаров и соответствующие потери от этого.

С точки зрения эффективности (в узком понимании) наиболее полное использование производственных мощностей обеспечивается при таком положении в том случае, когда потребитель-заказчик постоянно резервирован для производителя, т.е. имеются перманентные, неубывающие очереди и неудовлетворенный спрос. В результате - низкая социальная эффективность деятельности отрасли. Затраты времени на получение услуг приблизятся к затратам времени на самообслуживание или же потребитель будет вынужден обходиться без нужной ему услуги. Разумеется, повышение экономической эффективности предприятий бытового обслуживания за счет объемов потребления и свободного времени трудящихся общественно нежелательно, ибо, "...рабочее время такого человека, который вместе с тем есть человек, располагающий свободным временем, должно будет обладать гораздо более высоким качеством, чем рабочее время рабочего скота".<sup>I</sup> Однако в повседневной практике проявления такой нежелательной эффективности к сожалению, нередки. Для иллюстрации масштабов явления можно ограничиться одним примером. Известно, что предприятия бытового обслуживания республики в каждый ра-

---

<sup>I</sup> Маркс К., Энгельс Ф. Соч., т. 46, ч. III, с. 266.

бочий день посещает около 100 000 человек. Если каждый из них затратит на получение услуги всего лишь на 10 минут меньше, то экономия фонда времени (как личного свободного, так и рабочего) составит не менее 2000 рабочих дней.

Таким образом в механизме функционирования всей системы бытового обслуживания как отрасли народного хозяйства имеются звенья и участки, неотлаженность которых противодействует достижению общественно необходимых целей, не способствует обеспечению нужной согласованности между различными видами эффективности. Несогласованность в этом обнаруживается уже на верхнем уровне народнохозяйственного планирования. Согласно Методическим указаниям Госплана СССР "Показатель плана реализации бытовых услуг населению является основным объемным показателем для оценки деятельности предприятий и организаций системы бытового обслуживания".<sup>1</sup> Одновременно в числе важнейших показателей работы отрасли и предприятий планируется также прибыль. Таким образом, тон механизму хозяйствования в бытовом обслуживании, как впрочем и в промышленности, задают два показателя: объем продукции и прибыль. Именно они и служат фактической основой при определении эффективности хозрасчетной деятельности отрасли. Оценка работы предприятий производится по критерию отраслевой внутривыпускной эффективности. Каким же образом это должно достигаться? На этот счет в Методических указаниях Госплана СССР имеется ряд положений, из которых следует выделить следующее: "Задания по развитию бытового обслуживания населения должны базироваться на тщательном учете возможностей наиболее полного использования производственных мощностей (пропускной способности) предприятий, занятых оказанием услуг."<sup>2</sup> Видимо, нет особой нужды здесь пояснять, каким образом достигается наиболее максимальное использование пропускной способности предприятий службы быта. Это не что иное, как одно из выражений принципа - "резервировать потребителя для предприятия". Вот к каким результатам приводит применение логики планирования промышленного производства в условиях бытового обслуживания. Справедливости ради, следует все же указать, что при разработ-

<sup>1</sup> Методические указания к разработке государственных планов экономического и социального развития СССР. - М., Экономика, 1980, с. 708.

<sup>2</sup> Там же, с. 710.

ке планов развития производственной базы бытового обслуживания населения предусматриваются и такие положения, как "... обеспечение максимальных удобств для населения - комплексности и комфорта обслуживания, экономии затрат времени посетителей..."<sup>1</sup> Но это положение не подкрепляется соответствующей технологией планирования, направленной на реализацию поставленной цели. Поэтому, на наш взгляд, необходимо согласиться с выводом А.И. Горанина: "Важной методологической концепцией при планировании развития бытового обслуживания населения является необходимость планирования не только использования ресурсов, но и социальных эффектов, возникающих от использования ресурсов в отрасли".<sup>2</sup> Как известно, планово-отчетные показатели занимают ведущее место в формировании экономических интересов предприятий и отрасли, регулируют весь сложный комплекс принимаемых в производственной деятельности решений, определяют их конкретную направленность. Означает ли вышеуказанное, что на планово-оценочные показатели целесообразно возложить функции измерения и непосредственного учета более широких чем отраслевая эффективность критериев. На наш взгляд, это отнюдь не обязательно. Ведь планирование не ограничивается показателями, утвержденными в составе народнохозяйственных и производственных планов. Социалистическое плановое хозяйство располагает также и такими инструментами, как цены и стандарты. Поэтому необходимо четко разграничить роль и место компонентов экономического механизма в обеспечении общественных интересов. Видимо, показатели народнохозяйственного плана в состоянии регулировать такое важное соотношение производственной деятельности предприятий бытового обслуживания, как удельный вес (или объем) индивидуальных заказов (так предлагает А.И. Горанин). Однако включение в номенклатуру Госплана СССР показателей качества обслуживания населения (что, в общем равнозначно социальной эффективности услуг) типа "коэффициента ассортимента бытовых услуг" и "коэффициента качества обслуживания населения"<sup>1</sup> на-

<sup>1</sup> Методические указания к разработке государственных планов экономического и социального развития СССР. - М., Экономика, 1980, с. 710.

<sup>2</sup> Горанин А.И. Социально-экономические проблемы бытового обслуживания населения. (Вопросы теории и практики). Автореферат диссертации на соискание ученой степени доктора экономических наук. - М., 1980, с. 26.

кладывает, по нашему мнению, на систему плановых показателей непосильные и не свойственные им задачи. В предложенном А.И. Гораниным варианте не решен вопрос о том, как в реальных производственных условиях достаточно уверенно планировать и учитывать такие синтетические показатели. По сути дела здесь налицо многокритериальная задача. В таких случаях "... эффективность, как правило, не может быть полностью охарактеризована с помощью одного единственного показателя эффективности".<sup>2</sup> Однако вести оценочный счет деятельности отрасли все же надо. Оценивание, по сути дела, — это сравнение, сопоставление. Следовательно, нужен образец с чем сравнивать или хотя бы словесно-цифровое описание эталона, то есть — стандарт. Именно на стандарты может быть возложена функция количественного и качественного описания и специфических свойств, присущих бытовым услугам, и установление их необходимого уровня на основе критериев социально-экономической эффективности. Таким образом, важнейшими объектами стандартизации в бытовом обслуживании должны стать три основных компонента социальной эффективности бытовых услуг:

- экономия свободного времени трудящихся;
- экономия средств (денежных, вещественных) как населения, так и народного хозяйства в целом;
- индивидуальность заказа и обслуживания, а также сопутствующие этому удобства, т.е. условия, в которых осуществляется процесс обслуживания.

Как это ни парадоксально, вышеперечисленные свойства бытовых услуг в настоящее время объектом стандартизации не являются.

Анализ действующих в бытовом обслуживании РСТ и ТУ,<sup>3</sup> показывает, что они охватывают (причем, далеко не в полной мере) лишь технологическую сторону производства или ремонт-

<sup>1</sup> Горанин А.И. Социально-экономические проблемы бытового обслуживания населения. (Вопросы теории и практики). Автореферат диссертации на соискание ученой степени доктора экономических наук. — М., 1980, с. 26.

<sup>2</sup> Вентцель Е.С. Исследование операции: задачи, принципы, методология. — М.: Наука, 1980, с. 42.

<sup>3</sup> В бытовом обслуживании в настоящее время отсутствуют такие разновидности стандартов как ГОСТы и ОСТы.

та (восстановления потребительских свойств) изделий. В то же время в них отсутствуют количественно определенные показатели качества процессов непосредственного обслуживания заказчиков (время ожидания потребителей, формы обслуживания, ассортимент и комплексность предлагаемых услуг, их доступность, культура обслуживания и т.д.). Кроме того, ряд видов и работ бытового обслуживания вовсе не охвачены стандартами. Главным образом это те виды продукции бытового обслуживания, которые не характеризуются каким-то определенным вещественным результатом (парикмахерские работы, информационное обслуживание, услуги досуга и т.д.). На эти же моменты справедливо обращают внимание В.В. Курицына и В.В. Перченко, которые основную причину сложившегося положения видят в том, что "... не определены общие методологические основы стандартизации в отрасли".<sup>1</sup>

Видимо, углубленная разработка таких основ является назревшей задачей ближайшего времени. Представляется также целесообразным и необходимым признание стандартов на бытовые услуги в качестве самостоятельного вида в государственной системе стандартизации и создание соответствующего класса государственных и отраслевых стандартов.

Какие же основные требования должны быть, на наш взгляд, зафиксированы в таких стандартах и каково должно при этом быть основное содержание комплекса норм, правил и требований к объекту стандартизации? Согласно ГОСТ 1.0-68, стандартизация представляет собой установление и применение правил с целью упорядочения деятельности в определенной области на пользу и при участии всех заинтересованных сторон, в частности, для достижения всеобщей оптимальной экономии. В этой связи следует пересмотреть понимание бытового обслуживания как объекта республиканской стандартизации, закрепленное в ГОСТ 1.0-68. Нельзя согласиться также с тем, что ГОСТ 1.0-68 признает объектом стандартизации только часть работ и услуг по бытовому обслуживанию населения и организаций.

На наш взгляд, указанный комплекс можно расчленить на три группы:

---

<sup>1</sup> Курицына В.В., Перченко В.П. Развитие стандартизации в службе быта. - Стандарты и качество, № 12, 1980, с. 18

1. Нормы, правила и требования, выражающие экономию времени заказчиков в процессе обслуживания или за счет замены самообслуживания общественно организованным обслуживанием. В эту группу, видимо, должны входить такие нормы и показатели, как сроки исполнения заказов, время непосредственного обслуживания, время ожидания, срочность обслуживания, наличие материала предприятия и др. Конечно, соответствующие показатели могут изменяться в разрезе видов бытовых услуг (так, различное содержание имеет показатель времени обслуживания в случае вызова мастера-телевизионщика на дом, при абонировании стиральной машины в прачечных самообслуживания, выполнение срочного заказа в присутствии заказчика и т.д.).

2. Нормы, правила и требования, характеризующие экономию средств заказчика.

Содержание показателей данной группы можно проиллюстрировать на примере определения целесообразности ремонта приборов бытового потребления. Основное содержание задачи: как правильно оценить физическое состояние конкретного предмета потребления (холодильник, диван, ботинок), с тем чтобы результат ремонта был бы выгоден как заказчику, так и народному хозяйству. К кругу таких проблем следует отнести также и определение срока, в течение которого должны ремонтироваться бытовые машины и приборы после прекращения промышленностью выпуска соответствующей марки или модели. Сюда относится также вопрос о том, в какой степени целесообразно восстанавливать первоначальные потребительские свойства предметов. Например, для обеспечения безопасности использования отремонтированных электрических бытовых машин требуется испытание их изоляции на пробой напряжением, указанным в нормативно-технических документах на новые изделия. Естественно, что изоляция старых машин выдерживает номинальное напряжение, но при превышении этого напряжения в 3-5 раз изоляция не выдерживает. Возникает даже вопрос, кто будет нести расходы, вызванные такими результатами испытаний?

В рамках данной группы показателей должны найти свое место указания, в каких случаях ремонты производятся из восстановленных (регенерированных) деталей и узлов, а в каких случаях из новых. Необходимо установить также условия проката изделий на время их ремонта (обработки).



### 3. Нормы, правила и требования, выражающие индивидуальность заказа и получаемые удобства.

К числу показателей данной группы можно отнести, например, количество примерок при индивидуальном пошиве. В эту группу также должны входить все показатели, характеризующие предоставленные в процессе обслуживания удобства (интерьер пункта обслуживания, наличие удобной мебели и справочно-информационного материала, возможность советоваться с художником и т.д.).

Уже беглый анализ приблизительного состава показателей, характеризующих уровень качества обслуживания, показывает, что стандарты на соответствующие виды бытовых услуг должны предусматривать несколько ступеней качества как самих вещественных носителей услуг, так и характеристик самого процесса обслуживания. Несомненно, различным уровням стандартизации должен соответствовать различный уровень затрат производственных ресурсов (в том числе и квалификация обслуживающего персонала). Следовательно, дифференциацию качеств и социально-экономической эффективности бытовых услуг необходимо увязать с дифференциацией цен на бытовые услуги, с тем чтобы обеспечить равную козрасчетную эффективность различных форм и методов бытового обслуживания.

Effectiveness, Quality and Standards  
of Service

Summary

The most important factor in estimating the service level is the quality of service which determines its social effectiveness. The individuality of an order for a service is considered to be the most characteristic feature, because here the consumer can influence the product quality according to his wishes. Due to this peculiarity the economic as well as the social effect should be taken into consideration.

As the quality of service and social effect are regarded as complex factors which cannot be expressed by one number, it is most reasonable to estimate them by standards. Therefore the important objects of standardization are the following components of social effect:

- leisure-time-saving of the population,
- saving of resources of national economy and population,
- individuality of services and convenience of service.

КОМПЛЕКСНЫЙ АНАЛИЗ РАЗВИТИЯ БЫТОВОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

Повышение эффективности хозяйствования – это коренная политическая задача на современном этапе развития. От ее осуществления зависит во многом и ускорение роста народного благосостояния, и решение всех социальных задач.

Особое внимание уделяется вопросам экономной организации производства. Но и работа непромышленных отраслей народного хозяйства должна быть рациональной.

Бытовое обслуживание населения является в основном производственной, но частично и непромышленной деятельностью. Это деление является важным при изучении сущности бытового обслуживания населения<sup>Х</sup>. При оценке работы и развития отрасли такое разделение особого значения не имеет. Любая отрасль бытового обслуживания населения должна развиваться за счет повышения эффективности хозяйствования.

Развитие бытового обслуживания населения оценивается в основном по результатам увеличения реализации работ по обслуживанию в денежном выражении. Так, например, в целом по СССР объем бытовых работ населению увеличился за десятилетку с 5,4 миллиардов рублей в 1975 году до 7,8 миллиардов рублей в 1980 году. За это время увеличилась и численность населения. Поэтому более точно улучшение бытового обслуживания населения показывает изучение объема работ в расчете на душу населения. В 1975 году он составлял 21 рубль, в 1980 г. – 29 рублей.

<sup>Х</sup> Вопрос деления обслуживания на подсистемы рассмотрен автором в настоящем сборнике в статье "Отраслевая структура бытового обслуживания населения" (с.3-16).

Конечный результат развития любой подсистемы народного хозяйства очень важный показатель. Но обществу не безразлична цена достижения этого результата. Развитие системы должно быть интенсивным, но в то же время и эффективным.

Общая экономическая эффективность любой системы оценивается в основном соотношением эффекта и использованных ресурсов, например по формуле:

$$E_{\text{общ}} = \frac{E}{S + E_n K},$$

- где  $E_{\text{общ}}$  - общий показатель эффективности;  
 $E$  - годовой эффект (национальный доход, чистая продукция, объем работ по бытовому обслуживанию населения);  
 $S$  - использованные за год средства;  
 $K$  - капитальные вложения (в основных и оборотных средствах);  
 $E_n$  - нормативный коэффициент использования капитальных вложений.

Изменение общего показателя эффективности во времени показывает динамику эффективности улучшения или ухудшения работы системы. Но оценка результатов хозяйственной деятельности и развития системы лишь по одному показателю слишком узка. Добавочно используется еще много частных показателей (производительность труда, рентабельность, фондотдача и пр.), оценивается их изменение во времени.

В связи с указанными проблемами представляет интерес матричный метод анализа экономической эффективности общественного производства [1]. Применение этого метода предполагает комплексное изучение производства (бытового обслуживания), дает ряд частных показателей экономической эффективности (число показателей  $n^2 - n$ , где  $n$  - число исходных параметров) и обобщающие показатели экономической эффективности. При анализе развития используются частные индивидуальные индексы и обобщающие синтетические индексы.

Перед тем как показать применение метода при анализе экономической эффективности бытового обслуживания населения и ее динамики необходимо процитировать некоторые общие точки зрения автора указанного метода:

"Характер понятия "экономическая эффективность общественного производства" лучше всего раскрывается в динамике. В общем под ростом эффективности подразумеваются такие изменения в экономическом объекте, которые сопровождаются улучшением главных качественных результатов управленческой и плановой деятельности, т.е. повышением производительности труда, улучшением использования мощностей, увеличением отдачи капитальных вложений, сокращением энерго- и материалоемкости продукции и т.д.

Экономическая эффективность, таким образом, - это обобщающая экономическая категория.

Эффективность необходимо рассматривать как многоэлементное, комплексное явление. Вполне исчерпывающую характеристику ей можно дать только путем измерения и оценки изменений, происходящих, в частности в производительности труда, фондоотдаче, энерго- и материалоемкости и т.д. ...

По нашему мнению, эффективность производства следует отражать в виде матрицы качественных параметров, охватывающей полностью систему отношений важнейших количественных результатов производственной деятельности. Определение перечня результатов - важнейший шаг в процессе моделирования экономической эффективности, требующий глубокого экономико-теоретического обоснования" [1].

В качестве исходных параметров модели эффективности системы бытового обслуживания населения союзной республики можно использовать: объем реализации бытовых работ населению, основные фонды и материальные оборотные средства системы, количество потребленной энергии, численность работников, численность населения и другие показатели. Этот круг параметров можно расширить или изменить.

Целесообразно ограничиться регулярно публикуемыми данными. Так как в статистических ежегодниках бытовое обслуживание населения характеризуют в основном тремя показателями (объем реализации бытовых работ населению  $Q$ , численность работников  $A$  и число обслуживающих подразделений предприятий бытового обслуживания населения  $M$ ), то в примере можно и ограничиться этими параметрами, включив добавочно еще численность населения  $N$  и стоимость основных фондов  $F$ .

Ограничение показателей позволит избежать слишком громоздкого числового примера. При научном исследовании эффективности бытового обслуживания населения необходимо использовать более широкий круг показателей.

Характеризуя бытовое обслуживание вышеуказанными показателями необходимо отметить, что они взаимосвязаны. С одной стороны, они выступают как следствие организаций бытового обслуживания населения ("пассивная функция"). Численность населения характеризует в таком случае обслуживаемый контингент. С другой стороны, указанные факторы выступают и в активной роли, воздействуя на результаты ("активная функция").

Последовательность исходных показателей  $Q, F, A, M, N$  можно обозначить в их "активной функции" вектором  $a_i$  и в "пассивной функции" вектором  $c_j$ . Все возможные отношения между ними охватываются в таком случае квадратной матрицей  $\{b_{ij}\}$ .

Экономическое осмысление элементов матрицы показывает таблица I. Необходимо отметить следующую взаимосвязь компонентов исходных векторов:

$$a_i b_{ij} = c_j.$$

Матрица  $\{b_{ij}\}$  довольно всесторонне отражает эффективность организации бытового обслуживания населения. Многие показатели в таблице I, соответствующие матрице  $\{b_{ij}\}$ , используются как частные показатели эффективности бытового обслуживания (объем бытовых работ на душу населения, объем работ на одного работника как показатель производительности труда, средняя численность работников обслуживающего подразделения), но здесь они объединены в единую модель.

Матричная схема дает возможность в первом приближении удовлетворительно отражать эффективность производства не только по всей собирательной отрасли бытового обслуживания, также как и по всему народному хозяйству, но и по ее отдельным отраслям и предприятиям. В таком случае в состав матричной схемы включаются экономические показатели отрасли или предприятия. Детальность отражения уровня эффективности бытового обслуживания растет с увеличением числа исходных параметров модели.

Матричная модель экономической эффективности бытового обслуживания населения

Показатели	Обозначения	$c_1 = Q$	$c_2 = F$	$c_3 = A$	$c_4 = N$	$c_5 = M$
объем реализации бытовых работ	$a_1 = Q$	<del>                    </del>	$b_{12} = \frac{c_2}{a_1} = \frac{F}{Q}$	$b_{13} = \frac{c_3}{a_1} = \frac{A}{Q}$	$b_{14} = \frac{c_4}{a_1} = \frac{N}{Q}$	$b_{15} = \frac{c_5}{a_1} = \frac{M}{Q}$
стоимость основных фондов	$a_2 = F$	$b_{21} = \frac{c_1}{a_2} = \frac{Q}{F}$	<del>                    </del>	$b_{23} = \frac{c_3}{a_2} = \frac{A}{F}$	$b_{24} = \frac{c_4}{a_2} = \frac{N}{F}$	$b_{25} = \frac{c_5}{a_2} = \frac{M}{F}$
численность работников	$a_3 = A$	$b_{31} = \frac{c_1}{a_3} = \frac{Q}{A}$	$b_{32} = \frac{c_2}{a_3} = \frac{F}{A}$	<del>                    </del>	$b_{34} = \frac{c_4}{a_3} = \frac{N}{A}$	$b_{35} = \frac{c_5}{a_3} = \frac{M}{A}$
численность населения	$a_4 = N$	$b_{41} = \frac{c_1}{a_4} = \frac{Q}{N}$	$b_{42} = \frac{c_2}{a_4} = \frac{F}{N}$	$b_{43} = \frac{c_3}{a_4} = \frac{A}{N}$	<del>                    </del>	$b_{45} = \frac{c_5}{a_4} = \frac{M}{N}$
число обслуживаемых подразделений отрасли	$a_6 = M$	$b_{61} = \frac{c_1}{a_6} = \frac{Q}{M}$	$b_{62} = \frac{c_2}{a_6} = \frac{F}{M}$	$b_{63} = \frac{c_3}{a_6} = \frac{A}{M}$	$b_{64} = \frac{c_4}{a_6} = \frac{N}{M}$	<del>                    </del>

x Экономическая характеристика элементов матрицы дана на с 46.

Экономическая характеристика элементов матрицы

- $b_{11}$  - -
- $b_{12}$  - фондоемкость бытовых работ
- $b_{13}$  - трудоемкость бытовых работ
- $b_{14}$  - отношение численности населения к объему бытовых работ
- $b_{15}$  - отношение числа обслуживающих подразделений к объему бытовых работ
- $b_{21}$  - фондоотдача
- $b_{22}$  - -
- $b_{23}$  - закреплённость рабочей силы за основными производственными фондами
- $b_{24}$  - закреплённость численности населения за основными фондами
- $b_{25}$  - отношение числа обслуживающих подразделений к основным фондам
- $b_{31}$  - выработка одного работника
- $b_{32}$  - фондвооружённость одного работника
- $b_{33}$  - -
- $b_{34}$  - численность населения на одного работника
- $b_{35}$  - отношение числа обслуживающих подразделений к численности работников
- $b_{41}$  - объём бытовых работ на душу населения
- $b_{42}$  - количество основных фондов на душу населения
- $b_{43}$  - число работников отрасли на душу населения
- $b_{44}$  - -
- $b_{45}$  - число обслуживающих подразделений на душу населения
- $b_{51}$  - средний объём бытовых работ одной мастерской
- $b_{52}$  - фондвооружённость одной мастерской
- $b_{53}$  - средняя численность работников одной мастерской
- $b_{54}$  - отношение численности населения к числу обслуживающих подразделений
- $b_{55}$  - -



Анализируя развитие бытового обслуживания, можно сравнить матрицы эффективности последовательных периодов и вычислить абсолютные приросты соответствующих показателей, но более наглядно характеризуют происходящие изменения индексные матрицы, которые описывают относительное изменение всех составляющих уровня эффективности. Для иллюстрации анализа использованы данные, характеризующие развитие бытового обслуживания населения Эстонской ССР в девятой и десятой пятилетках (в таблице 2).

Т а б л и ц а 2

Показатели бытового обслуживания населения  
Эстонской ССР в 1970, 1975 и 1980 гг

	Обозначение показателя	1970	1975	1980
Объем бытовых работ (в сопоставимых ценах 1976 г., млн. руб.	Q	34,1	50,3	67,8
Основные фонды <sup>X</sup> , млн.руб,	F	339,0	522,0	667,0
Численность работников тыс. чел.	A	15,8	18,8	19,9
Численность населения <sup>XX</sup> , тыс. чел.	N	1364,9	1431,9	1479,2
Число обслуживающих подразделений <sup>XXX</sup>	M	2166	2095	1955

<sup>X</sup> Стоимость основных фондов взята условно

<sup>XX</sup> Численность населения характеризует количество обслуживаемых

<sup>XXX</sup> Используются данные на конец года

По данным таблицы 2 можно составить три матрицы эффективности бытового обслуживания населения Эстонской ССР, за 1970, 1975 и 1980 гг. Для более удобного сравнения отдельных показателей эффективности их целесообразно соединить в одну таблицу (таблица 3), где в каждой клетке три показателя, за 1970, 1975 и 1980 гг.

Сравнение относительных величин интенсивности, которые являются частными показателями эффективности, можно облег-

Т а б л и ц а 3

Матрицы эффективности бытового обслуживания населения Эстонской ССР в 1970, 1975 и 1980 гг.

Обозначение количественного фактора (в "активной функции")	Обозначение количественного фактора (в "пассивной функции")				
	$c_1 = Q$	$c_2 = F$	$c_3 = A$	$c_4 = N$	$c_5 = M$
$a_1 = Q$	X	9,941 10,378 9,838	0,463 0,374 0,294	40,026 28,465 21,817	63,519 41,650 28,835
$a_2 = F$	0,101 0,096 0,102	X	0,047 0,036 0,030	4,026 2,743 2,218	6,389 4,013 2,931
$a_3 = A$	2,158 2,676 3,407	21,456 27,766 33,518	X	86,386 76,165 74,332	137,089 111,436 98,241
$a_4 = N$	0,025 0,035 0,046	0,248 0,365 0,451	0,012 0,013 0,013	X	1,587 1,463 1,322
$a_5 = M$	0,016 0,024 0,035	0,157 0,249 0,342	0,007 0,009 0,010	0,630 0,683 0,757	X

чить путем вычисления индексов (относительных величин динамики). В таблице 4 и приведены цепные индексы 1975/1970 и 1980/1975, которые характеризуют динамику частных показателей эффективности бытового обслуживания в девятой пятилетке (первая строка в клетке) и в десятой пятилетке (вторая строка в клетке). В последних двух строках таблицы приведены индексы количественных показателей  $a$  и  $c$ .

Приведенные в таблице 4 индексы показывают, что объем бытовых работ на душу населения увеличился в девятой пятилетке на 40 %, а в десятой пятилетке на 34 %. По этому показателю видим, что бытовое обслуживание развивалось в десятой пятилетке менее интенсивно. В то же время другой, очень важный показатель, объем работ на одного работника, увеличился в девятой пятилетке на 24 %, а в десятой пятилетке на 27 %, что говорит о более интенсивном развитии бытового обслуживания в десятой пятилетке.

Т а б л и ц а 4

Индексы динамики показателей эффективности бытового обслуживания населения Эстонской ССР в девятой и десятой пятилетках

Индексы		$J_{b_{i1}}$	$J_{b_{i2}}$	$J_{b_{i3}}$	$J_{b_{i4}}$	$J_{b_{i5}}$
$J_{b_{1j}}$	IX	<del>X</del>	1,044	0,808	0,711	0,656
	X	<del>X</del>	0,948	0,786	0,766	0,692
$J_{b_{2j}}$	IX	0,950	<del>X</del>	0,766	0,681	0,628
	X	1,063	<del>X</del>	0,833	0,809	0,730
$J_{b_{3j}}$	IX	1,240	1,294	<del>X</del>	0,882	0,813
	X	1,273	1,207	<del>X</del>	0,976	0,882
$J_{b_{4j}}$	IX	1,400	1,472	1,083	<del>X</del>	0,922
	X	1,341	1,236	1,000	<del>X</del>	0,904
$J_{b_{5j}}$	IX	1,500	1,586	1,286	1,084	<del>X</del>
	X	1,458	1,369	1,111	1,108	<del>X</del>
$J_{a(c)}$	IX	1,475	1,540	1,190	1,049	0,967
	X	1,348	1,278	1,059	1,033	0,933

Авторы матричного метода анализа экономической эффективности общественного производства рекомендуют для общей оценки динамики экономической эффективности применять синтетический индекс эффективности, который рассчитывается по формуле:

$$J_{EF} = \frac{2 \sum J_{b_{ij}}^*}{n^2 - n}$$

или по формуле:

$$J_{FFG} = \sqrt[1/2(n^2-n)]{\prod J_{b_{ij}}^*},$$

где  $J_{b_{ij}}^*$  - элементы индексной матрицы, численное значение которых в общем случае растет;

n - численность исходных объемных показателей параметров модели эффективности.

В первом случае находят среднее арифметическое, во втором среднее геометрическое частных индексов. При этом

$J_{\text{Эф}} > J_{\text{Эф}9}$ . Последняя формула имеет некоторые вычислительные и технические преимущества.

При построении матрицы индексов показателей эффективности целесообразно разместить все количественные факторы в таком порядке, чтобы под диагональю оказались такие индексы, которые в общем случае должны расти, а над диагональю такие, которые должны уменьшаться. В приведенном примере размещение изучаемых факторов в основном трудностей не представляет, сомнения могут возникнуть лишь при размещении двух последних факторов. Должна расти средняя численность населения на одно обслуживающее подразделение или наоборот? Это зависит от организации бытового обслуживания. В настоящее время в Эстонской ССР еще много маленьких мастерских и прочих обслуживающих подразделений и дальнейшая концентрация бытового обслуживания является целесообразной. В результате продолжится рост численности населения в среднем на одно обслуживающее подразделение. В будущем эта тенденция может измениться.

Необходимо подчеркнуть важность теоретически определенной необходимости значения индекса  $> 1$ . Фактически индекс может быть и  $< 1$ . В рассматриваемом примере в десятой пятилетке фондоотдача ( $b_{21}$ ) уменьшилась, хотя нормально она должна увеличиваться.

$$J_{\text{Эф, IX}}^* = \frac{2 \cdot 12,895}{25 - 5} = 1,2895$$

$$J_{\text{Эф, X}}^* = \frac{2 \cdot 12,166}{25 - 5} = 1,2166$$

Расчет синтетического индекса в виде среднего геометрического дает следующие результаты:

$$J_{\text{Эф, g, IX}} = \sqrt[10]{11,282582} = 1,27421$$

$$J_{\text{Эф, g, X}} = \sqrt[10]{6,6516734} = 1,20863$$

Любая примененная формула расчета синтетического индекса эффективности бытового обслуживания показывает, что рост эффективности в девятой пятилетке превышает рост эффективности в десятой пятилетке.

Синтетический индекс эффективности можно вывести и по индексам исходных количественных параметров  $J_{c_j}$ , расположенных по степени "конечности эффекта", т.е. в виде последовательных индексов  $J_{c_1} \dots J_{c_n}$ , применяя следующую формулу:

$$J_{Ef} = \frac{1}{n^2-n} \sum_{k=1}^{n-1} \left( J_{c_k} \sum_{j=k+1}^n \frac{1}{J_{c_j}} \right).$$

Определение численного значения синтетического индекса по последней формуле несколько проще в вычислительном отношении, но в этом случае минуеться очень важный этап расчета элементов индексной матрицы, т.е. этап определения частных показателей эффективности и их индексов.

В приведенном выше примере анализировалась динамика эффективности бытового обслуживания в двух пятилетках, но также можно сравнивать динамику бытового обслуживания в двух (и более) районах и в двух (и более) предприятиях по их показателям хозяйственной деятельности [2].

На уровне объединения и предприятия, которые состоят из нескольких подразделений, матричный метод анализа экономической эффективности может быть применен и при изучении влияния структурных сдвигов на конечные результаты работы объединения или предприятия.

## Л и т е р а т у р а

1. Мересте У.И. О матричном методе анализа экономической эффективности общественного производства. Экономика и математические методы, 1982, № I, с. 138-149.

2. Мересте У.И. Изучение экономической эффективности общественного производства в территориальном аспекте. Geograficny časopis, 1981, № 4, с. 337-359.

H. Jalasto

Analyse der wirtschaftlichen Effektivität  
der Dienstleistungen anhand der Matrix-  
konzeption der Effektivität

Zusammenfassung

Im vorliegenden Artikel werden die methodologischen Grundlagen der Lösung des Problems der Messung und Analyse von wirtschaftlicher Effektivität der Produktion (der Dienstleistungen) anhand der Matrixkonzeption der Effektivität behandelt, die von Prof. U. Mereste im Tallinner Polytechnischen Institut ausgearbeitet wurde. Diese Konzeption wurde vor allem zur Messung der Effektivitätsdynamik ausgearbeitet, danach zur Messung und vergleichenden Analyse des Niveaus der wirtschaftlichen Effektivität der Produktionstätigkeit. Der Verfasser zeigt, dass die Matrixkonzeption der Effektivität der Produktionstätigkeit auch bei der Analyse der wirtschaftlichen Effektivität der Dienstleistungen anwendbar ist.

ГЕОГРАФИЯ ВЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КАК ОСОБАЯ  
ДИСЦИПЛИНА СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ГЕОГРАФИИ

Объективной закономерностью развития социалистического общества является постоянный рост удельного веса сферы обслуживания в отраслевой структуре народного хозяйства, который вытекает из действия основного экономического закона социализма и незаменимости сферы обслуживания в повышении благосостояния народа. Логическим результатом соприкосновения таких процессов, как быстрое развитие сферы обслуживания и все углубляющаяся интеграция и дифференциация наук, является появление разных научных дисциплин, изучающих сферу обслуживания. Примером этого служит также зарождение географии сферы обслуживания в нашей стране в 60-х годах. Как отмечает проф. В.В. Покшишевский, первые, еще достаточно схематичные советские публикации, намечавшие содержание и предмет географии сферы обслуживания, появились в 1962-1967 годах [1, с. 6].

В конце 60-х годов интерес к проблемам географии сферы обслуживания резко повысился. Например, за 1968-1972 гг. число трудов в этой отрасли в Советском Союзе возросло в четыре раза [2, с. 99]. В 1974 году в Москве состоялось первое межведомственное совещание по географии сферы обслуживания [3, 4]. Можно сказать, что теоретическая и практическая необходимость в подобных новых всесоюзных конференциях явно велика. На многих региональных конференциях вопросам географии сферы обслуживания уделяют существенное внимание [5 и т.д.]. В учебнике "Экономическая география Эстонской ССР" имеется уже самостоятельная глава по территориальным проблемам сферы обслуживания [6, с. 155-164]. В 1980 году украинскими учеными опубликована обширная монография по региональным проблемам сферы обслуживания [7].

Географическое изучение сферы обслуживания чрезвычайно важная задача. Профессор В. Рутгайзер отмечает, что условия и результаты развития сферы обслуживания населения намного сильнее, чем любого другого комплекса отраслей народного хозяйства, зависят от региональных особенностей развития экономики [8, с. 5]. Академик АН Украинской ССР А. Альмов пишет, что на развитие сферы обслуживания населения как ни на какую другую сферу приложения общественного труда влияет пространственный фактор [9, с. 193].

Соответственно отраслевой структуре сферы обслуживания географию сферы обслуживания можно разделить на географию торговли, географию общественного питания, географию жилищно-коммунального хозяйства, географию пассажирского транспорта, географию связи, географию здравоохранения, географию образования, географию культуры и туризма и географию бытового обслуживания.

В Таллинском политехническом институте студентам специальности "экономика и организация бытового обслуживания" начиная с 1978/79 учебного года читается дисциплина "География бытового обслуживания". Хотя география бытового обслуживания представляет собой подотрасль экономической (точнее говоря социально-экономической) географии, она имеет довольно существенные особенности.

По примеру традиционной экономической географии в географии бытового обслуживания рассматривается развитие бытового обслуживания в союзных республиках, а также и за границей (в социалистических и в развитых капиталистических странах). За основные сравнимые показатели целесообразно принять число работников бытового обслуживания, густоту сети бытовых предприятий (мастерских) и объем услуг на душу населения. Причем последний при возможности выводится в натуральном выражении (объем работ по химчистке или стирке белья в килограммах и т.д.). Наибольшее внимание здесь уделяется изучению прогрессивных форм и методов организации бытового обслуживания, используемых в других союзных республиках и за границей.

В некоторой мере, согласно традиционной методике экономической географии, изучают также расселение, дорожную сеть и другие факторы (промышленность, сельское хозяйст-



во и т.д.), оказывающие влияние на развитие и размещение бытового обслуживания. Наиболее подробно рассматривают демографические факторы (население, расселение, миграцию). Ведь человек и оказывает и потребляет бытовые услуги, а размещение сети бытового обслуживания непосредственно зависит от особенностей системы расселения, причем сама служба быта является одним из факторов, формирующих эти системы.

Размещение сети бытового обслуживания, как известно, подчиняется общим законам размещения производительных сил, ввиду чего рассматривается развитие теорий размещения производительных сил (теории Тюнена, Вебера и т.д.), суть размещения социалистического производства и особенности размещения бытового обслуживания. Дается также краткий обзор буржуазных теорий размещения сферы обслуживания (теория центральных мест и др.).

Две существенных задачи географии бытового обслуживания к к науки состоят:

а) в изучении и оптимизации территориальной организации бытового обслуживания;

б) в анализе и прогнозировании регионального развития бытового обслуживания.

В географии бытового обслуживания рассматриваются элементы бытового обслуживания, их классификация на основе разных признаков и принципы территориальной организации бытового обслуживания. Довольно большую часть охватывает ознакомление с методами изучения и оптимизации территориальной организации бытового обслуживания. Из методов оптимизации прежде всего рассматриваются нормативные, математические и картографические методы. Здесь характеризуют также общесоюзную методику размещения сети бытового обслуживания [10], в которой рекомендуется принять за основу территориального планирования бытового обслуживания Методические указания к разработке государственных планов экономического и социального развития СССР [11, с. 713].

Важное значение в географии бытового обслуживания имеет изучение методов анализа и прогнозирования регионального развития бытового обслуживания. Сложная проблема здесь состоит в оценке и сравнении региональных уровней развития

отдельных отраслей, а также всего бытового обслуживания (в дальнейшем всей сферы обслуживания). Нередко в качестве критерия используется объем оказанных услуг на душу населения, на одну семью и т.д. Однако бытовое обслуживание столь комплексный и разносторонний процесс, что одним-двумя критериями уровень его развития не оценить. Хотя соответствующей методики еще нет, мы придерживаемся мнения, что региональные уровни развития бытового обслуживания следовало бы оценивать и сравнивать с помощью системы показателей, в которых, кроме объема оказанных услуг, отражалось бы число видов услуг и форм обслуживания, размещение и время работы сети бытового обслуживания, качество обслуживания и пр.

С оценкой уровня регионального развития бытового обслуживания, а также с планированием потребной региональной сменной мощности сети бытового обслуживания, тесно связано разграничение зон обслуживания бытовых предприятий, мастерских и пунктов приема и выдачи заказов.

Многие проблемы развития и территориальной организации бытового обслуживания нельзя решить не зная размещение других предприятий сферы обслуживания (торговли, культуры и т.д.). Поэтому в географии бытового обслуживания значительная часть исследований посвящается изучению формирования и сути территориальных систем обслуживания, а также связей сети бытового обслуживания с другими предприятиями обслуживания.

В географии бытового обслуживания рассматривают еще экономическую и социальную эффективность бытового обслуживания, значение оптимального режима работы сети бытового обслуживания и его зависимость от локальных социально-экономических условий. Можно отметить, что в 1981 году на кафедре экономики бытового обслуживания ТПИ в рамках студенческого конструкторского бюро на основе договора с Минбытом ЭССР была составлена работа "Интенсивность использования сети бытового обслуживания г. Таллина, режим работы и ее оптимизация".

Преподавание географии бытового обслуживания существенно затруднено из-за отсутствия учебной литературы. Поэтому предмету опубликованы лишь отдельные статьи, тезисы конференций и т.д., которые, конечно, для учебной работы

непригодны. Поэтому ощущается большая потребность в соответствующем учебнике. С целью постепенного решения проблемы нами намечено отпечатать на институтском ротапринте сборник текстов лекций по географии бытового обслуживания, состоящий из пяти разделов, из которых первый раздел уже опубликован [12]. Надо отметить еще, что первые публикации, охватывающие размещение бытового обслуживания ЭССР, отпечатаны уже двадцать лет тому назад [13].

Все сказанное выше дает представление о предмете и задачах географии бытового обслуживания как особой дисциплины социально-экономической географии. На основе формулировки предмета географии всей сферы обслуживания [14, с. 10], можно определить предмет географии бытового обслуживания таким образом — являясь особой отраслью социально-экономической географии, география бытового обслуживания призвана изучать региональные различия в потребностях и уровне бытового обслуживания, а также проблемы территориальной организации бытового обслуживания в целом и ее отраслей (включая формирование центров обслуживания) в различных природных, экономических и демографических условиях, при различных формах расселения.

## Л и т е р а т у р а

1. Покшишевский В.В. География обслуживания, ее предмет, содержание и место среди экономико-географических дисциплин. — В сб.: География сферы обслуживания. Вопросы географии № 91. М., Мысль, 1972. с. 6-26.

2. Ковалев С.А., Пархоменко И.И. Покшишевский В.В. Географическая литература по обслуживанию населения в СССР (1968-1972). — В сб.: Итоги науки и техники. География СССР. Том II. География сферы обслуживания. М., 1974, с. 95-100.

3. Проблемы географии сферы обслуживания. Московский филиал Географического общества Союза ССР. М., 1974. 93 с.

4. Географическое изучение территориальной организации сферы обслуживания. Московский филиал Географического общества СССР. М., 1976. 154 с.

5. Проблемы инфраструктуры и сельского расселения. Тезисы докладов научной конференции экономистов и эконом-географов республик Советской Прибалтики. Таллин, 1982. 195 с.

6. N õ m m i k S. Eesti NSV majandusgeograafia. Tallinn, Valgus, 1979. 272 lk.

7. Сфера обслуживания населения: региональные проблемы / Под ред. А.И. Кочерга. Киев. Наукова Думка, 1980, 423 с.

8. Комплексный план развития сферы обслуживания населения / Под ред. В.М. Рутгайзера. М., Экономика, 1977, 231 с.

9. А л ы м о в А.Н. Производительные силы: проблемы развития и размещения. М., Экономика, 1981. 288 с.

10. Временные указания по составлению перспективных планов развития сети предприятий бытового обслуживания населения. Государственный комитет по гражданскому строительству и архитектуре при Госстрое СССР. М., 1976. 94 с.

11. Методические указания к разработке государственных планов экономического и социального развития СССР. М., Экономика, 1980. 776 с.

12. M ä e l t s e m e e s S. Teenindusgeograafia I. Tallinn, TPI, 1983.

13. J a l a s t o H. Teeninduse arendamise ja juhtimise teoreetilisi põhiküsimusi. Tallinn, Eesti Raamat, 1967. 43 lk.

14. К о в а л е в С.А. О географическом изучении сферы обслуживания - Вестник МГУ. География, 1973, № 6, с. 3-12.

Dienstleistungsgeographie als eine spezielle  
Disziplin der Sozial- und Wirtschaftsgeographie

Zusammenfassung

Die Dienstleistungsgeographie begann sich in der Sowjetunion Anfang der 60-Jahre zu entwickeln. Die Dienstleistungsgeographie unterscheidet sich von der traditionellen Wirtschaftsgeographie. Die Hauptaufgaben der Dienstleistungsgeographie sind die Forschung und Optimierung der territorialen Organisation und die Analyse und Prognostizierung der regionalen Entwicklung des Dienstleistungswesens.



УДК 658.513

Р. Лумисте

НЕКОТОРЫЕ ВОПРОСЫ ЭФФЕКТИВНОСТИ КАПИТАЛЬНЫХ  
ВЛОЖЕНИЙ В РАЗВИТИЕ БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ  
НАСЕЛЕНИЯ

В течение трех последних пятилеток производственно-технический потенциал бытового обслуживания Эстонской ССР существенно возрос. Прежде всего это выражается в резком росте объема бытовых услуг. Если в 1965 году в Эстонской ССР оказывали на одного жителя бытовых услуг на 15 рублей в год, то в 1980 году этот показатель составил 46 рублей или в 3,1 раза больше. Определяющий фактор роста производственно-технического потенциала — это капитальные вложения. Капитальные вложения в народное хозяйство Эстонской ССР в целом из года в год растут: если в 1966–1970 годы капитальные вложения составили в среднем 484,4 млн. руб. в год, то в 1971–1975 и 1976–1980 годы, соответственно, 648,2 млн. руб. и 771,2 млн. руб.<sup>1</sup> Капитальные вложения в развитие бытового обслуживания подвержены значительным колебаниям. Начиная с X пятилетки отмечается тенденция их уменьшения. В VIII пятилетке среднегодовой объем капиталовложений составил 2,8 млн. руб., в IX пятилетке — 5,2 млн. руб., в X пятилетке — 4,0 млн. руб. и в XI пятилетке по плану предусматривается 3,4 млн. руб.

Значительные колебания объемов капитальных вложений обусловлены:

I. Недостаточным вниманием к капитальным вложениям в бытовое обслуживание, так как в общем объеме капитальных вложений республики их удельный вес составляет в среднем только 0,6 %. В рассматриваемом периоде только в 1973 году этот показатель был выше 1 %. В 1979 и 1980 гг. он достиг даже

<sup>1</sup> Рассчитано по данным ЦСУ ЭССР [1, с. 185].

0,5 % от капитальных вложений республики. Поэтому влияние выполнения плана капитальных вложений бытового обслуживания на выполнение общего объема капитальных вложений республики невелико.

2. Плохой работой подрядных организаций на стройках службы быта. Строителями объектов службы быта являются организации министерств строительства, коммунального хозяйства и бытового обслуживания и в последнее время организации республиканского объединения "Эстколхозстрой". Начиная с 1969 года, когда было организовано Министерство бытового обслуживания ЭССР (Минбыт ЭССР), только в 1978 году план строительно-монтажных работ был выполнен. Процент выполнения плана за последние десять лет (1971-1980) составил только 78,3 %. В результате этого остались неиспользованными 5,2 млн. рублей капитальных вложений на строительство объектов службы быта.

3. Низкой и колеблющейся рентабельностью. Рентабельность в 1971-1980 годы колебалась от 2,9 % в 1976 году до 7,4 % в 1971 году. В 1980 году рентабельность бытовых работ и услуг в системе Минбыта ЭССР была 6,0 % и в 1981 году 6,7 %. Из-за низкой рентабельности система не имела в своем распоряжении стабильных источников финансирования.

В дополнение к вышеперечисленному на выполнение планов влияли общие для многих отраслей факторы: неудовлетворительное качество проектов, раздробленность объектов, плохое снабжение оборудованием и материалами, большие остатки незавершенного производства, несоблюдение нормативных сроков строительства и т.д.

Несмотря на систематическое невыполнение планов капитальных вложений, объемы бытовых услуг росли и планы реализации бытовых услуг выполнялись.

Рост объема бытовых услуг в большинстве случаях был связан с дополнительным применением рабочей силы и открытием новых пунктов обслуживания. Прирост работающих был в VIII пятилетке в среднем 4,8 %, в IX пятилетке - 3,5 %, а в X пятилетке только 1,2 % в год.

В то же время происходило и развитие сети обслуживания. Число мастерских и ателье в 1965-1980 годы не увеличилось.



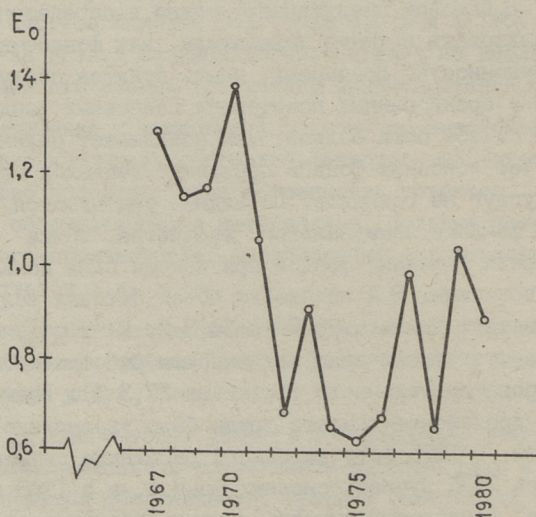
Мелкие маломеханизированные ателье и мастерские были ликвидированы, а рабочие были переведены в новые современные помещения. Для улучшения обслуживания населения была расширена сеть приемных пунктов. В системе Минбыта ЭССР в 1970-1980 годы число приемных пунктов возросло с 374 до 964 или в 2,5 раза. В последние годы большинство приемных пунктов стали комплексными. Открытие новых приемных пунктов не всегда связано с привлечением дополнительных вложений, так как в большинстве случаев эти пункты открыты в помещениях, выделенных местными советами, промышленными и сельскохозяйственными предприятиями.

Постепенное исчерпание экстенсивных факторов роста привело к уменьшению темпов прироста реализации бытовых услуг: в УП пятилетке темп среднегодового прироста составил 17 %, в УШ пятилетке - 11,8 %, в IX пятилетке - 8,1 %, в X пятилетке - 6,2 % и в XI пятилетке запланирован среднегодовой прирост 5,4 %.

Дальнейшее развитие может происходить на базе более эффективного использования ресурсов, включая и капитальные вложения. В бытовом обслуживании можно в определенной степени использовать и такие показатели, как фондоемкость и фондовооруженность. Во-первых, часть пунктов обслуживания находится в арендованных помещениях (основных фондов в распоряжении службы быта больше, чем показывает баланс). Во-вторых, учет основных фондов производственных и непроизводственных услуг не одинаков. Последние учитываются вместе с основными фондами коммунального хозяйства. Общие тенденции использования основных фондов при помощи этих показателей все-таки возможны. В X пятилетке объем бытовых услуг вырос на предприятиях Минбыта ЭССР на 34,8 %. Рост объема был достигнут за счет увеличения численности работников (на 5,9 %) и роста производительности труда (на 27,3 %). Важным фактором роста производительности труда было увеличение фондовооруженности. В 1975 году на одного работника службы быта приходилось 2535 рублей основных фондов, а в 1980 году - 3153 рубля. Фондовооруженность одного работника возросла до 124,4 %, в то же время фондоотдача возросла только до 102,3 %.

Для оценки эффективности капитальных вложений можно использовать показатель общей эффективности ( $E_0$ ).  $E_0$  определяется, как отношение годового прироста объема бытовых ус-

дуг к годовому объему капитальных вложений ( $E_0 = \frac{\Delta Q}{K}$ ). Обычно в таких формулах используется не прирост объема бытовых услуг, а прирост прибыли или прирост чистой продукции. Показатель чистой продукции в бытовом обслуживании не используется, а прибыль в связи с необоснованными ценами на бытовые услуги не характеризует реальную эффективность вложений. В данном расчете объем капитальных вложений взят как среднегодовой объем трех предыдущих лет. Например, прирост объема реализации бытовых услуг 1980 года делили на среднегодовой объем капитальных вложений трех лет (1977-1979). Среднегодовой объем взяли потому, что эффект в бытовом обслуживании сравнительно с другими отраслями проявляется позднее, и потому, что объемы капитальных вложений по годам сильно колеблются. Из динамики показателя общей эффективности видно, что у этого показателя наблюдается тенденция к снижению (фиг. 1). В бытовом обслуживании повышение фондовооруженности труда часто не приводит к освобождению рабочей силы, но зато с ростом капитальных вложений возрастает объем бытовых услуг.



Фиг. 1. Общая эффективность ( $E_0$ ) в 1967-1980 годы.

Снижение темпов инвестиций характерно не только для бытового обслуживания, но и для других отраслей народного хозяйства [2, с. 29]. Уменьшение инвестиций требует их более эффективного использования. Большинство средств направляется на реконструкцию и техническое перевооружение объектов, на приобретение оборудования. В XI пятилетке из капитальных вложений на приобретение оборудования будет использовано 52,8 %.

Многие здания, построенные в 1961-1970 годы, требуют реконструкции и замены оборудования. Замена оборудования на прежнем технологическом уровне не эффективна. Предприятия службы быта получают довольно-таки мало новой и эффективной техники. Часто здесь используется устаревшее оборудование, полученное от промышленных предприятий [3, с. 51]. Степень охвата рабочих механизированным трудом в службе быта в два раза ниже, чем в промышленности [4, с. 118].

Определение эффективности капитальных вложений должно начинаться до проектирования и строительства, т.е. на стадии технико-экономического обоснования объекта и включения его в перспективный план. Выбор объектов предполагает, что технико-экономические обоснования составляются для нескольких объектов и в нескольких вариантах (различные объем и применяемая технология). Значительные затраты средств и времени на составление технико-экономических обоснований должны предотвратить большие промахи при проектировании и строительстве, и что самое главное, - в период эксплуатации. Связь плана реализации бытовых услуг с наличием производственных мощностей и выделением капитальных вложений в настоящее время определяется чисто эмпирически. Производственные мощности в бытовом обслуживании определяются только в некоторых отраслях (фабрики химчистки и крашения, прачечных и т.д.).

Планировать капитальные вложения, исходя только из наличия производственных мощностей и оборудования в той или иной отрасли бытового обслуживания, не позволяет также и отсутствие информации. В отличие от промышленности в сфере бытового обслуживания производственные мощности не гарантируют увеличения реализации бытовых услуг, поэтому нужны свободные мощности в том регионе, где наблюдается повышен-

ный спрос на услуги. В условиях централизованного планирования нужно, чтобы Минбыт ЭССР имел полную информацию о производственных мощностях в каждом регионе и в каждой отрасли бытового обслуживания. Только в этом случае можно будет направить капитальные вложения туда, где они больше всего будут способствовать улучшению технико-экономических показателей работы предприятий. В условиях дефицита рабочей силы создание новых рабочих мест часто малоэффективно.

При планировании капитальных вложений надо основываться на правильных стратегических концепциях. В бытовом обслуживании капитальные вложения планирует не только Минбыт ЭССР на уровне отрасли народного хозяйства, но и исполкомы местных советов. Роль бытового предприятия в принятии плановых решений невелика. Интересы предприятия, министерства и исполкома часто не совпадают с точки зрения выбора объектов. Предприятие заинтересовано в развитии рентабельных производственных услуг, чтобы улучшить свои экономические показатели. Плановые решения министерства и исполкома исходят из общих направлений. У министерства превалирует интерес к увеличению объемов бытовых услуг в сравнении с другими показателями. Исполкомы заинтересованы в строительстве бытовых объектов, как одного компонента социальной инфраструктуры данного региона. Исходя из престижных соображений, исполком старается строить слишком большие объекты, не обращая внимания на окупаемость затрат.

Если рассмотреть капитальные вложения в бытовое обслуживание за 1971–1980 годы (табл. I), то мы увидим, что в течение всего периода доминировали затраты на строительство объектов ремонта и технического обслуживания автомобилей. В 1971–1975 годы был относительно большой удельный вес затрат на строительство фабрик химчистки и прачечных (25,3 % из общего объема). В большинстве случаев это обусловлено переходящими объектами предыдущей пятилетки (1966–1970), когда главным направлением службы быта было развитие этих отраслей бытового обслуживания.

Весомая доля в общем объеме затрат – затраты на строительство Таллинской фабрики-прачечной (2,6 млн. руб.). Объект сдан в эксплуатацию в 1974 году. Почти такую же сумму (2,6 млн. руб.) затратили на строительство Таллинского дома быта. Из-за этого объекта затраты на строительство

домов быта составили 27,4 % из общих затрат на строительство объектов службы быта.

В X пятилетке затратили 61,7 % из общего объема капитальных вложений, предназначенных для строительства, только на объекты производственного объединения "Автотехобслуживание".

В течение всего периода большие суммы затрачены на строительство новых бань. В IX пятилетке 10,7 %, в X пятилетке 6,9 % и в XI пятилетке 17,8 % (по плану) из всех затрат на строительство объектов бытового обслуживания.

В Молдавской ССР, где предприятия автотехобслуживания не находятся в подчинении министерства бытового обслуживания, структура капитальных вложений более равномерна. Средства используются для строительства объектов разных отраслевых групп услуг, причем главным направлением стало строительство домов быта. В X пятилетке там затратили для этой цели половину средств бытового обслуживания, в большинстве это были предприятия на 145-160 рабочих мест. В предыдущие годы доминировали более мелкие дома быта. [5, с. 19].

Главным направлением XI пятилетки в Эстонской ССР является, в первую очередь, строительство новых современных домов быта в городах республиканского подчинения и районных центрах (в Таллине и районных центрах Хаапсалу, Рапла, Йыгева и Валга). Для этой цели предусмотрено 31,9 % из капитальных вложений на строительство новых объектов или 12,5 % из общего объема капитальных вложений. В последнее время увеличиваются и капитальные вложения в такую прогрессивную отраслевую группу как ремонт радио-телевизионной аппаратуры.

Окупаемость капитальных вложений зависит от того, в какую отрасль бытового обслуживания эти вложения были направлены, потому что рентабельность услуг очень разная. Поскольку большинство из капитальных вложений сделано в мало-рентабельных или убыточных отраслях бытового обслуживания, то часто говорить об окупаемости этих вложений мы просто не можем. Механизм хозяйственного расчета при планировании и использовании капитальных вложений в данном случае не работает. В 1975-1980 годы затратили 5,0 млн. руб. для строительства объектов автотехобслуживания. В течение

## Т а б л и ц а I

Структура капитальных вложений, использованных для строительства и реконструкции объектов бытового обслуживания в 1971-1985 годы

Виды объектов	1971-1975		1976-1980		1981-1985 (план)	
	тыс. руб.	%	тыс. руб.	%	тыс. руб.	%
I	2	3	4	5	6	7
1. Дома быта в городах и районных центрах	3618,1	27,4	730	9,1	2469	31,9
2. Сельские дома быта	271,9	2,1	-	-	-	-
3. Прачечные и фабрики химчистки и крашения в т.ч. комплексные предприятия по стирке белья и химчисте	3336,5	25,3	224	2,8	303	3,9
4. Объекты по ремонту и тех. обслуживанию транспортных средств	441,1	3,3	191	2,4	-	-
5. Объекты по изготовлению и ремонту мебели	3624	27,4	4971	61,7	1318	17,0
6. Объекты по ремонту бытовых машин и приборов, изготовление металлоизделий	636,9	4,8	73	0,9	110	1,4
	-	-	892	11,0	27	0,3

I	2	3	4	5	6	7
7. Объекты по ремонту радиотелевизионной аппаратуры	83	0,6	107	1,3	504	6,5
8. Объекты по ремонту и строительству жилищ	-	-	124	1,5	762	9,9
9. Бани	1409,2	10,7	553	6,9	1378	17,8
10. Объекты других отраслей групп бытового обслуживания	138,6	1,0	64	0,8	497	6,4
11. Реконструкция объектов бытового обслуживания	88,1	0,7	323	4,0	375	4,9
Всего	13206,3	100,0	8061	100,0	7743	100,0

пяти лет получили от этих услуг 41 тыс. рублей прибыли. Учитывая, что в 1981 году прибыль увеличилась на 254 тыс. руб., можно предположить, что в течение какого-то достаточно продолжительного периода эти вложения все-таки окупятся.

Освоение новых мощностей протекает в бытовом обслуживании медленнее, чем в промышленности. Во-первых, здесь налицо зависимость от потребителя и постепенного роста спроса. Во-вторых, многие объекты сдаются в эксплуатацию некомплектно: без нового высокопроизводительного оборудования и инструмента. Дальнейшие вложения более эффективны, вследствие чего экономические показатели работы предприятия постепенно улучшаются.

Проведенные ЦЭНИИ Госплана РСФСР в 1972 году обследования показали, что капитальные вложения в службу быта, в ряде случаев окупаются в чрезвычайно длительные сроки (даже через 30-50 лет), а иногда вообще не окупаются [4, с. 123].

Окупаемость капитальных вложений, а также рост прибыли предприятия зависят от выбора объектов строительства.

Для определения эффективности капитальных вложений нельзя применять такие же критерии и показатели, как в промышленности.

Многие экономисты пришли к мнению, что наряду с экономическим эффектом надо учитывать и социальный эффект. За меру социальной эффективности принимаются затраты времени на пользование соответствующими услугами. В методике определения экономической эффективности капитальных вложений зафиксирован временной норматив: затраты времени населением оцениваются 0,5-0,7 руб/час [6, с. II].

К прямому эффекту, в виде прибыли, прибавляется сопровождающийся эффект - экономия времени потребителя в денежном выражении. По этой методике открытие пунктов обслуживания в городах эффективнее, чем на селе: суммарная экономия времени всегда в городах больше.

Исходя из социально-политических соображений, надо развивать бытовое обслуживание в колхозах и совхозах, ко-



торые находятся в худших условиях или на окраине республики (западная и юго-восточная Эстония). В результате предпочтительного развития социальной инфраструктуры вначале можно будет затормозить уход людей из села в город, а в ближайшем будущем стимулировать рост сельского населения. Для таких капитальных вложений надо использовать бюджетные ассигнования.

Бытовые предприятия, работающие в нормальных условиях, должны покрывать свои расходы доходами. В 1969 году в связи с переходом на новый порядок планирования и экономического стимулирования предполагалось, что бытовое обслуживание сможет перейти на полный хозяйственный расчет. Сначала прибыль бытового обслуживания быстро росла, вследствие чего, например, в 1970 году платежи в бюджет превысили ассигнования из бюджета на 293 тыс. руб. Однако скоро внутренние резервы были исчерпаны и рентабельность стабилизировалась. Затем производственные факторы изменились и рентабельность стала даже падать. В таких условиях расширение воспроизводства бытового обслуживания было немыслимо без вовлечения бюджетных средств. М.Г. Розе советует покрыть затраты по капитальным вложениям из прибыли, которую бытовые предприятия получают от реализации массовой продукции и услуг предприятиям [7, с. 33]. В условиях Эстонской ССР таких возможностей нет, удельный вес массовой продукции и услуг предприятиям в общем объеме реализации услуг и продукции минимален. В 1981 году предприятия службы быта получили от реализации массовой продукции 43,4 тыс. руб. и реализации услуг предприятиям и учреждениям 238,1 тыс. руб. прибыли, что вместе взятые составили только 6,3 % из прибыли реализованных услуг и продукции. Кроме бытовых предприятий в системе лишь одно промышленное предприятие — опытно-ремонтномеханический завод "Терас" — получил от реализации массовой продукции 1451,2 тыс. руб. прибыли.

Мелкосерийное производство увеличивает прибыль службе быта, но, с общественной точки зрения, производство тех самых изделий в промышленности было бы более эффективно.

Применение с 1 января 1982 года новых оптовых цен еще более уменьшило рентабельность. В финансовом плане Минбыта ЭССР в 1982 году планировали даже часть средств для обра-

зования фонда материального поощрения и уплаты процентов за кредит из бюджетных средств. В структуре источников финансирования капитальных вложений по финансовому плану 1983 г. доля бюджетных источников существенно упала, но это связано с изменением порядка финансирования (табл. 2).

Т а б л и ц а 2

Структура источников финансирования капитальных вложений Минбыта ЭССР в 1980-1983 годы (в %)

Источники финансирования	1980	1981	1982 план	1983 план
Ассигнования из госбюджета	65,2	41,7	72,6	12,7
Амортизационные отчисления	16,1	25,3	16,6	75,8
Фонд развития производства	15,6	15,3	7,6	7,8
Фонд социально-культурных мероприятий и жилищного строительства	2,2	4,6	3,2	3,7
Прибыль	-	11,1	-	-
Мобилизация внутренних ресурсов строительства	-	1,6	-	-
Прочие	0,9	0,4	-	-
Всего	100,0	100,0	100,0	100,0

До тех пор направляли амортизационные отчисления в государственный бюджет и потом использовали те же самые средства из бюджета для финансирования капитальных вложений. Теперь направляются амортизационные отчисления прямо на финансирование капитальных вложений. Фактически доля государственного бюджета в финансировании плановых затрат Минбыта ЭССР не уменьшилась, а даже увеличилась. По финансовому плану Минбыта ЭССР 1980 года превысили ассигнования из бюджета платежа в бюджет 4183 тыс. руб., в 1981 году 2276 тыс. руб., а по финансовому плану 1982 года было превышение 6671,1 тыс. руб. и по плану 1983 года 4874 тыс. руб.

При планировании чистого дохода и цены на бытовые услуги не учитываются потребности расширенного производства.

В условиях, когда многие бытовые услуги дефицитны, даже низкая цена не благо для потребителя [8, с. 96]. В этом случае потребитель должен тратить много времени или платить

дополнительно, чтобы получить услугу. На современном этапе общество не имеет возможности удовлетворить потребности всех своих членов. Низкая рентабельность бытовых услуг является часто следствием игнорирования социальных факторов, а также неупорядоченных цен.

В. Азар считает, что низкий уровень цен соответствует рентабельности ниже 10 %, средний уровень 10-20 %, а при рентабельности выше 20 % цены характеризуются высоким уровнем [9, с. 263]. Рентабельность бытового обслуживания Эстонской ССР в размере 5-6 % можно считать низкой. Но председатель Государственного комитета СССР по ценам Н.Г. Глушков считает, что хозрасчет немислим без системы цен, обеспечивающей все предприятия и отрасли денежным накоплением, достаточным для их развития, а также для эффективного экономического стимулирования [10, с. 6].

Следовательно, первой предпосылкой углубления хозрасчета является упорядочение цен на бытовые услуги. Только применением внутренних резервов невозможно повысить рентабельность до нормального уровня. Несовпадение интересов предприятий и общества при выборе объектов капитального строительства объясняется неупорядоченными ценами и большими различиями в рентабельности разных услуг. Показатели эффективности не отражают общественную эффективность капитальных вложений.

Дальнейшее развитие бытового обслуживания зависит от повышения рентабельности и улучшения использования всех ресурсов. Без этого невозможно добиться реального роста объема бытовых услуг и удовлетворения спроса на бытовые услуги.

### Л и т е р а т у р а

1. Народное хозяйство Эстонской ССР в 1980 году. Статистический ежегодник, Таллин, 1981. 374 с.

2. В а л ь т у х К.К. Инвестиционный комплекс и интенсификация производства. - ЭКО, 1982, № 3, с. 4-31.

3. Х а ч а т у р о в Т. Эффективность капитальных вложений в непроизводственную сферу. - Вопросы экономики, № 1, 1979, с. 47-58.

4. Экономические проблемы бытового обслуживания населения, М., Легкая индустрия, 1978. 240 с.

5. Л а д ы г и н В.И., К р а м а р е н к о Г.К., Г о л ь д е н б е р г Я.Э. Повышение эффективности капитальных вложений и основных производственных фондов в службе быта. Кишинев, МолдНИИТИ, 1981. 64 с.

6. Методика определения экономической эффективности капитальных вложений. - Экономическая газета, № 2, 1981, с. II-I4.

7. Р о з е М.Г. Цены на бытовые услуги. М., Финансы, 1976.

8. L u m i s t e R. Teenindustööde hindade osast isemajandamise laiendamisel. - Eesti NSV teeninduse arengu põhisuuna XI viisaastakul. Vabariikliku teaduslik-praktilise konverentsi ettekannete teesid. Tallinn, ENSV TM PTI, 1981, lk. 95-98.

9. Плановая цена: ее природа и использование при социализме. Москва-Братислава, 1980.

10. Г л у ш к о в Н.Г. Система планового ценообразования. - ЭКО, № 9, 1982, с. 3-33.

On Some Problems of Capital Investments  
Efficiency in Services

Summary

Capital investments are one of the most important factors of increasing the industrial and technical potential of services. The unsatisfactory work of building organizations in the field of services and unstable sources of finances have been the factors impeding a better utilization of capital investments.

The influence of capital investments on improving the economic indices of services has not yet been sufficient. In order to enhance its efficiency the structure of capital stock must be improved. The choice of a new object of the capital construction must be technically and economically motivated. When planning the capital investments, both aspects, the territorial and sectoral must be taken into account.

The present paper stresses the necessity to correct the prices of services - this is one of the preconditions for calculating the efficiency of services properly.



**ВНУТРЕННИЙ ХОЗЯЙСТВЕННЫЙ РАСЧЕТ В БЫТОВОМ  
ОБСЛУЖИВАНИИ ЭСТОНСКОЙ ССР**

Дальнейшее развитие хозрасчета зависит от внедрения его принципов в деятельность подразделений предприятия. Это особенно важно на нынешнем этапе развития экономики, в условиях ограниченных трудовых ресурсов и капитальных вложений [1, с. II]. Министр бытового обслуживания населения ЭССР В. Халлмяги, оценивая сложившуюся ситуацию в бытовом обслуживании республики в начале XI пятилетки, делает следующий вывод: на первый план выдвигаются вопросы усовершенствования материально-технической базы, созданной в предыдущие пятилетки, организационной структуры, экономического механизма бытового обслуживания и применяемых методов планирования и стимулирования [1, с. 9].

Кафедрой экономики бытового обслуживания ТПИ основательно исследовались проблемы внутреннего хозрасчета в Харьковском районном производственном управлении бытового обслуживания населения (Харьбюский РПУ), на фабрике индивидуально-пошива одежды "Лембиту" и в Таллинском управлении строительного обслуживания [2, 3, 4]. Вопросы материального стимулирования и материальной ответственности рассматривались и на других предприятиях.

Внутренний хозяйственный расчет - составная часть хозяйственного расчета предприятия и зависит от последнего. Эта зависимость в то же время предполагает самостоятельность и инициативу подразделений. Так как внутренний хозрасчет - неполный хозрасчет, многие руководители и специалисты не рассматривают его как хозрасчет. Исследования показали, что часто даже руководители предприятий бытового обслуживания и их заместители не имеют полного представления о внутреннем хозрасчете. В системе Минбыта ЭССР нет типового по-

ложения, которое дало бы общие направления для применения форм и методов внутреннего хозрасчета. На предприятиях бытового обслуживания не составлены документы, которые регламентировали бы внутренний хозрасчет, хотя некоторые элементы хозрасчета в управлении цехами и участками применяются. Зачастую лучших результатов внедрения внутреннего хозрасчета достигают предприятия, характеризующиеся не слишком высокими показателями. Хорошо работающие предприятия не заинтересованы в применении более эффективных систем стимулирования и раскрытия внутренних резервов.

Расширению внутреннего хозрасчета должен предшествовать целый комплекс подготовительных мер. По нашему мнению это могли быть:

1. Пересмотр и упорядочение производственной структуры предприятия. Учет потребностей внутреннего хозрасчета при формировании структуры образующихся производственных объединений.

2. Умелый выбор утверждаемых расчетных и оценочных показателей для подразделений предприятий.

3. Увязка системы учета с системой планирования, так как подразделениям часто утверждаются плановые показатели, которые нельзя эффективно учитывать и контролировать.

4. Упорядочение нормативной базы предприятия, широкое применение внутрихозяйственных норм и нормативов.

5. Выработка системы внутрихозяйственной материальной ответственности. Применение материальных санкций для тех подразделений, которые не выполняют качественно и в срок свои обязанности в отношении других подразделений.

6. Увязка системы материального стимулирования с целями внутреннего хозрасчета.

7. Усовершенствование методики анализа и улучшение аналитической работы.

8. Разработка положения о социалистическом соревновании между хозрасчетными подразделениями.

9. Издание нормативных документов, регулирующих внутренний хозрасчет.



Направление и цели действия подразделений предприятия зависят от утверждаемых плановых показателей.<sup>х</sup> Следует различать три группы показателей: утверждаемые, расчетные и оценочные. Первые из них утверждаются цехам и участкам предприятия, вторые используются в качестве аналитических и вспомогательных показателей, тогда как третьи являются основой для стимулирования работников.

Переход на внутренний хозрасчет должен осуществляться постепенно, с учетом потребностей и возможностей предприятия. Прежде всего надо перевести на внутренний хозрасчет цеха, затем участки и после этого определить возможности внутреннего хозрасчета мелких подразделений. По нашему мнению, в зависимости от уровня управления надо использовать разное количество показателей (таблица I). Для каждого подразделения следует планировать те показатели, на величину и характер которых подразделение непосредственно может воздействовать.

Цеха и участки промышленного предприятия обычно конечную продукцию не изготавливают, для оценки их деятельности показатель прибыли не используется. На предприятиях бытового обслуживания показатель прибыли приемлем для оценки работы цехов и филиалов. При оценке работы участка целесообразно использовать показатель себестоимости затраты на I рубль реализации бытовых услуг. Это объясняется тем, что многие отрасли бытового обслуживания убыточны и малорентабельны. При маленьком объеме прибыли участка относительные показатели и показатели выполнения плана колеблются в больших пределах.

Параллельно переводению основных цехов и участков на хозяйственный расчет надо перевести на неполный хозяйственный расчет ремонтные, энергетические и транспортные участки. Если результаты труда одного участка зависят от деятельности другого, тогда между ними должна быть взаимная ответственность за срочное и качественное выполнение работ. Критерием оценки работы вспомогательного производства может быть объем услуг этих участков и фактические затраты производства на единицу услуг.

---

<sup>х</sup> Плановые показатели подразделений должны существенно влиять на выполнение показателей предприятия и число их должно быть минимальным.

Т а б л и ц а I

Хозрасчетные показатели подразделений  
предприятий бытового обслуживания

Показатели	Основ- ные пе- хи и участки			Вспомога- тельные цехи и участки			Мастер- ские и ателье			Комплекс- ные при- емные пункты		
	У <sup>х</sup>	Р	О	У	Р	О	У	Р	О	У	Р	О
Объем реализации быто- вых услуг	+хх		+				+		+			+
Объем работ, объем при- нимаемых заказов				+		+				+		+
Число работников	+			+								
Фонд заработной платы	+			+								
Средняя производи- тельность труда		+			+			+				
Средняя заработная плата		+			+			+				
Отношение между ростом заработной платы и про- изводительностью труда		+			+			+				
Фонд материального поощрения		+			+			+				
Цеховая себестоимость бытовых услуг		+		+		+						
Прибыль			+									
Смета расходов							+		+	+		+
Сроки выполнения заказов		+						+				+
Качество изготовленных (отремонтированных) изделий		+						+				
Свернормативные остат- ки оборотных средств		+			+			+				
Внедрение новой техники, технологии и организаци- онно-технических меро- приятий		+										

х У - утверждаемые показатели

Р - расчетные показатели

О - оценочные показатели

хх + показатель планируется

Вспомогательные участки реализуют свои услуги основным цехам и участкам по плановым ценам. Повышение себестоимости должно повлечь за собой уменьшение или лишение премии работников участка. На исследованных предприятиях (Харьвские и Пярнуские РПУ, фабрика индивидуального пошива одежды "Лембиту") вспомогательные участки не были переведены на хозрасчет. Переведение на хозрасчет вспомогательных подразделений целесообразно там, где экономия от переведения существенно покрывает дополнительные расходы, связанные с увеличением счетных работ

В Харьвском РПУ в 1981 году нами проведен анкетный опрос среди инженерно-технических работников и служащих с целью выяснения возможностей улучшения механизма внутреннего хозрасчета.

Руководство предприятия мало интересовалось результатами опроса, так как его вполне удовлетворяла существующая система управления. При анализе выполнения месячных планов 1980 года выяснилось, что все 5 основных показателей (объем реализации бытовых услуг, прибыль, стоимость обработки при производстве швейных изделий, производительность труда, средняя заработная плата) выполнялись ежемесячно. При этом была сохранена правильная пропорция между ростом производительности труда и ростом заработной платы. Самым малонапряженным был план прибыли. Только за два месяца выполнение плана прибыли было ниже 120 %, в июле - 119,6 % и в сентябре - 118 %, а в остальных месяцах он колебался в диапазоне 120-125 %. Ясно, что в таких условиях руководители предприятия не заинтересованы вскрытием внутренних резервов и их применением.

В Харьвском РПУ для цехов планируются следующие показатели: объем бытовых работ и услуг в натуральном и денежном выражении, в том числе для населения, объем обслуживания предприятий и организаций. Кроме того, цехам утверждается план прибыли и себестоимости, смета затрат на содержание и эксплуатацию оборудования, смета цеховых расходов, планы труда и заработной платы [3, с. 42]. В то же время оценка результатов работы цехов производится не по этим показателям, а по показателям предприятия в целом. В рамках хозрасчета данные показатели не срабатывают. Экономическое

стимулирование подразделений в зависимости от результатов работы подразделений можно считать одним из важнейших принципов внутреннего хозрасчета. На 9 предприятиях бытового обслуживания из 20 анализируемых для премирования руководящего персонала цехов используются цеховые показатели, а на остальных 11 предприятиях производится материальное поощрение по общим показателям предприятия. Внутренний хозрасчет должен стимулироваться по результатам работы коллектива. Если личные доходы работников растут с улучшением работы подразделений, тогда мы имеем дело с материальной заинтересованностью, и если личные доходы уменьшаются с ухудшением работы подразделений — с материальной ответственностью.

Анализ положений о премировании 20-ти исследованных предприятий показал, что при премировании из фонда материального поощрения много субъективизма и неупорядоченности. При премировании на предприятиях применяются разные дополнительные условия, суммарное количество которых по 20-ти предприятиям, равно 34. Во многих положениях о премировании есть дополнительное условие, позволяющее уменьшать премии на 100 % за недостатки в финансово-хозяйственной деятельности. Такое условие оставляет полную возможность для субъективной оценки работы подразделений. В хозяйственной практике невозможно найти ни одного предприятия или цеха, в работе которых нет таких недостатков. Только одни из этих недостатков недопустимы, а другие являются пока неизбежными.

Необходимость зафиксировать точнее и письменно условия премирования исходит из большой текучести руководящих кадров бытового обслуживания. На предприятиях не сформировались стабильные и традиционные решения для одних и тех же ситуаций. Бывают случаи, когда для руководящего персонала цехов утверждены более строгие условия, чем для руководства предприятия. В производственном объединении "Кийр", кроме обязательных условий премирования для инженерно-технических работников цехов и участков, имеется 11 дополнительных

условий, при невыполнении которых можно уменьшать размер премии на 100 %, и 13 дополнительных условий, при невыполнении которых - на 50 %. На комбинате "Экспресс" премия цехов зависит от общих показателей комбината. Если цеховой план реализации бытовых услуг и работ выполнен, а план комбината не выполнен, тогда выплачивается только 70 % премии. В Валгаском РПУ за выполнение и перевыполнение планов реализации бытовых услуг цеховой персонал премируется, если выполнен и план прибыли предприятия. В Хаапсалуском РПУ, если не выполнен план каким-либо цехом, то премию не получают мастера и работники всех ателье данного цеха, несмотря на то, что план участка или ателье выполнен. На производственном объединении "Электрон" премируют работников филиалов за перевыполнение плана прибыли объединения. В то же время в Харьбюском РПУ в обязательных условиях премирования, общих для всех инженерно-технических работников и служащих, не учитывается индивидуальный вклад подразделений и работников.

По нашему мнению главными недостатками материального стимулирования работников подразделений предприятий бытового обслуживания являются следующие:

- 1) большое число условий премирования;
- 2) неопределенность и неизмеримость условий премирования;
- 3) наличие условий, выполнение которых не зависит от результатов работы подразделений;
- 4) использование уравниловки.

Эффективность материального поощрения, а следовательно, и эффективность внутреннего хозрасчета, зависят в большей мере от того, имеют ли структурные подразделения в своем распоряжении фонд материального стимулирования или нет. На предприятиях Минбыта это не используется. Аналогичная ситуация и в других республиках [14, с. 31]. Совершенно ясно, что полная децентрализация фонда материального поощрения, т.е. распределение его между цехами и участками, нецелесообразна. Распределение средств на премирование всех категорий работников предприятия, в соответствии с действующими

на этом предприятии премиальными положениями, на поощрение по итогам внутривзаводского социалистического соревнования, на выплату вознаграждений по результатам хозяйственно-финансовой деятельности за год, должно быть централизовано. Для распределения этих средств имеются общепринятые основы и распределение их между цехами только усложняет учет. В то же время необходимо распределение между цехами средств на единовременные поощрения и оказание помощи отличившимся работникам предприятия. Если средства фонда материального поощрения не распределены между цехами, то невозможно применить к цехам санкции по возмещению убытков за счет этого фонда.

Совершенствование внутреннего хозрасчета помогает и применению хозрасчетных принципов в работе функциональных отделов предприятия [6].

### Л и т е р а т у р а

1. H a l l m ä g i, V. XI viisaastak Eesti NSV teeninduses. - Eesti NSV teeninduse arengu põhisuunad XI viisaastakul. Vabariikliku teaduslik-praktilise konverentsi ettekanne teesid. Tln., 1981, lk. 8-13.

2. V a l d n a, A. Töötajate materiaalne ja moraalne stimuleerimine Tallinna Ehitusteeninduse Valitsuses. Diplomiprojekt. Tln., 1980. 136 lk. (käsikiri Tallinna Polütehnilises Instituudis).

3. S a a d o j a, M. Ettevõttesisene isemajandamine teeninduskombinaadis "Harju" Diplomiprojekt. Tln., 1981. 86 lk. (käsikiri Tallinna Polütehnilises Instituudis).

4. O l l e, I. Ettevõttesisene isemajandamine õmblusteeninduses. Diplomiprojekt. Tln., 1982. (käsikiri Tallinna Polütehnilises Instituudis).

5. Б а р к а н Н.А. Совершенствование внутрипроизводственного расчета на предприятиях бытового обслуживания населения. Учебное пособие. М., 1980. 69 с. В надзаг.: Моск. технол. ин-т.

6. L u m i s t e, R., V a l d n a, A. Insener-tehnilise personali ja teenistujate töö stimuleerimise täiustamise võimalusi. - Kommunaalmajandus ja Teenindus, 1981 nr.6, lk. 2-9.

R. Lumiste

Self Supporting Principles of Inner Services Companies

Summary

The present paper deals with some specific problems of self supporting principles in inner (internal) services companies. It becomes evident that self supporting principles in services have scarcely been introduced. The methodical instructions of companies, as regards this problem, have not been up to the mark. The recommendations to change the principles of the system of the plan indices when evaluating the work of subdivisions have been given. In order to evaluate the activities of the departments and the divisions, two or three indices have been suggested. The indices depend on the work of the subdivisions above all. The material incentives to stimulate the work of the subdivisions and some other problems of the type have been discussed as well. There is a recommendation for a partial de-centralization of the material incentive funds.





ПРИНЦИПИАЛЬНАЯ СХЕМА ПРОГРАММЫ РАСЧЕТА ОСНОВНЫХ  
ЭКОНОМИЧЕСКИХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРЕДПРИЯТИЙ БЫТОВОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ РЕГИОНА

Настоящая статья является логическим продолжением предшествующих публикаций автора [1, 2]. Несмотря на более высокий уровень обобщений, сделанных в статье, ее нельзя все-таки использовать в качестве базы для формирования окончательных выводов. Целью публикации промежуточных выводов является создание предпосылок для нахождения общего языка между специалистами бытового обслуживания и специалистами инфообработки. Весьма часто можно услышать от экономистов, что им непонятен язык специалистов инфообработки. Последние, в свою очередь, сетуют на непонятность языка экономистов.

По этой причине не решаются проблемы, которые порой нельзя назвать отнюдь не очень сложными. Ознакомление с проблемами и возможностями противоположной стороны позволит найти решения, о существовании которых ранее и не догадывались.

Автор данной статьи, являясь представителем той стороны, которая описывает свои проблемы на вербальном языке, уже ряд лет пытается найти применение своих сил для решения при помощи ЭВМ некоторых проблем из области бытового обслуживания. Такое стремление обусловлено необходимостью нахождения новых объектов для студенческих расчетов. Главное требование к такому объекту заключается в возможности последовательного наращивания объема расчетов с использованием первоначально созданной и постоянно пополняемой совокупности данных. Благоприятную возможность выполнить указанное требование представляет главное направление научно-исследо-

вательской работы кафедры экономики бытового обслуживания Таллинского политехнического института. Это направление связано с исследованием географии бытового обслуживания региона. Тут нас интересуют сравнительные данные по динамике изменения показателей работы предприятий бытового обслуживания в районном, в объектном и повидовом разрезе. Создание базы данных для такого расчета предполагается начать с одного предприятия за один год. Постепенно эта база будет дополняться новыми данными. Одновременно в программу расчета будут включены подпрограммы новых расчетов. Исходя из требования возможности и легкой реализуемости поставленной задачи предполагается использовать всего один файл. Стремясь к быстрейшему получению первых результатов в дальнейшем предполагается осуществить распечатку в режиме DATA. Для получения более компактных распечаток приняты короткие идентификаторы. В их обозначениях не отражена смысловая сторона идентификаторов. Комментарии к идентификаторам даны между знаками (\* ..... \*). Следует объявить файл с названием (к примеру) АЕ со следующей структурой АА записи:

I АА,

- 2 А1 PIC (12) 9, /\* КОД ОБЪЕКТА \*/
- 2 А2 CHAR (20), /\* НАИМЕНОВАНИЕ \*/
- 2 А3 (6,13) FIXED (5, 2) /\* ВЫРУЧКА \*/
- 2 А4 (6, 13) FIXED (3), /\* ОСНОВНЫЕ РАБОЧИЕ \*/
- 2 А5 (6) FIXED (3), /\* ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ РАБОЧИЕ \*/
- 2 А6 (6) FIXED (3), /\* ИТР \*/
- 2 А7 (6) FIXED (3), /\* ВСЕГО РАБОТАЮЩИХ \*/
- 2 А8 (6) FIXED (3), /\* ФОНД ЗАРПЛАТЫ \*/

Потребное количество байтов: А1 - 12Б, А2 - 20Б, А3 - 236Б, А4 - 156Б, А5 - 12Б, А6 - 12Б, А7 - 12Б, А8 - 12Б, А9 - 168Б, всего 640 байтов. Общий объем внешней памяти при ориентировочном количестве объектов региона - 5000, 4 мегабайта.

Первые 50 индексов зарезервированы для обозначения соответственно района и территориальных производственных объединений. Последующие 49 индексов зарезервированы соответственно для городов республиканского подчинения и специализированных производственных объединений. Последующие 49 индексов зарезервированы соответственно для городов республиканского подчинения и специализированных производственных объединений.

## Структура кода:



Работа программы мыслится следующим образом. При создании файла АЕ выполняется: 1—процесс внесения кода и наименования объекта, 2—процесс обнуления всех показателей. Обновление файла выполняется по мере необходимости. На первых порах целесообразно использовать все возможности, заключенные в файле. Тут сказываются трудности сбора необходимых данных, поскольку данные в указанном разрезе еще не собираются. Обкатка начала программы должна начинаться с обработки лишь одного показателя, например, реализации, и то в пределах лишь одного предприятия. Возможно, что подготовка данных потребует очень больших усилий. Тогда можно ограничиться лишь одним цехом. Собранные один раз данные будут сохранены на магнитном носителе и готовы для использования в решении любых задач, вытекающих из самого характера данных.

Идентификатор АЗ предназначен для хранения данных по выручке по годам пятилетки и месяцам года. Индекс I3 зарезервирован для годового итога. Индекс используется для обозначения базисного года. Использование этого идентификатора позволит: 1) получить темп роста по годам, 2) выявить изменение сезонности реализации услуг по месяцам.

Идентификатор А4 представлен двухразмерным также, как и идентификатор АЗ. Оба идентификатора являются базой для изучения динамики производительности труда.

Идентификатор А5 представлен одномерным, так как численность вспомогательных рабочих сезонно меняется в меньших пределах по сравнению с сезонными колебаниями основных рабочих.

Идентификаторы А6 и А7 введены для получения общего представления о структуре кадров.

Идентификатор А8 необходим для суммирования затраты по заработной плате.

Идентификатор А9 учитывает расходы по статьям затрат:

- 1 - сырье и основные материалы;
- 2 - вспомогательные материалы;
- 3 - технологическая энергия и топливо;
- 4 - заработная плата основных рабочих вместе с начислениями на социальное страхование;
- 5 - расходы по эксплуатации и содержанию оборудования;
- 6 - общепеховые расходы;
- 7 - общекомбинатские расходы;
- 8 - внепроизводственные расходы;
- 9 - всего затрат.

Выполнение всех промежуточных расчетов по определению названных затрат осуществляется вручную. ЭВМ используется лишь для хранения данных и расчета итоговых показателей.

Действие разрабатываемой программы будет складываться в основном из процессов суммирования по объектам и соответствующей распечатки.

Выводы:

В результате многолетней поисковой работы разработаны принципы расчета основных экономических показателей предприятий бытового обслуживания региона. При разработке принципов были взяты за основу особенности выполнения расчета в условиях вуза. Главным тут является возможность привлечения большого количества студентов разных курсов для сбора исходных данных и разработки дополнительных возможностей для более глубоких и широких исследований динамики показателей. При разработке программы будет принят за основу один единственный файл с величиной записи в 640 байтов. Для определения общего объема потребного объема внеш-

ней памяти необходимо провести предварительное исследование по выявлению численности объектов расчета. Для охвата расчетом всех предприятий бытового обслуживания потребуется примерно 4 мегабайта внешней памяти.

### Л и т е р а т у р а

1. Лагеда Э.А. О месте имитационного моделирования в сфере бытового обслуживания. Тр. Таллинск. политехн. ин-та, 1979, № 461, с. 35-45.

2. Лагеда Э.А. Возможные этапы разработки программ имитации плановых расчетов предприятий бытового обслуживания. Тр. Таллинск. политехн. ин-та. 1981, № 503, с. 69-84.

E. Lageda

#### The Principal Scheme of the Program for Calculating the Basic Indices of the Service Enterprises of the Region

#### Summary

The conditions of the creation and realization of the program of calculating the basic indices of the service enterprises of the region are considered. This paper proceeds from the specific conditions of using computers in higher schools. The utmost purpose of our institute is to employ a great number of students for collecting the initial data and working out supplementary means for more profound and wider research of the dynamics of the indices.



ПРОБЛЕМЫ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ БЫТОВОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

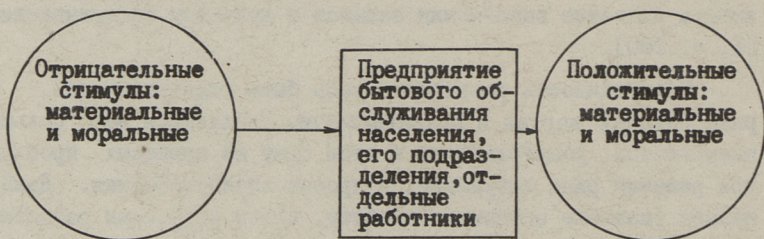
Развитие сферы бытового обслуживания имеет первостепенное значение как один из факторов повышения благосостояния народа. На XXVI съезде КПСС было предусмотрено значительно улучшить бытовое обслуживание населения: увеличить объем реализации бытовых услуг примерно в 1,4-1,5 раза, повысить качество выполнения заказов и культуру обслуживания. [1, с. 180].

Необходимость развития службы быта подчеркивалась в ряде решений партии и правительства. Появляется все больше экономистов, усматривающих в этом одну из ключевых проблем при решении ряда актуальных вопросов хозяйствования. Дальнейшее развитие экономики требует, чтобы вопросами развития службы быта занимались более интенсивно и обдуманно. Особенно важным является изучение и решение проблем повышения эффективности бытового обслуживания.

Повышение жизненного уровня сопровождается ростом потребностей населения, ввиду чего существующие формы, методы и уровень организации службы быта нас уже не удовлетворяют. Поэтому совершенствованием службы быта необходимо заниматься постоянно, причем ее организаторы обязаны понимать и о с о з н а в а т ь различные рычаги стимулирования.

Любая система, в том числе и система стимулирования, для своего нормального функционирования должна находиться в равновесии. При системе стимулирования нужно учитывать два существенных момента: с одной стороны, положительные, и с другой, отрицательные стимулы, а также и соответствующее стимулирование. Под положительным стимулированием (и стимулами) главным образом подразумевается материальное и мо-

ральное стимулирование трудового коллектива и его членов. Здесь мы имеем дело с т.н. привлекательным действием положительных стимулов. Этим проблемам службы быта уделяется должное внимание. Под отрицательным стимулированием (и стимулами) следовало бы прежде всего понимать ответственность, причем здесь мы имеем дело с т.н. принуждающим действием отрицательных стимулов. Состояние дел в этой области службы быта находится еще не на должном уровне. Для повышения ответственности следовало бы учитывать как материальную, так и моральную стороны. В интересах успешного развития службы быта необходимо и обязательно, чтобы система стимулирования была в равновесии, т.е., чтобы как положительное стимулирование (стимулы), так и отрицательное стимулирование (стимулы) реально действовали. Уравновешенную систему стимулирования можно представить следующим образом:



Фиг. 1. Принцип систем уравновешенного стимулирования.

Изучение работы предприятий бытового обслуживания показывает, что прежде всего нужно существенно повысить роль материальной ответственности — в отношении всего трудового коллектива и каждого его члена.

Наличие и нормальное функционирование уравновешенной системы стимулирования предполагает, чтобы действия работника службы быта и их результаты были тесно связаны как с положительными, так и с отрицательными стимулами. Тем самым создаются предпосылки повышения интереса работников службы быта к точному исполнению своих обязанностей (в т.ч. обеспечение высокого качества услуг и строгого соблюдения сроков их выполнения). Практика показывает, что это не всегда так, причем и соответствующие предписания и законодатель-



ство с достаточной точностью не фиксируют обязанности и ответственность предприятий бытового обслуживания перед клиентами.

Приказом министра бытового обслуживания Эстонской ССР № 124 от 9 июня 1980 г. утверждены "Единые предписания по бытовому обслуживанию", регулирующие права, обязанности и ответственность предприятий бытового обслуживания и клиентов. Поскольку эти предписания разработаны и утверждены Министерством бытового обслуживания, то отражение в них ведомственной заинтересованности не исключено. Они содержат правовые нормы, противоречащие нормам гражданского кодекса. Иногда одни и те же вопросы в разных предписаниях без причины решены по-разному, причем не в интересах клиентов. Иногда обязанности предприятий бытового обслуживания зафиксированы не полностью или же степень их ответственности показана неправильно [2, с. 10]. Точное соблюдение предписаний иногда приводит к грубому нарушению прав клиентов [2, с. 22]. Поэтому автор настоящей статьи имеет основание считать, что "единые предписания по бытовому обслуживанию" составлены не совсем удачно. Очевидно, при разработке предписаний по бытовому обслуживанию, а также при применении их на местах нужно исходить из факта строгого согласования их с соответствующими нормами гражданского кодекса, т.е. нельзя ущемлять права клиентов, предоставляемые им гражданским кодексом.

"Единые предписания по бытовому обслуживанию" не предусматривают никаких санкций к предприятию бытового обслуживания за невыполнение или несвоевременное выполнение своих обязанностей. Голословно указывается лишь на выплату пени. Ряд действовавших ранее предписаний по бытовому обслуживанию содержал положения о последствиях несоблюдения сроков заказов. "Единые предписания по бытовому обслуживанию", которые эти положения отменили, к сожалению, не содержат ни одного указания об ответственности организаций бытового обслуживания, в том числе об ответственности за нарушение сроков исполнения заказов. Ссылка на то, что предприятие обеспечивает строгое соблюдение предусмотренных сроков выполнения заказов, является лишь голословной декларацией, поскольку практика бытового обслуживания нередко доказывает противоположное.

Известно, что при несоблюдении предусмотренных сроков оказания услуг, как правило, пени в пользу клиента не на-

числяются. Кроме того, существующие размеры пени настолько малы, что они не стимулируют предприятия бытового обслуживания соблюдать сроки выполнения заказов или же клиентов требовать выплаты пени.

Эффективное функционирование системы бытового обслуживания для клиентов (что, в конечном итоге, полезно и предприятиям бытового обслуживания и всему народному хозяйству) возможно, очевидно, лишь при соблюдении принципов, которые с большим или меньшим успехом, но в недостаточной мере уже применялись. На наш взгляд, наиболее существенны принципы, обеспечивающие эффективную работу системы службы быта, следующие:

- 1) система службы быта должна вызывать доверие у клиентов;
- 2) клиент всегда прав;
- 3) обслуживание клиентов должно быть основной задачей работников службы быта;
- 4) заказ должен быть выполнен в минимальные сроки;
- 5) работники службы быта должны оперативно угадывать спрос населения на услуги, организовывать его удовлетворение быстро и качественно.

На наш взгляд, повысить престиж службы быта можно лишь при повсеместном выполнении данных принципов. Сейчас престиж служб быта далеко не на должном уровне. Требование соблюдать указанные выше принципы для работников службы быта не какая-нибудь особенная, а элементарная задача — выполнять свою работу как можно лучше и в срок. Рассмотрим эти принципы подробнее.

Система службы быта должна вызывать доверие у клиентов. Это доверие необходимо в первую очередь для того, чтобы клиент для удовлетворения своих потребностей обращался именно в предприятие бытового обслуживания. Естественно, что клиент при этом рассчитывает на понимающее и внимательное отношение к его желаниям, на естественность их исполнения. Повышение доверия (иногда и его создание и побуждение) должно бы быть одной из первичных задач каждого

работника службы быта, что, в свою очередь, очень тесно связано с остальными принципами.

К л и е н т в с е г д а п р а в. Этот принцип непосредственно связан с основной целью бытового обслуживания населения - всесторонним быстрым и качественным удовлетворением потребностей населения. На это должны быть ориентированы поведение и отношение к своему труду каждого работника службы быта. Их главная задача состоит в том, чтобы постоянно изыскивать возможности для более быстрого и лучшего обслуживания клиента, а не придумывать причины и извинения (как это, к сожалению, нередко бывает) по поводу того, почему клиента в данный момент нельзя обслужить. Ведь ни один клиент не идет в предприятие бытового обслуживания с целью вызвать конфликт. Если же конфликт возникает, то в этом (прямо или косвенно) виновны работники службы быта. Конфликты возникают прежде всего при заказах и выдаче выполненных заказов. Нередко здесь определяющим фактором становится низкая культура обслуживания приемщика заказов. Исследования, проведенные в пунктах приема в ремонт бытовой техники в Таллине, показали, что многие клиенты жалуются на низкую культуру обслуживания. Клиентов не устраивает ни профессиональная этика, ни культура поведения приемщиков заказов. Можно сделать вывод, что не всегда на этих должностях работают подходящие люди, специальные знания их также зачастую крайне низки. Практика бытового обслуживания показывает, что приемщики заказов не всегда знают свои права и обязанности. Но споры между клиентом и работником службы быта нередко могут быть разрешены, если последний хорошо знает предписания по бытовому обслуживанию и знакомит с ними клиента. Причина, почему это не делается, очевидно, состоит в том, что сами приемщики заказов соответствующих предписаний не знают. Однако знание предписаний входит в их прямые обязанности.

Ознакомление с предписаниями убедило бы клиента в том, что точка зрения работника службы быта, если она верна, вытекает из предписаний, но не является его личным мнением или капризом.

При этом следует иметь в виду, что при соглашении между сторонами (т.е. клиентом и работником службы быта) в до-

говор<sup>х</sup> всегда можно включить условия, расширяющие права заказчика (клиента) по сравнению с предписаниями. Противоположное соглашение невозможно. Гражданский кодекс четко определяет, что отступления от условий типового договора (а следовательно, и от предписаний) и ограничение прав заказчиков, неправомерны ("Гражданский кодекс Эстонской ССР", ст. 372, абз. 2).

Поскольку приемщики заказов для предприятий бытового обслуживания подготавливаются в системе профессионального образования Эстонской ССР, то было бы логично, чтобы в этой системе обращалось больше внимания на комплектацию учебных групп подходящими людьми. Конечно, это требует более широкой подготовительной работы и выбора среди кандидатов. Этот труд окупится позднее, когда квалифицированные приемщики заказов, прошедшие необходимую подготовку, начнут работать в сфере бытового обслуживания, исполняя свои обязанности со знанием дела и с чувством полной ответственности.

Обслуживание клиентов должно быть основной задачей работников службы быта. На службе быта нельзя говорить о мелочах, хотя ее технология нередко состоит из операций небольшой трудоемкости. Для службы быта все заказы населения должны быть одинаково важными. Для полного обеспечения обслуживания населения необходимо, чтобы соблюдались все этапы и операции технологии бытового обслуживания, начиная от приема заказа вплоть до выдачи его в образцово выполненном виде. При этом требуется, чтобы транспортные вопросы также решались работниками службы быта и клиенту не приходилось бы самому искать транспорт.

---

<sup>х</sup> Понятие договора установлено законодательством, согласно которому подрядчик (т.е. предприятие бытового обслуживания - М. Раудярв) на основе подрядного договора обязывается на свой риск выполнить по заданию заказчика определенную работу из материала заказчика или собственного материала, а заказчик обязывается принять и оплатить выполненную работу. Поскольку договоры по бытовому обслуживанию один из подвидов подрядных договоров и составляют большинство последних, то указанные выше основные моменты договора полностью распространяются и на договоры по бытовому обслуживанию [2, с. 7].

Нередко возникают ситуации, когда клиент вынужден сам добывать разные материалы и запасные части, так как у предприятий бытового обслуживания наблюдаются значительные трудности в сфере материально-технического снабжения. Более оперативное снабжение службы быта материальными ресурсами - назревшая необходимость. Очевидно, было бы целесообразно расширить права предприятий бытового обслуживания в этой области, т.е. систему материально-технического снабжения следовало бы сделать более гибкой. Вместе с тем промышленные предприятия должны уделять больше внимания изготовлению запасных частей к разным машинам и аппаратам, расширению номенклатуры и увеличению производства вспомогательных материалов, требующихся для службы быта. Здесь существенную роль играют совершенствование хозяйственного механизма, применение более эффективных стимулов и экономических рычагов в промышленности. Можно предполагать, что после введения нового показателя - нормативной чистой продукции - при планировании и оценке объема производства и производительности труда заинтересованность в изготовлении запасных частей несколько повысится.

Заказ должен быть выполнен в минимальные сроки. Практика показывает, что нередко срок выполнения заказов слишком большой из-за недостаточной организованности службы быта, а также из-за ненужных транспортных операций.

Например, бытовые машины и приборы, принимаемые от населения на приемных пунктах, транспортируются на ремонтный завод. Но нередко у довольно большой части принятых в ремонт бытовых машин и приборов неисправности настолько ничтожны, что их целесообразно устранить на приемном пункте, не обрекая клиентов из-за незначительной неисправности в течение сравнительно долгого времени обходиться без нужных им бытовых машин или приборов.

Предприятиям производимые транспортные затраты также невыгодны. Было бы целесообразно и даже необходимо организовать работу предприятий бытового обслуживания таким образом, чтобы мелкие неисправности устранялись в присутствии клиента на приемном пункте. Это значит, что на каждом приемном пункте должен работать техник по ремонту. Зачастую, очевидно, было бы неплохо, чтобы техник одновременно выпол-

нял работу и приемщика, особенно там, где объем работ не слишком велик.

Существенному улучшению возможностей мелкого ремонта способствовало бы более рациональное размещение приемных пунктов, с учетом расселения и направлений движения населения. В таком случае оказалось бы возможным совмещение рабочих профессий в интересах двух или нескольких отраслей службы быта. Естественно, что это предполагает возможность размещать приемные пункты и мастерские там, где это наиболее целесообразно. Сейчас многим предприятиям бытового обслуживания в большинстве случаев приходится располагаться в случайно освободившихся помещениях, что как правило, не соответствует нормальным условиям работы (размеры рабочих и подсобных помещений и т.д.). Однако вместе с тем можно утверждать, что предприятия системы службы быта не знают, где следовало бы организовать приемные пункты. Причина в том, что не проведены соответствующие исследования и планы перспективного развития системы службы быта несовершенны.

Работники службы быта должны оперативно улавливать спрос населения на услуги, организовывать его удовлетворение быстро и качественно. Работники службы быта должны быть всегда готовы быстро реагировать на меняющиеся потребности клиентов, в том числе на изменения моды. Они должны вовремя знакомиться с устройством новых бытовых машин и приборов, а также с новыми материалами, осваиваемыми промышленностью. Вообще им надлежит заранее быть в курсе проблем, затрагивающих сферу бытового обслуживания. Это возможно лишь тогда, когда работники службы быта последовательно и постоянно повышают свою квалификацию, пополняют свои знания, оперативно и гибко организуют работу.

Это несомненно означает более тесные контакты с промышленностью (в том числе улучшение системы информации), выпускающей новое оборудование, изделия и материалы. В то же время нужно совершенствовать весь хозяйственный механизм, применять его так, чтобы промышленные предприятия были заинтересованы в высоком качестве и хорошей репутации своей

продукции. Существенно способствовала бы этому унификация различных узлов и деталей изделий (например часов), предназначенных для бытовых нужд. Это вместе с тем означает, что промышленность должна резко увеличить, изготовление именно требуемых для службы быта станков, оборудования, измерительных приборов и оснастки (нередко для индивидуального или мелкосерийного производства).

Однако не следует делать вывод, что в существующей обстановке недостаточно возможностей вовремя ознакомиться с запросами населения и соответствующим образом организовать работу по бытовому обслуживанию.

На наш взгляд, к проблемам эффективности службы быта не всегда и не везде подходят комплексно, а допускаются односторонние решения. Наряду с повышением экономической эффективности службы быта и применением методов хозрасчета нельзя забывать о главном — о полном и образцовом удовлетворении потребностей населения. Эта задача не должна быть ни второстепенной, ни тем более совсем забытой. Но в так и случае нельзя говорить об эффективности и качественном развитии службы быта, хотя на основе экономических показателей все выглядит в наилучшем свете. На первом месте должен быть клиент со всеми своими желаниями и потребностями. Исходя из этого необходимо организовывать все работу в области бытового обслуживания. Отступление от основной цели можно рассматривать как нарушение профессиональной этики. Кроме повышения экономической эффективности предприятий бытового обслуживания необходимо также повышение социально-психологической эффективности (достижение удовлетворенности населения), при этом уменьшение и ликвидация т.н. душевных травм.

Удовлетворенность населения бытовым обслуживанием в Эстонской ССР более широко не изучалась. Под руководством автора настоящей статьи дипломанты кафедры экономики бытового обслуживания Таллинского политехнического института в 1980–1982 гг. изучали удовлетворенность населения работой некоторых отраслей службы быта. Обследовалась работа на заводе ремонта бытовых машин и приборов, а также ремонт часов в Таллине, организация работ по химчистке в г. Пярну, изучалась удовлетворенность населения указанными услугами.

При изучении удовлетворенности населения использовался выборочный метод анкетного опроса. Выборка была сделана с таким расчетом, чтобы результаты наблюдения позднее могли распространиться на всю совокупность (в данном случае на все население, пользующееся услугами Завода ремонта бытовых машин и приборов). Выборочные совокупности были больше, чем требовалось по соответствующим расчетам. Это повысило их достоверность. Результаты анкетного опроса оказались следующими.

Т а б л и ц а I

Доля людей с отрицательным мнением в числе опрошенных, %

	Ремонт часов		Платный ремонт бытовых машин и приборов	Химчистка
	гарантийный	платный		
1. Качество работы низкое	20,0	11,0	20,0	10,0
2. Сроки большие	44,0	46,6	49,1	-
3. Сроки не соблюдаются	12,0	27,2	30,7	27,6
4. Культура обслуживания низкая	35,0	24,6	21,7	1,0
5. Приемных пунктов мало	35,0	26,2	51,4	31,8

При анализе ответов необходимо принять во внимание, что часть людей ответила "более или менее довольны" и этот контингент был включен в число клиентов с положительным мнением. Все же среди них было и немало таких, для которых уровень бытового обслуживания был недостаточно высок.

Несмотря на то, что большинство клиентов было довольно качеством бытовых услуг ситуация, когда 10...20 % работ предусмотренному качеству не соответствует, далеко не нормальна.

Особенно надо отметить, что хотя сроки оказания услуг сравнительно большие, они зачастую не соблюдаются. Бывает, что и предусмотренные предельные сроки нарушаются. Но ведь сроки установлены с а м и м работником системы службы быта с учетом ре а л ь н ы х в о з м о ж н о с т е й.



Почти половина клиентов, воспользовавшаяся услугами мастерских по ремонту бытовых машин и приборов и по ремонту часов, считала сроки ремонта длинными. Ввиду этого руководство завода по ремонту бытовой техники обязано значительно лучше организовать оказание соответствующих услуг. Клиенты не были довольны и тем, что для устранения незначительных неисправностей бытовых машин и приборов не организован ремонт в присутствии клиента и срочный ремонт.

При организации ремонта бытовых машин и приборов и ремонта часов, культура обслуживания системе службы быта чести не делает. Поскольку контакт общения у клиента прежде всего устанавливается с приемщиком заказов, то именно этой группе работников необходимо уделить особое внимание. По данным анкеты 47,4 % опрошенных не верит в профессиональное мастерство приемщиков заказов и предпочитал бы непосредственный контакт с мастером именно по той причине, что необходимые знания у приемщиков заказов недостаточны. Их профессиональная этика и культура поведения также клиентов не устраивает. Очевидно, что для приемщиков заказов следовало бы регулярно проводить курсы и учения по психологии и общению с людьми, охватывающие и т.н. "игры общения".

Приемных пунктов мало, это подтвердил также анкетный опрос населения. Выявилась особая потребность именно в приемных пунктах по ремонту бытовых машин и приборов. Учитывая заинтересованность населения в экономии свободного времени, может быть, было бы целесообразно расширить сеть комплексных приемных пунктов. Это позволило бы и в Таллине комплексно удовлетворить потребности населения в оформлении заказов на бытовые услуги. Принимая во внимание большую территорию города и концентрацию населения в определенных жилых районах, на наш взгляд, было бы целесообразно построить во всех районах здания, подобные существующему Дому быта, и организовать комплексный прием и выполнение работ по бытовому обслуживанию.

Отдельная проблема состоит в том, вносить ли оплату до или после выполнения работ? Анкетный опрос показал, что пользующиеся услугами ремонта бытовых машин и приборов в Таллине 62,1 % и пользующиеся услугами химчистки в Пярну 38,6 % клиентов предпочитают платить тогда, когда работа

выполнена. Требование оплаты при приеме заказа следует рассматривать как гарантию того, что предприятие бытового обслуживания за выполняемую работу получит плату и что расчеты выполнения плана могут проводиться с большей уверенностью. Тем самым служба быта требует от клиентов гарантии, но не обеспечивает, в свою очередь, выполненной в срок и качественно работы. Следовательно, предприятия бытового обслуживания называют клиентам свои условия, не учитывая, однако, права, желания и потребности клиентов. Нередко бывает, что служба быта организована, исходя из субъективных позиций предприятий бытового обслуживания, а не из потребностей населения.

Заслуживает внимания тот факт, что 45,7 % опрошенных считали стоимость ремонта бытовых машин и приборов слишком высокой. 95,8 % опрошенных считали, что стоимость химчистки слишком высока. Все же эти результаты нельзя принимать как мнение абсолютного большинства, так как размеры денежных доходов опрошенного контингента не известны. Но можно предполагать, что в какой-то мере указанные цены считаются высокими и по той причине, что предприятиями бытового обслуживания качественное выполнение работ в срок не всегда обеспечено.

Заинтересованность клиентов в экономии свободного времени еще раз показало то обстоятельство, что, например, 84,3 % клиентов, пользующихся услугами химчистки, выразило желание пользоваться формой срочной чистки.

При анкетном опросе были зафиксированы также желания клиентов по улучшению бытового обслуживания, а именно:

- необходимо расширить возможности обслуживания на дому, в том числе организовать прием заказов у клиентов дома;
- целесообразно предоставить больше возможностей выполнения срочных работ в присутствии клиента, в том числе мелких ремонтов при химчистке;
- увеличить сеть приемных пунктов и удлинить время их работы;
- лучше организовать рекламу и информацию.

Конечно, выражалось также самое главное и самое элементарное желание, т.е. чтобы заказы на бытовые услуги выполнялись качественно и в срок при образцовой культуре обслуживания.

Цены на бытовые услуги зачастую непелесообразны и требуют корректировки. Иногда они слишком высоки, иногда слишком низки. Ясно, что образование цен на бытовые услуги не отличается гибкостью, достаточно не учитывает соотношение спроса и предложения. Для ликвидации сезонности и уменьшения ее влияния было бы целесообразно на службе быта широко использовать сезонные цены.

Зачастую было бы уместно применять также дифференцированные цены, при которых одна и та же работа или услуга оплачивается по-разному. Заметно более высокая цена сопровождается большим комфортом или более полным обслуживанием. Это дало бы возможность лучше удовлетворить желания клиентов и более дифференцированно. Кроме того, применение дифференцированных цен окажет положительное влияние на хозяйственную деятельность предприятий бытового обслуживания в условиях хозрасчета, здесь можно привести в пример долговременный опыт других социалистических стран в этой области.

Например, в Германской Демократической Республике при выполнении работ по бытовому обслуживанию соблюдение сроков никакой проблемы не представляет. На приемных пунктах дается информация о средних сроках выполнения работ. Когда клиент делает заказ, он заполняет почтовую открытку, указывая на ней свою фамилию и адрес. Эта открытка остается на приемном пункте. Когда работа на предприятии бытового обслуживания выполнена, открытка высылается клиенту на дом, и он может прийти за заказом в приемный пункт. Тем самым решены острые проблемы соблюдения сроков, клиенту не нужно зря тратить время.

В случае срочных работ (или работ в присутствии клиента) приемные пункты в ГДР организованы так, что в ожидании выполнения заказа у клиента есть возможность выпить кофе, помещение приемного пункта одновременно функционирует как кафе. При необходимости там же можно проводить служебные или прочие встречи. Такое обслуживание находится на должном уровне во всех отношениях.

Подобный опыт социалистических стран следовало бы распространить и в нашей системе службы быта. Очевидно, что это способствовало бы лучшей удовлетворенности населения бытовым обслуживанием.

Из повседневной жизни известно достаточно методов и форм повышения ответственности граждан. Например, при несвоевременной уплате счетов за квартплату, электроэнергию, телефон и пр., накладывается штраф в виде пени или принимаются другие меры. Есть основание считать, что применение подобных мер иногда не дает желаемых результатов прежде всего потому, что размеры пени слишком низкие, к тому же контроль, оперативность и принципиальность санкций недостаточны.

Одна из возможностей повышения ответственности предприятий бытового обслуживания - это система штрафов, налагаемых на предприятия бытового обслуживания, при несоблюдении последними положенных сроков обслуживания и некачественном выполнении заказов. Необходимо разработать и установить соответствующую шкалу для начисления штрафов в пользу клиентов. Шкалу можно построить, например, таким образом, чтобы за каждый просроченный день плата за услуги уменьшалась на определенные прогрессирующие процентные ставки.

Введение подобного порядка заставит предприятия бытового обслуживания относиться к своим обязанностям с большей ответственностью, так как следствием вышеперечисленных мер будут затруднения с выполнением плана реализации бытовых услуг, за которыми следует т.н. цепная реакция: не обеспечено выполнение плана по прибыли, будет ощущаться нехватка средств для образования фонда материального поощрения и других фондов экономического стимулирования и т.д. В такой обстановке предприятие в целом вынуждено будет экономически (материально) отвечать за свою деятельность.

Указанная экономическая ответственность за все предприятие бытового обслуживания сопровождается повышением ответственности каждого отдельного работника, следовательно возникает ситуация, когда каждый отдельный работник должен нести реальную материальную ответственность за свою работу. ет ситуация, когда каждый отдельный работник должен нести реальную материальную ответственность за свою работу.

Организуя бытовое обслуживание в таком направлении, можно надеяться, что стимулирование улучшится, так как система стимулирования приближается к равновесию. Этого мы достиг-

нем прежде всего повышением ответственности отдельных работников и всего предприятия бытового обслуживания за свою работу.

Надо отметить, что используемые сейчас методы и приемы планирования развития бытового обслуживания не способствуют, на наш взгляд, повышению его эффективности. Приемы планирования в большинстве случаев механически заимствованы из практики промышленных предприятий, в лучшем случае они в некоторой мере подогнаны. Есть основание полагать, что такая ситуация не позволяет успешно организовывать, планировать и управлять службой быта. Система бытового обслуживания в принципе отличается от системы промышленности, поэтому применение в ней методов планирования промышленности, очевидно, нецелесообразно. Дело в том, что бытовое обслуживание поддается управлению далеко не в такой степени, как производственная деятельность на предприятиях, поскольку служба быта зависит от клиентов более непосредственно и более интенсивно. Поэтому в интересах эффективности, оперативности и гибкости бытового обслуживания, а также лучшего удовлетворения запросов населения, было бы целесообразно более интенсивно заняться разработкой и применением специфических для службы быта методов организации и планирования.

Автор настоящей статьи не претендует на то, что трактовка указанных проблем исчерпана. Он не считает, что решение только этих вопросов будет способствовать эффективному функционированию системы службы быта. Изучение рассмотренных направлений, подведение итогов и применение соответствующих предложений на практике, на наш взгляд, играют весьма большую роль как в повышении эффективности бытового обслуживания, так и в совершенствовании хозяйственного механизма.

#### Л и т е р а т у р а

1. Материалы XXVI съезда КПСС. — М.: Политиздат, 1981. 223 с.
2. P l o o m E. Kodanike õigused elutarbelise teeninduse lepingutes. — Tallinn, Eesti Raamat, 1981. 76 lk.

## Probleme der Effektivitätserhöhung von Dienstleistungen

### Zusammenfassung

Mit der Erhöhung des Lebensniveaus ändern sich die Bedürfnisse und Anforderungen der Bevölkerung, was bei der Organisierung des gesamten Dienstleistungssystems zu beachten ist. Die Arbeit der Dienstleistungsbetriebe soll sowohl von positiven als auch von negativen Stimuli beeinflusst sein. Die Praxis zeigt, dass für die Sicherung der Effektivitätserhöhung der Dienstleistungen die negativen Stimuli, d.h. verschiedene Methoden der (materiellen und moralischen) Verantwortung, sehr wenig angewendet werden. Die Arbeit von Dienstleistungsbetrieben kann man nicht gut und effektiv nennen, wenn nur ökonomische Kennziffern wachsen und Dienstleistungspläne erfüllt werden. Neben der wirtschaftlichen Verantwortung spielt eine immer grössere Rolle die sozialpsychologische Verantwortung, die mit der Zufriedenheit der Bevölkerung mit Dienstleistungen eng verbunden ist.

Die entsprechenden Untersuchungen haben erwiesen, dass diese Zufriedenheit ungenügend ist und für ihre Erreichung noch Vieles getan werden muss. Bei gegenwartsnaher Organisierung von Dienstleistungen und der Sicherung der Zufriedenheit der Bevölkerung sollte man aus einer Reihe von Grundsätzen ausgehen: das Dienstleistungssystem soll Vertrauen erwecken; der Kunde hat immer Recht; der Kundendienst soll gänzlich die Sache der Dienstleistungsschaffenden sein; eine Bestellung ist so schnell wie möglich auszuführen; die Dienstleistungsschaffenden sollen laufend die Bedürfnisse der Bevölkerung voraussehen und die Bedarfsdeckung schnell und gut organisieren. Die Befolgung dieser Grundsätze macht es möglich, das Prestige des Dienstleistungswesens, sowie seine wirtschaftliche und sozialpsychologische Effektivität zu erhöhen.

Die Erhöhung der Verantwortung des Dienstleistungswesens soll mit der Verantwortung nicht nur jedes Dienstleistungsschaffenden, sondern auch des gesamten Dienstlei-

stungsbetriebs verbunden sein. Das wiederum sollte mit den ökonomischen Kennziffern der Betriebe und dem anzuwendenden System ihrer Stimulierung (d.h. mit der Prämierung und der Vergütung von angerichteten Schaden) verbunden werden. Die Effektivitätserhöhung der Dienstleistungen ist durch gleichzeitige und komplexe Anwendung sowohl positiver als auch negativer Stimulierung erreichbar. Die Balanciertheit von Stimulierung in der ganzen Volkswirtschaft wird dazu beitragen.







## С о д е р ж а н и е

1.	Х.Р. Яласто. Отраслевая структура бытового обслуживания населения (классификация работ по бытовому обслуживанию населения и деление отрасли на подсистемы).....	3
2.	С.В. Мьяэльтсемээс. Закономерности территориального функционирования бытового обслуживания ЭССР	17
3.	Ю.Х. Силласте, К.И. Малмстейн, А.О. Халлинг. Эффективность, качество и стандарты в бытовом обслуживании.....	27
4.	Х.Р. Яласто. Комплексный анализ развития бытового обслуживания населения.....	41
5.	С.В. Мьяэльтсемээс. География бытового обслуживания как особая дисциплина социально-экономической географии.....	53
6.	Р.Р. Лумисте. Некоторые вопросы эффективности капитальных вложений в развитие бытового обслуживания населения.....	61
7.	Р.Р. Лумисте. Внутренний хозяйственный расчет в бытовом обслуживании Эстонской ССР.....	77
8.	Э.А. Лагеда. Принципиальная схема программы расчета основных экономических показателей предприятий бытового обслуживания региона....	87
9.	М.А. Раудярв. Проблемы повышения эффективности бытового обслуживания населения.....	93





EESTI AKADEEMILINE RAAMATUKOGU



1 0200 00089786 2

Цена 85 коп.