

Гр. 6.7
612

ISSN 0136-3549
0320-3409

TALLINNA
POLÜTEHNILISE INSTITUUDI
TOIMETISED

612

ТРУДЫ ТАЛЛИНСКОГО
ПОЛИТЕХНИЧЕСКОГО
ИНСТИТУТА

ТПИ
'85

ГЕОГРАФИЧЕСКИЕ
ПРОБЛЕМЫ
БЫТОВОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ
НАСЕЛЕНИЯ



Ep. 6.7

612

**ТРИ
'85**

TALLINNA POLÜTEHNILISE INSTITUUDI TOIMETISED

ТРУДЫ ТАЛЛИНСКОГО ПОЛИТЕХНИЧЕСКОГО ИНСТИТУТА

УДК 658.513



**ГЕОГРАФИЧЕСКИЕ
ПРОБЛЕМЫ
БЫТОВОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ
НАСЕЛЕНИЯ**

Труды экономического факультета LVIII

Таллин 1985

С о д е р ж а н и е

1.	С.В. Мязьлтсемээс, Ю.Х. Силласте. Развитие бытового обслуживания населения Эстонской ССР на фоне опыта некоторых зарубежных стран.....	3
2.	Х.Р. Яласто. Региональные проблемы экономического эксперимента в системе бытового обслуживания.....	27
3.	Х.Р. Яласто. Регионально-экономические проблемы бытового обслуживания в системе экономических наук.....	41
4.	Р.Р. Лумисте. Комплексные приемные пункты в системе бытового обслуживания сельского населения	53
5.	Р.Р. Лумисте. Организация абонементного обслуживания на предприятиях бытового обслуживания Эстонской ССР.....	61
6.	Х.-А.П. Рейсенбук. Проблема качества в бытовом обслуживании населения.....	67
7.	П.Р. Лагеда, Э.А. Лагеда. Формирование базы данных бытового обслуживания региона.....	77

ТАЛЛИНСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ
Труды ТПИ № 812

ГЕОГРАФИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ БЫТОВОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

Труды экономического факультета LVIII

На русском языке

Редактор М. Кальювее

Техн. редактор Е. Рахеева

Сборник утвержден коллегией Трудов ТПИ 26.03.1985

Подписано к печати 10.02.1986

МВ-01594

Формат 60х90/16. Печ. л. 5,25 + 0,25 прилож. Уч.-изд. л. 5,0

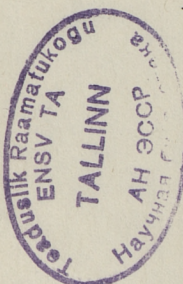
Тираж 300

Зах. № 98

Цена 75 коп.

Таллинский политехнический институт,
200108, Таллин, Эхитаяте тез, 5

Ротапринт ТПИ, 200006, Таллин, ул. Коскла, 2/9



С.В. Мяэльтсемээс, Ю.Х. Силласте

РАЗВИТИЕ БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ
ЭСТОНСКОЙ ССР НА ФОНЕ ОПЫТА НЕКОТОРЫХ
ЗАРУБЕЖНЫХ СТРАН

Всякая нация может и должна учиться у других, общество, если даже оно напало на след естественного закона своего развития, — а конечной целью моего сочинения является открытие закона движения современного общества, — не может ни перескочить через естественные фазы развития, ни отменить последние декретами, но оно может сократить и смягчить муки родов.

(Из введения к первому изданию
"Капитала" — Маркс К., Энгельс Ф.
Соч. т. 23, с. 10)

Постановка проблемы

Недавно, в марте 1984 г., минуло 25 лет со дня принятия постановления ЦК КПСС и Совета Министров СССР "О мерах по улучшению бытового обслуживания населения", которое положило начало современному периоду в развитии бытового обслуживания. Четверть века развития — это не только годы становления, но и стремительного наращивания производительных сил бытового обслуживания, в результате которого оно выделилось в самостоятельную отрасль народного хозяйства. В 1963 г. были организованы, как известно, в основном на базе предприятий местного хозяйства комбинаты бытового обслуживания и некоторые другие предприятия, главной обязанностью

которых стало оказание населению различных бытовых услуг, т.е. выполнение работ по заказам населения. Период организационного становления новой отрасли народного хозяйства республики завершило образование в 1969 г. Министерства бытового обслуживания Эстонской ССР. В других союзных республиках даже несколько раньше, уже к середине 60-х годов, формирование сети предприятий и соответствующих органов хозяйственного управления, специализированных на этой деятельности, было в основном завершено. А на XXIII съезде КПСС впервые в мировой хозяйственной практике была определена уже качественно новая цель: превратить бытовое обслуживание населения в крупную механизированную отрасль народного хозяйства.

Стремительное расширение бытового обслуживания советских людей, последовательный рост его производительных сил, усложнение отраслевых организационных структур привели одновременно и к аккумулярованию разностороннего, а зачастую неоднозначного практического опыта и множества эмпирических данных, нуждающихся в научном обобщении и осмыслении. Во время становления отрасли приходилось отталкиваться в основном только от опыта других отраслей народного хозяйства, в первую очередь, промышленности товаров народного потребления, а также некоторых отраслей непроизводственной сферы экономики СССР. Это было неизбежно, ведь опыта в решении вопроса в такой постановке – формирование новой организационно обособленной отрасли народного хозяйства – бытового обслуживания населения – хозяйственная практика других стран мира не накопила.

В то же время известно, что производство благ по заказам потребителей (индивидуальное производство) исторически предшествовало промышленности вообще и производству товаров народного потребления в частности. Так, К. Бюхер выделял работу на заказ как одну из главных форм в исторической последовательности развития производства от домашнего до фабричного (промышленного) [1, с. 116]. К аналогичному заключению пришел и У. Дж. Эшли [2, с. 86–94]. Исторически производство работ по заказам потребителей тесно переплетается с развитием ремесленного производства. Ремесло в его первоначальном "чистом" виде – это изготовление изделий по

индивидуальным заказам потребителей, т.е. оно тождественно современному бытовому обслуживанию. В своей классической работе "Развитие капитализма в России" В.И. Ленин, который был хорошо знаком с работами К. Бюхера и даже занимался переводом их на русский язык, считал необходимым выделить "... настоящих ремесленников (=работающих по заказу потребителей)" [3, с. 110]. Несколько ниже В.И. Ленин снова возвращается к этому вопросу: "Первой формой промышленности, отрываемой от патриархального земледелия, является ремесло т.е. производство по заказу потребителя" [4, с. 329].

Таким образом, ремесло – это исторический предшественник современного бытового обслуживания. Но тождественность все же кажущаяся, она основана на формальной аналогии. Правильного понимания вопроса можно достичь только путем изучения диалектики производства и потребностей. В период, когда удовлетворение потребностей достигалось в основном за счет ремесленного производства, это не вытекало из высокой степени развитости потребностей. Такое положение диктовалось другой стороной диалектического единства – производством. Точнее, неразвитостью производительных сил и производственных отношений, которым под силу было, как правило, лишь индивидуальное производство. Поэтому по мере роста производительных сил неуклонно уменьшалось значение производства на заказ. Открытия в технологии способствовали этому процессу, вызывая дальнейший прогресс производительных сил. Подчеркивая значение этой закономерности, член-корр. АН СССР В. Янин пишет: "Особенно внушительным оказался рубеж XI–XII веков, когда происходил массовый переход мастеров от работы на заказ к работе на рынок" [5].

В этой связи вполне резонным выглядит вопрос: не является ли возрождение производства на заказ (бытового обслуживания) шагом вспять на пути прогресса, предусматривающего вытеснение дорогого производства по индивидуальным заказам выпуском дешевой серийной или массовой промышленной продукции. Нет. Теперь все большее значение приобретает воздействие закона роста потребностей на каждую из сторон диалектического единства производство – потребности. Складывающиеся к настоящему времени качественные сдвиги в соотношении сторон этого единства характеризует член-корр. АН

СССР П. Бунич: "На современном этапе социализм переводит удовлетворение потребностей в новое состояние. Его суть — резкое усиление индивидуальных различий в запросах членов общества, улавливание оттенков и нюансов желаний каждого человека, т.е. переход к более высокой стадии народного благосостояния ... Перед нами второе дыхание индивидуального производства, но на массовой основе ... Индивидуализируются целые товарные комплексы" [6, с. 54-55].

Все это заставляет нас по-новому взглянуть на проблему перспектив и путей развития бытового обслуживания населения в эпоху развитого социализма, в условиях все большего ускорения научно-технического прогресса.

С этих позиций весьма важным представляется изучение накопленного в этой области опыта высокоразвитых зарубежных стран. Проявляющиеся здесь закономерности, видимо, можно отнести к двум большим классам: 1) глубинно свойственные характеру производительных сил, занятых удовлетворением соответствующих потребностей, независимо от общественно-экономической формации; 2) зависящие от характера основных производственных отношений этих формаций. Стало быть, в качестве объектов сравнительного анализа должны быть использованы высокоразвитые страны разных общественных систем. В настоящем исследовании ими являются Венгерская Народная Республика и Федеративная Республика Германии. Особое внимание уделяется формированию ресурсов труда в бытовом обслуживании населения, методам организации производительных сил в услугах.

Бытовое обслуживание ВНР

В ВНР накоплен многообразный и разносторонний опыт использования вторичной занятости граждан в целях расширения предложения бытовых услуг и товаров народного потребления. Во многом это предопределяется неблагоприятной демографической ситуацией: в 1975-1980 гг. экономически активная часть населения уменьшилась на 300 тыс. человек, т.е. на 6 %. Учитывая, что удельный расход живого труда в расчете на единицу продукции, по подсчетам венгерских экономистов, примерно вдвое превышает соответствующий показатель в ведущих отраслях народного хозяйства (промышленность, строительство и

сельское хозяйство), становится понятным, что всемерное расширение вторичной занятости граждан в услугах являлось вынужденной мерой. Это позволило продолжать увеличение объемов оказываемых населению бытовых услуг и добиваться повышения их качества.

Курс на широкое использование различных форм вторичной занятости преимущественно в оказании услуг населению и производстве товаров народного потребления был подтвержден на XII съезде ВСП. Законодательные основы привлечения к обслуживанию населения новых контингентов работников (главным образом за счет дополнительной занятости работающих в народном хозяйстве специалистов) были существенно расширены правительством ВНР в сентябре 1981 г. путем принятия более 30 законодательных актов по развитию индивидуальной трудовой деятельности граждан и мелких форм коллективного труда.

При всем разнообразии принятых в ВНР организационных форм трудовой деятельности в сфере услуг можно выделить следующие два канала привлечения дополнительного труда занятых в народном хозяйстве: трудовые товарищества и ремесленничество.

Среди созданных к началу 1983 г. новых форм хозяйственных организаций в государственном и кооперативном секторах сферы услуг трудовые товарищества занимают второе место после предприятий, действующих на основе суммарного расчета (в том числе и "договорные подразделения") — соответственно 1500 и 1200 (округленно). Из общего числа трудовых товариществ около 400 создано на предприятиях бытового обслуживания как способ организации дополнительного труда работников этого же предприятия. Суть этой формы состоит в выполнении специалистами, служащими и рабочими вне основного рабочего времени дополнительного объема работ как совпадающего, так и не совпадающего с основным занятием. Для этого заключается специальный договор с администрацией предприятия. Оплачиваются эти работы, как правило, аккордно.

В то же время около 800 трудовых товариществ в сфере бытовых услуг (две трети) — это коллективы, сформированные из работников других отраслей народного хозяйства и выполняющие по договору с предприятием бытового обслуживания поступающие заказы.

Другим каналом привлечения дополнительных трудовых ресурсов и обслуживания в ВНР является общественно организованное ремесленничество. В литературе эту категорию трудящихся (или сектор услуг) называют по-разному: кустарно-ремесленные промыслы, мелкие ремесленники, мелкие предприниматели, мелкие промышленники, индивидуальная трудовая деятельность, частный сектор. Причина такого разноречия заключается скорее всего в отставании применяемой терминологии от новых явлений в экономике услуг. Иногда она формируется под воздействием излишней буквализации в переводах или желания подогнать наблюдаемые явления под сложившиеся некогда и поэтому привычные понятия. Попутно следует заметить, что это относится и к наименованиям новых форм организации сферы услуг. В разных источниках они называются по-разному. Не вдаваясь в подробный анализ содержания понятия "ремесленничество" на настоящем этапе развития сферы услуг ВНР, представляется более обоснованным применять в рамках данной статьи термин "мелкие производители услуг".

По состоянию на 1 июля 1983 г., в этой системе объединены 125 тысяч мелких производителей. К ним следует добавить 47 тысяч привлеченных ими работников, из которых 22 тысячи наемных, 5 тысяч учеников и 20 тысяч членов семей. Всего в этой форме работает, таким образом, 172 тысячи человек.

Объем производимой ими продукции достигает в денежном выражении 35 миллиардов форинтов. Более половины объема — 55 % — составляют бытовые услуги по заказам населения, остальное — производство товаров народного потребления для продажи и заказы организаций.

По данным венгерских товарищеских, 34–35 % общей численности мелких производителей составляют занятые в основное рабочее время в других отраслях экономики. При этом имеется тенденция к росту удельного веса вторично занятых. По сравнению со сложившимся в СССР кустарно-ремесленным промыслом, который регулируется Минфином СССР и его органами на местах, мелкое производство в ВНР в значительно большей степени интегрировано в рамках общественного разделения труда, плановой экономики, и производители испытывают го-

раздо более значительное воздействие государства на свою деятельность, тесно сотрудничают с отраслевыми и территориальными органами управления.

В отличие от сформировавшейся под эгидой Минфина СССР системы кустарно-ремесленных промыслов деятельность мелких производителей бытовых услуг охвачена планированием и учетом на всех уровнях народного хозяйства (от страны в целом до поселков и сел). Так, плановые наметки по области Толна предусматривали объемы реализации бытовых услуг, выполняемых мелкими производителями, на 1984 г. в размере 247,5 млн. форинтов или 55 % их общего объема. Для выполнения плана намечалось привлечь 3300 мелких производителей. При этом 65 % их должны работать в небольших (по меркам ВНР) поселках или населенных пунктах с числом проживающих до двух-трех тысяч человек.

Учитывается тот факт, что организация обыкновенных (в нашем понимании) мастерских и ателье бытового обслуживания в таких поселениях становится, как правило, нерентабельной. К тому же они по большинству видов бытовых услуг не имеют стабильного потока заказов, достаточного для их полной загрузки. Кроме того, мелкие производители широко привлечены для оказания бытовых услуг на дому у заказчиков и, как правило, в вечернее время и выходные дни. Так, в ремонте жилья (квартир) по заказам населения удельный вес работ, выполняемых мелкими производителями, достигает 85 %. Предпочитаются также те виды работ, которые производитель может выполнить у себя дома. Так, 90 % портных ВНР работают как мелкие производители. Следует, конечно, учитывать что изделия, изготавливаемые бытовым обслуживанием ВНР, не дублируют одежду, выпускаемую легкой промышленностью для удовлетворения потребностей населения. Развитая легкая промышленность и импорт обеспечивают подавляющую часть спроса, а путем индивидуальных заказов удовлетворяются только потребности в особо модной или изящной одежде. Здесь как раз наиболее подходящим каналом является индивидуальная трудовая деятельность мелких производителей.

Таким образом, труд мелких производителей планируется не только в объемах оказываемых населению услуг, но и при решении вопросов размещения производительных сил службы

быта и наиболее целесообразных путей удовлетворения потребностей населения в бытовых услугах.

Специалисты и рабочие, занятые вторично как в трудовых товариществах, так и в мелком производстве, избавляют предприятия бытового обслуживания от необходимости иметь у себя резерв рабочей силы в расчете на периоды повышенного спроса. Несмотря на общий дефицит рабочей силы на предприятиях бытового обслуживания СССР, фактическая численность работников всё же превышает потребность в них на периоды пониженного спроса. Поэтому в плановом порядке предусмотрено выполнение предприятиями бытового обслуживания работ вне их специализации. Это выполнение т.н. "мелких партий" и заказов организаций и учреждений, которое, в свою очередь, порождает много нерешенных проблем экономического и социального порядка.

Немаловажно и то, что использование в обслуживании населения труда членов трудовых товариществ и мелких производителей сопровождается экономией государственных капитальных вложений на развитие сети предприятий бытового обслуживания и на приобретение оборудования. При этом в оборот вовлекаются и денежные средства населения, так как индивидуальные производители (и во многих случаях трудовые товарищества) приобретают материалы, запасные части, инструменты и т.п. за наличные деньги на предприятиях бытового обслуживания, а также в специальных оптовых магазинах и в общедоступной розничной торговой сети. Замена снабжения продажей материальных ресурсов равнозначна экономии государственных оборотных средств, чего не дает выполнение этого же объема работ на предприятиях. По весьма осторожной оценке, эта экономия оборотных средств достигает в службе быта ВНР I-I,5 млрд. форинтов. В качестве положительного эффекта следует отметить также экономию эксплуатационных и административно-управленческих расходов. В итоге уменьшается общая ресурсоемкость (с точки зрения потребности в государственных ресурсах) бытового обслуживания по всем видам ресурсов (людских, капитальных, финансовых и материальных).

В производстве и оказании бытовых услуг применяется несколько более квалифицированный труд, чем в производстве товаров народного потребления. Кроме повышенного уровня не-

посредственно-технологических знаний и навыков в службе быта, от работников сферы услуг требуются и специальное умение, и способность постоянно общаться с заказчиками, учитывать и направлять их вкусы и потребности. Поэтому квалификация широкого диапазона у этих работников является одной из важнейших предпосылок улучшения качества и культуры обслуживания. В настоящее время у нас в стране при выдаче разрешений на ведение кустарно-ремесленных промыслов квалификацию желающих ими заняться финорганы не устанавливают и не проверяют. Иначе обстоит дело в НР. По всем ведущим видам бытовых услуг условием выдачи разрешения (лицензии) на работу от мелкого производителя требуется либо сдача соответствующего экзамена (I4 видов), либо наличие не менее трехлетнего стажа работы по специальности (II видов работ). Лицам, успешно сдавшим экзамен, выдаются дипломы утвержденного образца, только они и дают право претендовать на получение лицензии. Экзаменационные требования и порядок их прохождения унифицированы по всей территории НР. Как правило, экзамен состоит из 3-х частей: выполнение практического задания (например: нахождение и устранение в течение определенного времени дефекта системы зажигания автомобиля, изготовление какого-либо изделия и т.п.), письменная работа и устные ответы на вопросы в пределах установленной централизованно программы-минимум. Если письменная часть экзамена выявляет степень владения техникой и технологией по специальности, то устный экзамен проверяет широту круга знаний по специальным вопросам в области обслуживания заказчика, юридическим, экономическим, финансовым, налоговым и другим вопросам, а также по технике безопасности и производственной санитарии и т.д. Экзамены принимаются комиссиями при местных советах, куда входят представители отраслевого обслуживания, союза мелких производителей (назначаются председателем центрального правления союза мелких производителей), местной санэпидстанции и т.д. Необходимо отметить, что предъявляемые требования довольно жестки. Так, в области Толна, по сведениям местных товарищей, положительно оценены ответы на экзаменах менее чем у половины претендентов. Надо сказать, что экзамены платные - 1000 форинтов, т.е. примерно четверть среднего по стране месячного заработка. Для

желающих организуются курсы подготовки к экзаменам. Как правило, в них участвуют лица, уже имеющие определенную практику работы по аналогичной специальности в народном хозяйстве (не менее двух лет). Для них проводятся трехмесячные вечерние курсы с занятиями по два раза в неделю. Курсы также платные. Их стоимость составляет примерно 800-1000 форинтов.

Деятельностью по обеспечению должного профессионального уровня привлекаемого к обслуживанию населения дополнительного контингента работников не исчерпывается роль органов власти в повышении качества и культуры обслуживания. При выдаче разрешений на мелкое производство проверяют и наличие у надомников необходимых условий для качественного обслуживания, выявляют, не мешает ли эта деятельность соседям и не вредит ли окружающей среде. Регулярно проверяют качество выполняемых услуг, рассматривают жалобы заказчиков. При наличии неоднократных нарушений к качеству выполненных работ или к культуре обслуживания виновных дисквалифицируют. На этот счет действует специальный дисциплинарный устав.

В этой связи приходится констатировать, что у нас в стране при выдаче разрешений на ведение кустарно-ремесленных промыслов наличие у претендента условий для качественного и культурного обслуживания не устанавливают, качество выполняемых работ не проверяют и нанесенный заказчику вред или убыток может быть возмещен только в судебном порядке путем предъявления пострадавшим кустарю гражданского иска.

Таким образом, в НР в целях развития сферы бытовых услуг удалось привлечь дополнительные, нетрадиционные источники трудовых, материальных, оборотных и инвестиционных ресурсов, позволяющие расширять предложение бытовых услуг и улучшать их качество, а также повышать культуру обслуживания даже в условиях возрастающих ограничений при выделении ресурсов из традиционных источников. Если в 1975 г. объем оказанных населению (без заказов организаций и учреждений) услуг в денежном выражении составил 10,1, то в 1980 г. уже 17,8 млрд. форинтов. Плановыми наметками на 1983 г. Госплан НР предусматривал их увеличение до 23,9 млрд. форинтов, при росте за год 9,1 % (в текущих ценах).

Показательно, что ускоренными темпами увеличиваются объемы работ по ремонту жилья (квартир) населению. Только за четыре года пятилетки они увеличились на 92 %. К настоящему времени эти услуги вышли на первое место в структуре услуг. Стоимость их составляет 6,3 млрд. форинтов (1983 г.) или около четверти всего стоимостного объема оказываемых населению бытовых услуг. Достигнуто это главным образом за счет использования форм вторичной занятости и труда мелких производителей. Удельный вес работ предприятий строительного обслуживания, аналогичных существующим в СССР, незначителен - 15 %. При этом в Будапеште имеется одно предприятие такого типа (которое собираются разукрупнять) и девять кооперативных предприятий в остальных регионах НР. Правомерным представляется вывод, что без использования вторичной занятости и мелкого производства венгерским товарищам вряд ли удалось бы значительно продвинуться в удовлетворении спроса на ремонт квартир и другого жилья. Проблема эта актуальна и в условиях СССР. Несмотря на принятые меры, предприятия бытового обслуживания удовлетворяют, по некоторым оценкам, не более 10 % потребности в ремонте жилья по заказам населения. В структуре услуг этот вид занимает лишь пятое место.

Относительно расширения вторичной занятости населения в услугах следует указать и то, что, по данным венгерских товарищей, около 252 тысяч человек выполняют заказы на бытовые услуги вне рамок государственных и кооперативных предприятий без требующихся для этого разрешений. Таким образом, проблема вторичной занятости и задача вытеснения нелегальных форм оказания бытовых услуг еще далеко не решены. Однако венгерские товарищи считают, что принятые в последние годы меры и особенно изменения в законодательстве, действующие с 1982 г., позволят значительно ускорить их решение.

Об организации бытового обслуживания в ФРГ

Бытовые услуги населению в ФРГ оказывает ремесленное производство. Понятие "ремесленное производство" и его пределы вызывает здесь теоретические и практические проблемы. Определяя ремесленное производство как таковое, нередко делают вывод, что скорее это - одна из форм произ-

водства, чем единая отрасль экономики [7, с. 15]. Это подтверждается обстоятельством, что перечень сходных черт разных отраслей ремесленного производства короткий.

Ремесленное производство и промышленность различить трудно. Существенные признаки ремесленного производства состоят в том, что предприятий меньше, чем в промышленности, степень механизации ниже, владелец предприятия нередко сам работает, подготовка рабочей силы для всех стадий производственного процесса шире, чем в промышленности, преобладает индивидуальное производство и удовлетворяются прежде всего местные потребности.

Во многих отраслях ремесленного производства коммерческая деятельность оттеснила на второй план традиционную ремесленную деятельность. Из объема работ (оборота) ремесленных авторемонтных предприятий в 1976 г. в ФРГ, например, лишь 38,2 % было связано с ремесленным обслуживанием. Филиалы промышленности и торговли, в свою очередь, проникают в области, ранее считавшиеся сугубо ремесленными. Например, фотомагазины и фотоотделы домов торговли принимают от населения заказы на проявление пленок, изготовление фотографий и т.д. Магазины, торгующие часами, и соответствующие отделы домов торговли принимают заказы на ремонт часов и т.д. Тем самым граница между промышленностью, торговлей и ремесленным производством пропадает.

В ФРГ только юридические основы позволяют разграничивать ремесленное производство в статистике и отделять его от других отраслей экономики. В правилах по ремесленному производству дан перечень (125 профессий) работ, причем само предприятие должно быть зарегистрировано в местной палате по ремесленному производству, а владелец предприятий обязан иметь удостоверение мастера.

В ремесленном производстве ФРГ быстро сократился объем ремонтных работ и изготовления обуви и одежды (табл. I).

Изготовление новых предметов потребления в ремесленном производстве ФРГ (по индивидуальным заказам) стоит несколько раз дороже, чем их покупка в магазине. Например, в магазине дешевый костюм из искусственного волокна стоит пятьдесят марок (примерно 15 руб.), костюм подороже 250-

400 марок (75-120 руб.), а по индивидуальному заказу 2500 марок (750 руб.) [7, с. 81]. Пара обуви в магазине стоит 50-200 марок (15-60 руб.), а по индивидуальному заказу 700-1000 марок (200-300 руб.) [8, с. 236].

Т а б л и ц а 1

Показатель	1949	1963	1981	Темпы роста, %	
				1981/ 1949	1981/ 1963
Сапожники					
а) число пред- приятий	72500	40667	14323	19,8	35,2
б) число ра- ботников	121,3	67,4	22,0	18,1	32,6
Портные					
а) число пред- приятий	144042	63874	12576	8,7	19,7
б) число ра- ботников	289,4	124,3	24,0	8,3	19,3

Объем работ сапожных и портняжных предприятий ФРГ в 70-ые годы увеличился, но только за счет повышения цен. В сравнимых ценах объем работ в обеих отраслях ремесленного производства уменьшился (табл. 2).

Т а б л и ц а 2

Показатель	Объем работ всего (в млн. марок)			Объем работ на душу населения (в марках)		
	1967	1978	Темпы роста, %	1967	1978	Темпы роста, %
Сапожники						
а) объем работ в фактических ценах	1096	1465	133,7	18,3	23,9	130,6
б) объем работ в сравнимых ценах	1186	483	71,1	19,8	13,8	69,7
Портные						
а) объем работ в фактических ценах	770	1016	131,9	12,8	16,6	129,7
б) объем работ в сравнимых ценах	1187	630	53,1	19,8	10,3	52,0

Быстрое уменьшение числа сапожных, а также часовых предприятий в ФРГ обусловлено тремя причинами:

- 1) ремесленники не способны конкурировать с промышленностью и торговлей;
- 2) многие предприятия устарели и нет пополнения кадров;
- 3) многие предприятия не смогли приспособиться к новым требованиям рынка (прежде всего к скоростному обслуживанию) [8, с. 238].

Однако оказывается, что закрыто слишком много сапожных предприятий и, согласно опросам, 25 % городского населения желает восстановления ремонта обуви в своем районе.

К требованию скоростного ремонта обуви отлично приспособились так называемые обувные бары. В подвальных этажах домов торговли ФРГ, в зданиях вокзалов и т.д. имеется 650 мастерских "Мистер-Минит", которые не только ремонтируют обувь, но и занимаются изготовлением ключей, а также гравировкой. Объем этих работ в среднем на одну треть больше, чем в обычных ремесленных сапожных предприятиях.

Чтобы быть конкурентоспособными, сапожные предприятия чаще стали продавать новую обувь. В 1976 г. из всего объема работ сапожных предприятий изготовление новой обуви составило 4,6, ремонт и чистка - 34,3 и продажа - 61,1 %. В 1967-1976 гг. число предприятий, занимающихся в основном продажей обуви, увеличилось с 8 до 25 %. Три четверти сапожных предприятий занято главным образом ремонтом обуви, причем в большинстве из них работает только один человек. Большей частью они находятся на селе, где отдельные мастера наряду с сельскохозяйственными работами выполняют также работу сапожника. 58 % сапожных предприятий ФРГ имеет только одного работника и в 38 % заняты 3-4 работника. Число работников сапожных предприятий в 1963 г. в среднем равнялось 1,7 чел., в 1982 г. - 1,5 чел. В Эстонской ССР одна сапожная мастерская в среднем имеет 12 работников, причем по ремонту 6,5 и изготовлению обуви 20,4 работника. Поэтому не удивительно, что в 1981 г. средняя зона обслуживания одной сапожной мастерской в ФРГ составила 17,4 км² (в Эстонской ССР - 420 км²), а на 1000 че-

ловек приходилось только 0,36 сапожника (в Эстонской ССР - 0,77).

Среднее число работников одного портняжного предприятия в ФРГ за последние 20 лет осталось неизменным (1,9 чел.). Средняя зона обслуживания одной мастерской в Эстонской ССР составляет 235 км², в ФРГ - 19,7 км².

Большие изменения произошли в работе западно-германских часовщиков, хотя в количественных показателях эти изменения не особенно проявляются (табл. 3).

Т а б л и ц а 3

Показатель	1949	1963	1981	Темпы роста, %	
				1981/1949	1981/1963
Число предприятий	10242	9860	6420	62,7	65,1
Численность работников (тыс.)	24,2	25,4	17,0	70,2	66,9

В послевоенный период изготовление часов в ремесленном производстве прекратилось, остался только ремонт. Но в связи с широким распространением дешевых кварцевых часов уменьшилась также потребность в ремонте. Часовщики больше занимаются продажей. Полагают, что имеющиеся тенденции развития сближают ремесленные предприятия с торговыми. Из объема розничной продажи, ведущейся ювелиром, украшения составляют 53 и часы 36 %. В основном ремонтом часов в 1967 г. занималось 58 % часовых предприятий, а в 1976 г. лишь 38 %. Ремонтные предприятия в основном принадлежат одному человеку. В среднем в 1962 г. на часовом предприятии было занято 2,6, а в 1976 г. 3,0 работника. Наряду с ними появились также отдельные крупные предприятия, специализирующиеся на ремонте немногих марок часов, имеющих историческую или прочую ценность. Часовые магазины и отделы часов домов торговли служат для них приемными пунктами. В таких случаях заказ выполняется в течение 2-5 недель.

Объем работ часовщиков в ФРГ за 1967-1978 гг. увеличился в 1,8 раза, но в сравнимых ценах остался неизменным. На каждые 100 км² территории в Эстонской ССР приходилось 0,10, а в ФРГ 2,59 часовых мастерских. Средняя численность

работников одной мастерской равнялась в Эстонской ССР 4,5, в ФРГ 2,6 чел.

Ремонт звукоаппаратуры как самостоятельная отрасль ремесленного производства появилась в Германии только в 1938 г. В послевоенные годы эта отрасль в ФРГ развивалась быстро (табл. 4).

Т а б л и ц а 4

Показатель	1949	1963	1981	Темпы роста, %	
				1981/1949	1981/1963
Число предприятий	4512	4890	9327	206,7	190,7
Численность работников	12,2	24,5	31,0	254,1	126,5

Сейчас в этой отрасли появился ряд проблем. По традиционной звукоаппаратуре расширение рынка не предвидится. Некоторые перспективы представляет создание новых звукоаппаратов. Торговые предприятия рекомендуют для ремонта звуковых аппаратов заключать страховые договоры. Например, фирма "Квелле" предлагает клиентам при покупке черно-белых и цветных телевизоров страховые договоры со следующими взносами (в марках, 1983 г.) и сроками:

	год	полгода	квартал	месяц
а) черно-белый телевизор	116	60,10	30,90	
б) цветной телевизор	252	130	66,60	23

В период действия страхового договора магазин уstraняет бесплатно все неполадки телевизоров. Когда ремонт себя уже не оправдывает, клиент получает за старый аппарат деньги в зависимости от времени его использования:

Время использования	Черно-белый телевизор	Цветной телевизор
меньше 6 месяцев	200	500
свыше двух лет	220	550
свыше трех лет	240	600
свыше четырех лет	260	650
свыше пяти лет	280	700

Можно полагать, что заключаемый в магазине договор об абонементном обслуживании значительно повышал бы также от-

ветственность наших магазинов за качество предлагаемых телевизоров. Эксплуатационная надежность звукоаппаратуры постоянно улучшается, цены на чуть устаревшие аппараты в конкурентной борьбе снижаются. Тем самым, снижается также предельная цена, которую клиент готов платить за ремонт, поэтому основная цель заключается не в ремонте звукоаппаратов и вообще бытовых машин в обычном смысле, а главным образом в замене агрегатов. Это предоставляет соответствующим ремесленникам больше шансов на существование, так как ремонт дешевле прежде всего за счет снижения соответствующей оплаты. С другой стороны, здесь появляется опасность, что люди с некоторой технической смекалкой сами сумеют сменить агрегат.

В сравнении с ценами в других отраслях ремесленного производства стоимость ремонта радио- и телевизионной аппаратуры повышалась сравнительно медленно (за 1967-1978 гг. только на 22,7 %, в то время как стоимость работы парикмахеров повысилась на 94,8 %, а ремонта сельскохозяйственных машин - на 99,7 % и т.д.). Зато объем работ возрастал очень быстро даже в сравнимых ценах (табл. 5).

Т а б л и ц а 5

Показатель	Объем работ всего (в млн. марок)			Объем работ на душу населения (в марках)		
	1967	1978	темпы роста	1967	1978	темпы роста
Объем работ в фак- тических ценах	1088	3653	335,8	18,1	59,6	329
Объем работ в сред- них ценах на 1970 г.	1112	2970	267,1	18,5	48,5	262,2

В 1981 г. в расчете на каждые 1000 жителей Эстонской ССР имелось 0,03, в ФРГ 0,15, а на каждые 100 км² территории соответственно 0,10 и 3,76 таких мастерских. В одной мастерской Эстонской ССР в среднем числилось примерно 11,4, в ФРГ 3,3 работника.

В газетах ФРГ постоянно приводятся рекламные объявления механиков по ремонту радиоприемников и телевизоров

вместе с номерами их телефонов. Почти все они всегда согласны выезжать в любой день недели до 22 часов. На работы дается гарантийный срок (обычно 8 мес.). Если на месте отремонтировать телевизор невозможно, то на время ремонта взамен полагается черно-белый телевизор.

Одной из крупнейших и наиболее распространенных отраслей ремесленного производства ФРГ является ремонт автомобилей. В наше время по сравнению с 1949 г. как число предприятий, так и численность работников увеличились в 2,5 раза, но за последние два десятилетия заметно увеличилось также число предприятий (табл. 6).

Т а б л и ц а 6

Показатель	1949	1963	1981	Темпы роста	
				1981/1949	1981/1963
Число					
предприятий	13616	18061	3792	248,2	187,1
Численность					
работников,					
тыс. чел.	102,3	242,8	253,0	247,3	104,2

Заметим, что кроме 33,8 тысяч предприятий автомехаников в ФРГ в 1981 г. существовали еще 2159 предприятий по ремонту кузовов автомобилей и 1739 предприятий автоэлектриков, состоящих на отдельном статистическом учете.

Одна треть предприятий автомехаников в ФРГ не связана каким-либо договором с определенным предприятием автомобильной промышленности, а две трети специализировались на ремонте автомобилей одной марки. В последнее время и в этой отрасли стало развиваться скоростное обслуживание, ведущей фирмой которого является "1,2,3-Автосервис", планирующий создать в ФРГ примерно 250 станций технического ухода. Интенсификации работ по авторемонту в последние годы способствовал перевод заправочных станций на самообслуживание, так как одна лишь продажа бензина не обеспечивает станциям возможности и перспективы существования.

Двадцать лет назад основными клиентами авторемонтных предприятий были разные предприятия, сейчас уже более двух третей работ выполняется для частных лиц.

За 1967-1978 гг. цены на авторемонтные работы в среднем возросли на 63,2 %. Поэтому объем авторемонтных работ в ФРГ в 1978 г. превысил объем работ 1967 г. в текущих ценах в 3,2, а в сравнимых (1970) в 2,0 раза (табл. 7).

Т а б л и ц а 7

Показатель	Объем работ всего (в млн. марках)			Объем работ на душу населения (в марках)		
	1967	1978	темпы роста, %	1967	1978	темпы роста, %
Объем работ в фактических ценах	13054	41744	319,2	220,2	680,7	309,1
Объем работ в сравнимых ценах	14052	25736	196,0	237,0	449,0	189,5

За последние годы ситуация в отрасли авторемонта в ФРГ усложнилась. Предусмотренные интервалы между ремонтами сознательно не соблюдаются, широко используется помощь знакомых или выполняются нерегистрированные работы, учащается ремонт автомашины самим владельцем (так называемая тенденция "Делайте это сами"). Предполагают, что в отрасли авторемонта заполнилось бы 20000 дополнительных рабочих мест, если бы не было нерегистрированных работ.

Одной из старейших ремесленных отраслей является стрижка волос, которая с течением времени меньше всего изменилась. Конечно, прибавилось огромное количество соответствующих средств ухода, постоянно меняются прически. Однако возможности механизации и автоматизации здесь по-прежнему почти отсутствуют, что существенно влияет на развитие этой отрасли. Одна из тенденций проявляется в быстром росте цен. За 1970-1978 гг. в ФРГ стоимость товаров и услуг в среднем повысилась на 48,9 %, стоимость услуг парикмахеров возросла на 82,5 %. Обычная стрижка волос стоит 25-30 марок (7-10 руб.), а выполнение прически уже 50-70 марок (15-20 руб.). Высокие и быстро растущие цены за короткий срок заметно увеличили объем "самодеятельности" и уменьшили частоту посещения парикмахерской. Многие парикмахерские принимают клиентов только по предварительной регистрации.

Число парикмахерских в ФРГ за послевоенные годы изменилось сравнительно мало. В 1949 г. имелось 46589, в 1962 - 54882 и в 1982 - 48265 парикмахерских. 68 % парикмахерских насчитывали до 5 работников, все же средняя численность работников несколько увеличилась, так как большие предприятия более конкурентоспособны. В мастерских косметики, педикюра и маникюра большей частью 1-2 работника. На каждые 100 км² в ФРГ приходится 19,4, в Эстонской ССР 1-2 парикмахерской. Одна парикмахерская в среднем обслуживает в Эстонской ССР 2715, а в ФРГ 1276 клиентов. Число парикмахеров на каждую тысячу человек в Эстонской ССР составляет 1,54, в ФРГ 3,34.

В ФРГ в 1982 г. на 4101 предприятий работало 12,8 тысяч фотографов, объем их работ составил 1008 млн. марок. Необходимо также принять во внимание, что во многих пунктах городов (ж/д вокзалы, дома торговли и т.д.) установлены автоматы по производству фотографий для документов. Через несколько минут они за 4-5 марок выдают четыре цветных фото. В ФРГ в ряде участков обслуживания наблюдается тесное сотрудничество торговли, транспорта, связи и бытовых услуг. Так при увлечении диапозитивами в магазине можно купить пленку, в цену которой включена плата за проявление. Заснятую пленку в специальном конверте, приложенном в коробке пленки, обычной почтой отправляют в фотолабораторию, откуда клиент получает ее примерно через неделю. При этом пленка разрезана на тщательно упакованные отрезки из 4-5 кадров.

В ФРГ для открытия ремесленного предприятия требуется свидетельство мастера или какой-либо аналогичный документ, подтверждающий квалификацию. Подготовка рабочих кадров для ремесленного производства ведется в дуальной системе после окончания 9-го класса общеобразовательной школы. В течение трех лет, работая учениками на предприятии, парни и девушки параллельно несколько дней в неделю учатся в школе. Право иметь учеников получают только мастера старше 24 лет [9].

Каждый день в газетах ФРГ публикуются объявления вместе с телефонными номерами, в которых предлагаются бытовые услуги (различные работы по ремонту и чистке, помощь при переезде на новую квартиру и т.д.).

В бытовом обслуживании ФРГ решено еще много интересных проблем в различных областях. Например, в последние годы возникло много центров по размножению документов, книг и т.д., починенные или очищенные предметы не обертывают бумагой, а укладывают в прочные пленочные мешочки. По всем ремесленным специальностям каждый год проводится конкурс молодых рабочих для выявления лучших из них в масштабе районов и всей страны. В Мюнхене каждой весной проводится крупнейшая в мире ремесленная ярмарка.

Выводы

Вышеизложенное далеко не претендует ни на исчерпывающий анализ всех сторон организации производительных сил бытового обслуживания в указанных странах, ни на всестороннюю сопоставимость и сравнимость с организацией обслуживания в нашей республике. Это цель более объемных, развернутых исследований. Наша задача выглядит значительно скромнее: наметить в первом приближении лишь некоторые важнейшие закономерности развития бытового обслуживания в этих странах на современном этапе и выявить основные различия, обусловленные разным политическим и социально-экономическим строем рассмотренных стран.

Одновременно довольно отчетливо вырисовывается ряд новых проблем перед наукой в целом и перед социальной географией в частности, а именно:

1) установление принципов размещения производительных сил отрасли в территориальном разрезе с целью оптимального сочетания крупных и мелких форм производства бытовых услуг. Видимо, существует определенный класс поселений, где оказание большинства видов услуг должно стать в основном индивидуальной трудовой деятельностью граждан в свободное от основной работы время;

2) установление экономически и социально оправданных пропорций выполнения заказов на месте и приема их для выполнения в другом месте;

3) разработка таких методов планирования развития бытового обслуживания и его производительных сил, которые комплексно учитывают разноканальность оказания услуг, множественность использования организационных форм в привязке

к разным типам поселений и разным условиям расселения, а также ряд других теоретических и прикладных задач, вытекающих из вышеизложенного. Их актуальность вытекает также из следующих задач, поставленных перед нашей республикой в Комплексной программе развития производства товаров народного потребления и сферы услуг на 1986-2000 гг.: "Совершенствовать формы привлечения трудовых ресурсов в отрасли, занятые производством товаров народного потребления и оказанием услуг населению" и "Повысить уровень торгового и бытового обслуживания в небольших населенных пунктах...". Некоторый положительный опыт в этом направлении уже накоплен. Речь идет об экономическом эксперименте, проведенном в 1985 г. на предприятиях Министерства бытового обслуживания ЭССР. В его рамках был осуществлен ряд мероприятий по привлечению к оказанию услуг населению нетрадиционных источников трудовых ресурсов в сочетании с подрядными (договорными) формами организации и стимулирования труда. Этот опыт также требует развернутого научного анализа.

Л и т е р а т у р а

1. Б ю х е р К. Возникновение народного хозяйства. Публичные лекции и очерки. СПб, 1912, Изд. 2-е.
2. Э ш л и У. Дж. Экономическая история Англии в связи с экономической теорией. М., 1897.
3. Л е н и н В.И. Полн. собр. соч., том 3.
4. Л е н и н В.И. Полн. собр. соч., том 3.
5. Я н и н В. Минувшее проходит передо мною. Известия, 1984 г., 4 июля.
6. Б у н и ч П.Г. Развитой социализм: человек и труд (размышления экономиста). М., 1982.
7. В е с к е р м а n n, Т. Das Handwerk in der Bundesrepublik Deutschland. Berlin, Dunker und Humblot, 1980.
8. В е р е к о в е n, L. Der Dienstleistungsmarkt in der Bundesrepublik Deutschland. Band 1. Göttingen, Vandenhoeck und Ruprecht, 1983.
9. Gesetz zur Ordnung des Handwerks. Herausgegeben vom Zentralverband des Deutschen Handwerks. Bergisch Gladbach, Heider-Verlag, 1975.

Entwicklung der Dienstleistungen in der
Estnischen SSR auf Grund der Erfahrungen
einiger ausländischer Staaten

Zusammenfassung

Bei der Entwicklung und Organisierung der Dienstleistungen ist es zweckmäßig, die entsprechenden Erfahrungen der ausländischen Staaten kennenzulernen. In diesem Artikel werden die Arbeitsbenutzungsformen in den Dienstleistungen der Ungarischen Volksrepublik betrachtet. Ebenfalls werden die Entwicklung und Organisierung der Handwerkszweige in der Bundesrepublik Deutschland analysiert. Im Artikel werden Vorschläge zur rationelleren Organisierung der Dienstleistungen in der Estnischen SSR gemacht.

РЕГИОНАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ЭКОНОМИЧЕСКОГО ЭКСПЕРИМЕНТА
В СИСТЕМЕ БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Бытовому обслуживанию населения придается большое значение, так как от его развития во многом зависит благосостояние народа. Эта отрасль народного хозяйства становится все более механизированной, все шире применяются в ней новая техника и технология, что соответствует основным задачам советской экономики.

Бытовое обслуживание это большое многообразие работ: строительство домов, ремонт автомобилей, починка обуви, прическа и выполнение самых разных индивидуальных заказов. Необходимо обеспечить качественное бытовое обслуживание в больших городах, а также в удаленных поселках, что делает особенно сложным повышение его эффективности.

В целях совершенствования хозяйственного механизма, развития инициативы трудовых коллективов производственных объединений (предприятий) бытового обслуживания, повышения их ответственности за результаты работы и усиления заинтересованности в улучшении бытового обслуживания было решено провести экономический эксперимент в системе Министерства бытового обслуживания населения РСФСР с 1 июля 1984 г. в Башкирской АССР и Коми АССР, в Алтайском крае, в Астраханской, Ивановской, Кемеровской, Саратовской и Ярославской областях.

С 1 января 1985 года проведение эксперимента территориально расширено. В нем теперь участвуют Москва и Ленинград, Мордовская, Северо-Осетинская, Татарская и Удмурдская АССР, Красноярский и Ставропольский край, а также ряд областей РСФСР. В проведение эксперимента одновременно включились Белорусская, Латвийская, Литовская, Эстонская и Украинская ССР (Киев и несколько областей).

Проведение экономического эксперимента в любом административно-территориальном подразделении требует учета специфики бытового обслуживания в зависимости от местных условий (климат, народонаселение, пути сообщения и т.д.). Нет сомнений в том, что организация бытового обслуживания в Коми и Северо-Осетинской АССР имеет значительные различия. Но регионально-экономические проблемы необходимо изучать и в пределах каждой республики, края и области. Эти проблемы возникают под воздействием разных факторов.

С 1 января 1986 года все предприятия бытового обслуживания перейдут на новые методы хозяйствования, которые были проверены в ходе эксперимента и оказались положительными. Рассматриваемые ниже региональные проблемы экономического эксперимента в системе бытового обслуживания станут актуальными для всей отрасли.

Территориальная организация бытового обслуживания Эстонской ССР

Одной из регионально-экономических проблем бытового обслуживания является его территориальная организация. В Эстонской ССР за последние годы проделана большая работа по созданию специализированных объединений, которые организуют бытовое обслуживание в пределах всей республики. К специализированным предприятиям можно отнести и два управления строительного обслуживания. С созданием специализированных объединений и управлений сократился и перечень работ комбинатов бытового обслуживания - они тоже начали специализироваться. Лишь Таллинский комбинат "Экспресс" - предприятие широкого профиля (см. табл. I). Необходимо подчеркнуть, что, кроме специализированных предприятий Министерства бытового обслуживания Эстонской ССР, имеется еще одно большое специализированное предприятие - Таллинский республиканский центр технического обслуживания автомобилей ВАЗ, которое в экономическом эксперименте не участвует, но на региональные проблемы экономического эксперимента, несомненно, влияет.

С 1 января 1982 года основная часть комбинатов бытового обслуживания в Эстонской ССР реорганизована в производственные управления, которые подчинены Министерству бы-

тового обслуживания Эстонской ССР, а также районным (городским) исполкомам Советов Депутатов трудящихся (см. рис. I).

Т а б л и ц а I

Производственные объединения, управления
строительного обслуживания и комбинаты
Министерства бытового обслуживания Эстонской ССР

Вид предприятия	Наименование	Основные отрасли бытового обслуживания
Производственные объединения (обслуживают население всей республики)	"Автотехобслуживание"	Автотехническая
	"Йыгева"	Обработка шерсти
	"Кийр"	Химическая и стиральная
	"Лембиту"	Швейная
	"Электрон"	Техническая (радиотелевизионная аппаратура)
	"Юхендус"	Техническая (бытовые машины и приборы)
Управления строительного обслуживания	Таллинское УСО	Строительная и ритуальная
	Тартуское УСО	Строительная и ритуальная
Комбинаты	"Вялк" (Таллин)	Обувная
	"Эду" (Тарту)	Обувная и трикотажная
	"Экспресс" (Таллин)	Разные
	"Юхендус" (Таллин)	Парикмахерско-косметическая и фотографическая

В столице республики нет такого предприятия. При исполкоме города Таллина создано уже более двадцати лет назад Управление бытового обслуживания, которое руководит организацией указанных работ в городе. В исполкоме города Тарту имеется аналогичный отдел, но в Тарту создано и производственное управление бытового обслуживания. Ниже в наименованиях предприятий бытового обслуживания их принадлежность к отрасли не отмечается. Такие производственные управления в Кохтла-Ярве и Пярну обслуживают население города республиканского подчинения и одноименного района, как и в Тарту, а в городах республиканского подчинения Нарве и Силламяэ — только местных жителей. Особенно важное

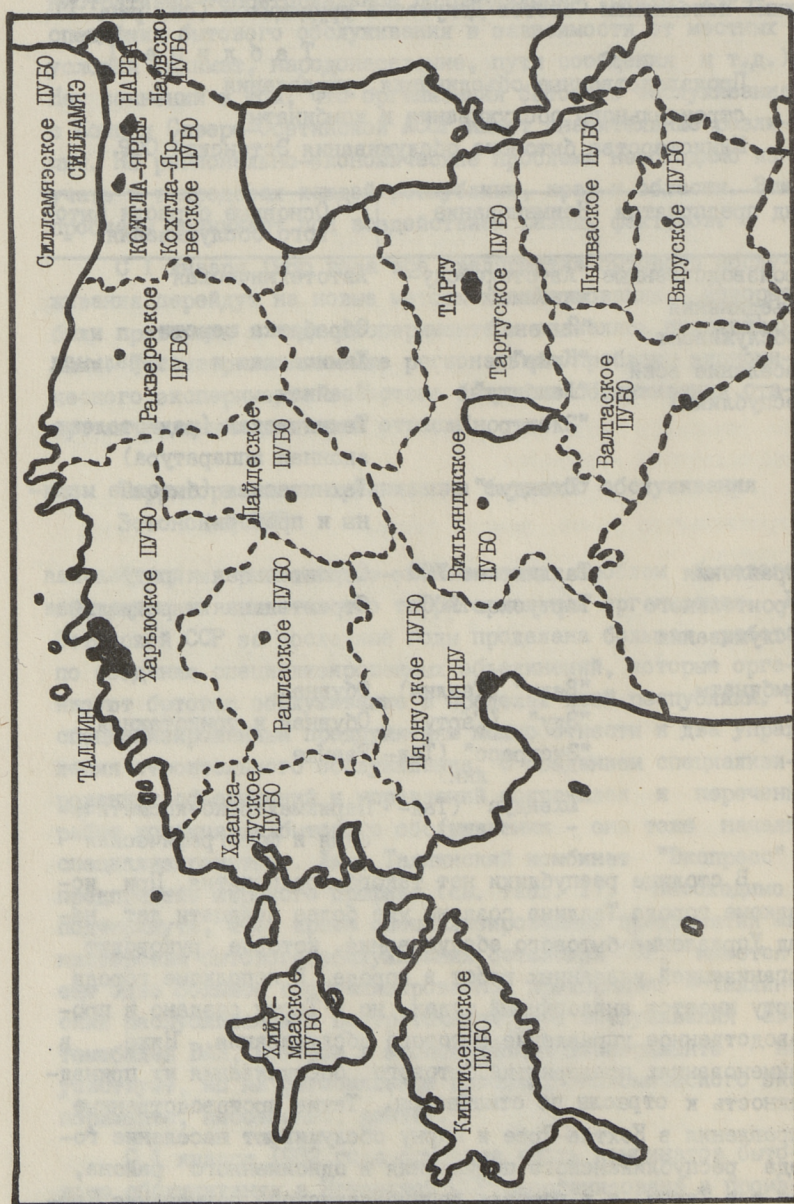


Рис. 1. Производственные управления бытового обслуживания (ШБО) Эстонской ССР

значение производственные управления имеют в сельских районах. Все районы республики имеют свое или совместное с городом республиканского подчинения (с центром района) производственное управление, кроме Ыггеваского района, где соответствующие обязанности возложены на производственное объединение "Ыггева".

Производственные управления участвуют в организации бытового обслуживания в отдельных отраслях бытового обслуживания по-разному. Например, в отрасли автотехобслуживания, они непосредственного участия в обслуживании не принимают. При необходимости они участвуют в решении проблем по этой отрасли как представители исполкома.

Во многих отраслях бытового обслуживания производственные управления принимают участие в обслуживании на основах кооперирования. В основном они принимают заказы и выдают изготовленные или починенные (отремонтированные) по заказу предметы. Но там, где нет специализированных предприятий, или где специализированные предприятия обслуживают лишь ограниченную территорию, эти производственные управления сами выполняют заказы полностью. Особенно непроизводственное обслуживание, для выполнения которого требуется большое количество обслуживающих подразделений (бани, парикмахерские и т.д.). Дома бытового обслуживания и комплексные пункты приема заказов принадлежат производственным управлениям с небольшими исключениями.

На долю производственных управлений осталось в основном менее рентабельное и даже убыточное бытовое обслуживание. Это обстоятельство необходимо учитывать при проведении экономического эксперимента, при определении стимулирующих факторов.

Расширение хозяйственной самостоятельности

Особенно важной чертой экономического эксперимента является развитие инициативы трудовых коллективов производственных объединений (предприятий) бытового обслуживания на основе расширения их хозяйственной самостоятельности. Это должно повысить и их ответственность за результаты работы, за качественное обслуживание.

Здесь необходимо подчеркнуть, что Министерство бытового обслуживания Эстонской ССР, которое является государственным органом управления, в непосредственной организации своей работы выступает как большое объединение, коллектив которого непосредственно заинтересован в ее результатах, он соответственно и стимулируется.

Исходя из условий эксперимента в планах экономического и социального развития Министерства бытового обслуживания ЭССР и подведомственных ему предприятий утверждаются следующие показатели и экономические нормативы:

- 1) объем реализации работ (бытовых услуг), в том числе объем реализации этих работ в сельской местности и объем реализации работ, оплачиваемых населением;
- 2) нормативы отчислений от прибыли в вышестоящую организацию для предприятия и в государственный бюджет - для министерства;
- 3) норматив образования фонда заработной платы, а также фонд заработной платы по видам деятельности, не связанным с бытовым обслуживанием;
- 4) лимиты государственных капитальных вложений и строительно-монтажных работ, ввод в действие основных производственных фондов и объектов бытового обслуживания населения за счет государственных капитальных вложений;
- 5) норматив образования фонда поощрения;
- 6) лимиты основных видов материально-технических ресурсов (в годовом плане - фонды на эти ресурсы).

Специально предусмотрено утверждение экономических нормативов на весь период эксперимента, не подлежащих изменению и переутверждению [I, с. 20]. Условиями эксперимента предприятиям дано много новых возможностей по организации и оплате труда, а также по материальному стимулированию повышения его эффективности.

Очень важным условием эксперимента является и то, что прибыль, полученная предприятиями от производственно-хозяйственной деятельности, остается в их распоряжении, за исключением сумм, подлежащих отчислению министерству. За счет этой прибыли предприятия образуют фонд производственного и социального развития и фонд поощрения. В фонд производ-

венного и социального развития направляются также амортизационные отчисления, предназначенные для полного восстановления основных фондов. В связи с этим изменилась структура фондов на предприятии. [I, с. 22-23].

Влияние условий эксперимента на производственную и хозяйственную деятельность предприятия - очень сложный процесс (см. рис. 2).

Выполнение плана можно считать нормальным условием работы каждого предприятия. Оно не требует специального стимулирования, хотя и на обычное выполнение плана влияют разные моральные и материальные стимулы. Специально стимулируется увеличение объема работ по бытовому обслуживанию, особенно работ, оплачиваемых населением, что одновременно приводит и к увеличению прибыли, а также фонда заработной платы для бытового обслуживания.

Некоторые проблемы возникают в связи с отчислением прибыли вышестоящей организации, министерству. Нормативы различны, но необходимо учитывать, что различны и условия производственной и хозяйственной деятельности: специализированные объединения работают в более выгодных условиях, чем районные производственные управления. Создание в министерстве фонда производственного и социального развития дает возможность быстрее ликвидировать отставание некоторых районов в уровне бытового обслуживания.

Как уже указывалось выше, работы по бытовому обслуживанию имеют различную рентабельность. Есть ли опасность того, что предприятия, имея возможность самостоятельно планировать номенклатуры работ, откажутся от планирования и выполнения менее выгодных работ? Особенно острой опасности нет. Естественно, что первоначально, выполняя объем работ, используют более выгодные источники, но, исчерпав их, используют и менее выгодные. На последнем месте остаются невыгодные источники. Есть, конечно, опасность, что такие "источники" - нерентабельные работы по бытовому обслуживанию - по возможности останутся неиспользованными. Но в то же время можно надеяться, что предприятия будут изыскивать возможности превращения нерентабельных работ в рентабельные. В этом заинтересовано и министерство, которое, несомненно, окажет помощь предприятиям.

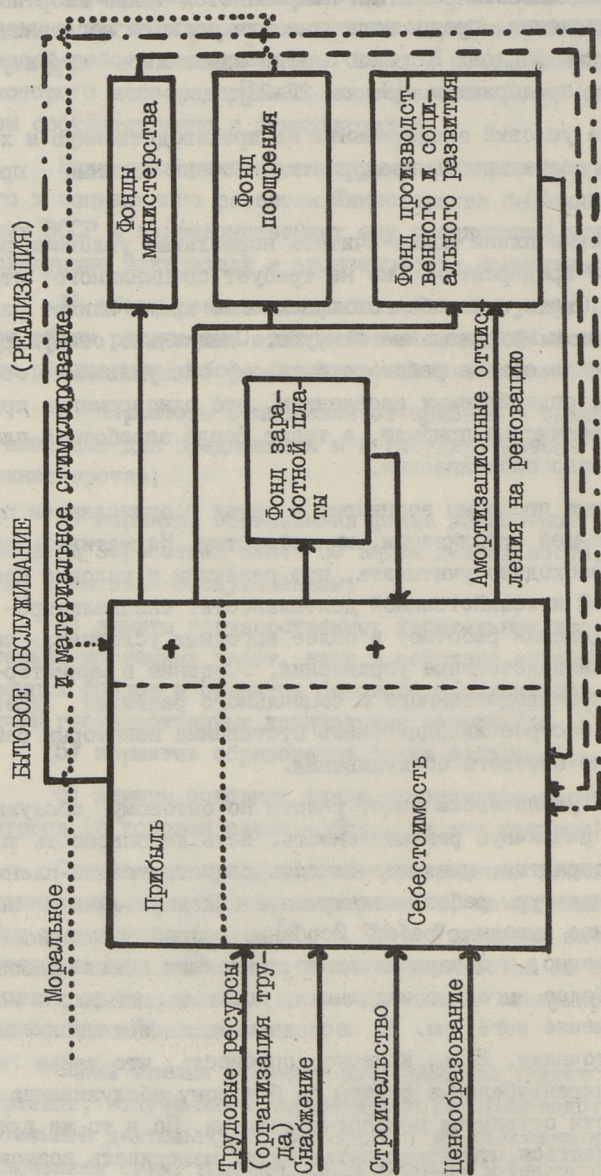


Рис. 2. Основные факторы внешнего и внутреннего стимулирования расширения бытового обслуживания в условиях экономического эксперимента

Региональные проблемы эксперимента на уровне обслуживающих подразделений

Экономический эксперимент в системе бытового обслуживания населения должен дать оценку некоторым новым методам хозяйствования, первым делом на уровне предприятия. Но все предприятия бытового обслуживания в Эстонской ССР состоят из большего или меньшего числа территориально обособленных подразделений (фабрик, мастерских, ателье, салонов и т.п.) (см. табл. 2).

Т а б л и ц а 2

Число обслуживающих подразделений предприятий
бытового обслуживания Эстонской ССР по отраслям
(на конец года)^{х)}

Отрасль бытового обслуживания	1970	1975	1980	1983
Швейная	229	220	185	184
Трикотажная	87	73	56	57
Обувная	132	105	99	105
Техническая	195	196	158	157
Автотехническая	23	18	23	27
Строительная	47	72	68	64
Мебельная	37	36	39	42
Химическая	18	20	23	24
Стиральная	44	55	58	55
Банная	355	344	327	308
Парикмахерско-косметическая	533	532	543	609
Фотографическая	100	96	90	93
Прокатная	63	36	35	51
Прочие	303	292	251	273
	2166	2095	1955	2049

^{х)} Данные статистического ежегодника "Народное хозяйство Эстонской ССР в 1983 году" (Таллин, 1984).

В ежегоднике к прочим отнесены и ритуальная, транспортная, а также сельскохозяйственная отрасли бытового обслуживания.

По таблице видно, что число обслуживающих подразделений за последние две пятилетки в общем уменьшилось, хотя в некоторых отраслях оно увеличилось. В настоящей пятилетке

много внимания уделено созданию новых мастерских и прочих обслуживающих подразделений.

Фабрики, мастерские, ателье, салоны, прачечные и прочие подразделения предприятий являются основными звеньями непосредственного бытового обслуживания. Здесь необходимо отметить, что в статистической отчетности и в экономической литературе эти подразделения часто называют предприятиями. Это ошибочно, так как они не обладают теми признаками, которые характерны социалистическому предприятию. В Эстонской ССР нет даже ни одной территориально обособленной фабрики бытового обслуживания, которую можно было бы рассматривать как самостоятельное предприятие.

В зависимости от структуры предприятия обслуживающие подразделения объединены в филиалы, цеха или объединения, но это мало влияет на непосредственное бытовое обслуживание, хотя при оценке результатов хозяйственной деятельности их необходимо анализировать и в разрезе указанных организационных подразделений предприятий.

Улучшение бытового обслуживания очень часто связывают с задачей его приближения к заказчикам, к их месту жительства или к месту работы. Это в основном правильная точка зрения, но в решении такой задачи есть определенные ограничения. Необходимо учитывать и экономическую эффективность, не отрицая проблемы социальной эффективности.

К проблеме территориального размещения обслуживающих подразделений необходимо подходить в разрезе отраслей бытового обслуживания. Каждая отрасль имеет свою специфику и в территориальной организации обслуживания. В основном необходимо учитывать следующие факторы:

1) непосредственное участие заказчика при выполнении заказа (в парикмахерской, например, это само собой разумеется);

2) периодичность посещения обслуживающего подразделения;

3) возможность обслуживания через приемные пункты, на дому или в другом удобном для заказчика месте (например, в его гараже).

Особенно остро указанные проблемы возникают при организации бытового обслуживания сельского населения. Но в каждом селе создание мастерских или прочих подразделений всех отраслей бытового обслуживания экономически нецелесообразно.

Можно отметить, что проблемы бытового обслуживания сельского населения очень ясно изложены в документах по продовольственной программе. В них указано, что основным является районное звено бытового обслуживания, где сельское население должно иметь возможность дать все необходимые заказы. Но, кроме этого, непосредственно в сельской местности должна быть хорошая сеть комплексных приемных пунктов, а также таких обслуживающих подразделений, которые население посещает сравнительно часто — парикмахерские, бани, прачечные самообслуживания.

В Эстонской ССР много сделано для создания такой сети обслуживания сельского населения совместными усилиями предприятий бытового обслуживания и сельскохозяйственных предприятий. Но, к сожалению, многие из сельских комплексных приемных пунктов и мастерских оказываются убыточными: в зоне обслуживания мало клиентов. Нерентабельны и многие сельские мастерские.

Экономическим экспериментом в системе бытового обслуживания предусмотрено испытание (апробирование) разных форм организации труда, которые ранее применялись очень узко или вообще не применялись. Увеличивается число коллективов, работающих на основе бригадной формы оплаты труда. Более широко привлечены работники других систем, а также своей системы по совместительству. Расширяется работа на договорных началах.

Для проведения экономического эксперимента особенно важна хорошая организация хозрасчета подразделений предприятия. Для этого у предприятий бытового обслуживания имеются хорошие возможности. Подразделения (мастерские, ателье и пр.) имеют в основном законченный цикл работы, от приема заказа до его полного выполнения. Их территориальная и организационная обособленность содействует учету всех расходов. Дальнейшее расширение прав и повышение ответственно-

сти мастерских, ателье и прочих подразделений предприятий — одно из возможных направлений расширения эксперимента.

Очень часто возникает вопрос о величине мастерской или другого обслуживающего подразделения. Не стоит ли исходить здесь из старой истины о разделении и кооперации труда? То, что можно сделать дома качественно и с меньшими затратами труда, чем при использовании помощи предприятий бытового обслуживания, стоит делать в основном самим. Но то, что сделает более качественно и с меньшими затратами труда квалифицированный специалист, хотя и без разделения труда в мастерской, нужно поручить ему, например, прическу. Однако многие работы требуют применения специального оборудования, которым невозможно снабдить отдельного работника, т.к. экономически это крайне неэффективно. В некоторых случаях качественное выполнение заказа возможно лишь с разделением труда. Часто размеры мастерской определяются и строительными условиями. Тогда возникает проблема оптимального размера мастерской (ателье). Хорошо иметь возможно большую сеть обслуживающих подразделений, но она должна быть на хорошем техническом уровне и экономически эффективной.

Важным фактором является технический прогресс. В настоящее время еще сравнительно много ателье и салонов индивидуального пошива одежды, вязки трикотажных изделий и изготовления обуви, где техническая оснащенность ниже, чем на предприятиях легкой промышленности, но изготавливаемые там аналогичные изделия могут конкурировать с промышленными. Возникают вопросы качества продукции и проблемы ценообразования. В легкой промышленности также проводится экономический эксперимент по улучшению работы. Ателье и салоны бытового обслуживания смогут в дальнейшем работать эффективно лишь в том случае, если они будут изготавливать изделия на самом высоком техническом уровне, которые в оптовом или серийном производстве изготавливать нецелесообразно. Это относится и к производству мебели по индивидуальным заказам.

Технические факторы влияют и на организацию починочных (ремонтных) работ. Но их качественное выполнение в основном не предполагает столь большого опыта работ, который необходим при изготовлении изделий. Тем самым определяются технически, а следовательно, и экономически целесообразные разме-

ры починочных (ремонтных) мастерских. Их сеть может быть сравнительно большой. Особенно важны здесь чисто организационные факторы. Экономический эксперимент дает возможность апробировать разные организационные формы бытового обслуживания.

В Эстонской ССР уже не раз проделана большая работа по определению рациональной перспективной сети мастерских, ателье и прочих обслуживающих подразделений предприятий в разрезе административно-территориальных подразделений республики и в разрезе отраслей бытового обслуживания. При проведении экономического эксперимента возникает задача критически проанализировать ранние разработки по сети обслуживающих подразделений предприятий бытового обслуживания и сделать необходимые дополнения, учитывая условия экономического эксперимента. Большая роль в этой работе отведена исполкомам советов депутатов трудящихся и производственным управлениям бытового обслуживания.

Л и т е р а т у р а

1. T r u v e, E. Majanduseksperiment vabariigi teeninduses. - Rmt.: Majanduseksperiment teeninduses. Tln., 1985.

2. Народное хозяйство Эстонской ССР в 1983 году. Статистический ежегодник. Таллин, 1984.

Regionale Fragen des Dienstleistungs-
wirtschaftsexperiments

Zusammenfassung

An dem Dienstleistungswirtschaftsexperiment nehmen alle Betriebe des Dienstleistungsministeriums der Estnischen SSR teil. Neben anderen Faktoren übt auch die territoriale Organisation des Dienstleistungswesens sowohl auf Betriebs- als auch auf Werkstättenebene Einfluß auf die Resultate des Wirtschaftsexperiments aus. Bei der Analyse der Hauptfaktoren des Dienstleistungswirtschaftsexperiments ist es zweckmäßig, zwischen äußeren und inneren Faktoren zu unterscheiden. Die äußeren Faktoren sind unabhängig von der direkten Tätigkeit des Ministeriums und der Betriebe, die inneren Faktoren hängen direkt von der wirtschaftlichen Tätigkeit ab. Das Aufklären des letztgenannten Einflusses ist einer der Ziele des Experiments. Das allgemeine Ziel des Experiments ist aber Wege zur Dienstleistungsverbesserung zu finden.

РЕГИОНАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ БЫТОВОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ В СИСТЕМЕ ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАУК

Удовлетворение потребностей населения в бытовом обслуживании – одна из узловых социально-экономических проблем. Очередной комплекс организационных, экономических и научно-технических мероприятий для решения этой проблемы предусмотрен в постановлении ЦК КПСС и Совета Министров СССР "О дальнейшем развитии и улучшении бытового обслуживания населения в 1983 году". Вопросы улучшения бытового обслуживания заняли достойное место в комплексной программе развития производства товаров народного потребления и сферы услуг населению на 1986–2000 г., разработанной в соответствии с решением XXVI съезда КПСС. В целях совершенствования хозяйственного механизма, развития инициативы трудовых коллективов предприятий бытового обслуживания, повышения их ответственности при более полном удовлетворении потребностей населения в системе бытового обслуживания проводится экономический эксперимент. Все указанное сильно повлияло на интенсивное развитие бытового обслуживания в последние годы одиннадцатой пятилетки и создания прочной основы для дальнейшего развития отрасли. Новые задачи развития бытового обслуживания будут определены в "Основных направлениях экономического и социального развития СССР в 1986–1990 гг. и на период до 2000 г.", они найдут отражение в решениях XXVII съезда КПСС.

Экономический эксперимент по расширению хозяйственной самостоятельности и усилению заинтересованности предприятий бытового обслуживания в более полном удовлетворении потребности населения проводятся с 1 июля 1984 г. С 1 января 1985 г. проведение эксперимента территориально расширено. Уже в начальной его стадии можно было отметить по-

вышенный интерес работников объединений и предприятий бытового обслуживания к научному исследованию отрасли, в том числе и к исследованию регионально-экономических проблем бытового обслуживания населения.

Бытовое обслуживание развивается быстрым темпом. Объем реализации работ составил в 1975 г. 5508, в 1980 - 7901 и в 1983 - 9310 миллионов рублей (в сопоставимых ценах 1981 г.). Бытовым обслуживанием ныне занято более 2,7 миллиона работников в 281 тысяче ателье, мастерских и прочих подразделений предприятий. Приведенные данные подтверждают, что бытовое обслуживание превратилось в крупную собирательную отрасль народного хозяйства.

Постоянно расширяется бытовое обслуживание и в Эстонской ССР. Объем реализации работ составил здесь в 1975 г. 50,4, в 1980 - 70,3 и в 1984 - 84,8 миллиона рублей (в сопоставимых ценах 1981 г.) Численность работников отрасли 21 тысяча человек, число обслуживающих подразделений более 2000. По сравнению с общими показателями отрасли данные по Эстонской ССР не велики, но и численность населения республики составляет лишь 0,56% всего населения Советского Союза.

Эстонская ССР - самая маленькая союзная республика по численности населения (1,5 миллиона). Территория Эстонской ССР 45,1 тыс. км². Протяженность территории с севера на юг 255, с запада на восток 360 км. В республике шесть городов республиканского подчинения и 15 районов. В 1983 г. объем работ бытовых услуг на душу населения составил в целом по республике 54 рубля, но в городах республиканского подчинения этот показатель варьировал от 35 до 64, в районах от 24 до 56 рублей.

Дальнейшее развитие бытового обслуживания предполагает решение многих проблем, в том числе и регионально-экономических. О том, что такие проблемы существуют даже в маленькой союзной республике, наглядно свидетельствуют данные предыдущего абзаца. Параллельно с практическими возникают и некоторые общеметодологические проблемы регионально-экономического исследования бытового обслуживания, в том числе и отражение этих проблем в системе экономических наук. Решение указанной проблемы предполагает определение

места научных дисциплин по исследованию бытового обслуживания в системе экономических наук.

Наука о бытовом обслуживании и образование ее структуры на фоне общей интеграции наук

Бытовое обслуживание населения в обозначении деятельности – повседневно применяемое понятие и обычно не требует специального толкования. При научном исследовании проблем бытового обслуживания возникает необходимость дать этому понятию определение, что оказывается довольно сложной задачей.

Бытовое обслуживание охватывает работы по изготовлению, ремонту разных предметов и по уходу за ними, а также некоторые непроизводственные виды работ (банные, парикмахерско-косметические, прокатные, ритуальные и прочие услуги) по индивидуальным и приравненным к ним заказам. Указание на прочие непроизводственные услуги оставляет в определении понятия "бытовое обслуживание" некоторую неясность, но удельный вес таких услуг в общем объеме работ незначителен.

Система бытового обслуживания – собирательная отрасль народного хозяйства, которая охватывает производственные подотрасли бытового обслуживания отраслей народного хозяйства из сферы материального производства и самостоятельную отрасль народного хозяйства: непроизводственное бытовое обслуживание. Вопросы отраслевой структуры бытового обслуживания изложены более подробно в одной из ранних публикаций [1]. Рассматривая проблемы сферы обслуживания, нет необходимости постоянно подчеркивать, что соответствующая система – собирательная отрасль народного хозяйства, ее можно называть хозяйственной отраслью бытового обслуживания. По основным группам работ в ней можно выделить швейную, парикмахерско-косметическую и другие отрасли бытового обслуживания.

На развитие бытового обслуживания все интенсивнее влияет научно-технический прогресс. Расширяется научное исследование бытового обслуживания. Можно утверждать, что возникла наука, которая охватывает много разных дисциплин по изучению технических, экономических, психологических и

прочих проблем бытового обслуживания, в том числе и дисциплину по изучению его регионально-экономических проблем.

Место науки о бытовом обслуживании в системе наук и образование внутренней структуры целесообразно рассматривать на фоне общей интеграции наук, применяя двухконцентрированную модель науки.

"В результате интенсивного процесса дифференциации и интеграции в системе всех развивающихся наук формируются два концентрира - внутренний и внешний.

Внутренний концентр охватывает комплекс основных теоретических идей науки. Назовем этот внутренний концентр наукой или комплексом наук, образующей (образующим) ядро той или иной системы наук.

Внешний концентр охватывает разветвленную систему, в которую входят образованные путем дифференциации более узкие специальные науки и интеграции соответствующей науки с другими науками.

Любая наука в широком смысле включает в себя как внутренний, так и внешний концентр" [2, с. 40].

Характеризуя систему научных дисциплин, изучающих бытовое обслуживание, можно выделить более общие и более узкие дисциплины, например, экономику бытового обслуживания и экономику предприятий швейной отрасли бытового обслуживания (индивидуального пошива). Это - научные дисциплины разного порядка.

"Превращение традиционных наук в системы наук обуславливает необходимость учитывать их иерархию, т.е. различать в них науки более высокого и более низкого порядков. На общем фоне традиционной науки как науки более высокого порядка - все самостоятельные частные науки в ее структуре являются науками более низкого порядка...

Есть примеры, свидетельствующие о том, что наука низшего порядка, входящая в состав системы высшего порядка (т.е. относительно самостоятельный структурный элемент соответствующей науки), вовсе не обязательно должна именоваться непосредственно наукой (например, товароведение в экономике, равно как и теория вероятности в математике и т.п.).

Понятия наук высшего и низшего порядков относительно. Наука низшего порядка, входящая в состав системы какой-либо науки, может, в свою очередь, охватывать различные относительно узко специализированные науки (теории, дисциплины и т.п.). В таком случае эта наука выступает в отношении последних как наука высшего порядка" [2, с. 40 и 41].

Приведенная концепция профессора У. Мересте о двух-концентральной модели иерархической системы наук хорошо применима и при характеристике наук бытового обслуживания. Науки обычно разделяются на естественные и общественные. Основная часть теоретических проблем бытового обслуживания относится к общественным наукам. Но необходимо отметить, что интенсивное развитие бытового обслуживания породило много новых технических проблем, особенно технологических. При изучении структуры науки о бытовом обслуживании необходимо учитывать и технические науки, независимо от того, составляют ли они самостоятельную группу или принадлежат к естественным наукам. При общей характеристике системы наук о бытовом обслуживании нет необходимости рассматривать указанный вопрос более детально. На общем уровне науку о бытовом обслуживании можно рассматривать как единое целое. Ядром общей системы науки является философия (рис. 1).

На уровне науки о бытовом обслуживании внутренний концентр составляет общая теория бытового обслуживания, специальных научных трудов о которой пока еще очень мало, но общетеоретические основы ее роли в социалистическом обществе и направлений развития бытового обслуживания разработаны. Они имеют большое значение при определении экономической стратегии и тактики.

Во внешний концентр науки о бытовом обслуживании входят науки, которые образовались в результате их интеграции и дифференциации. Особенно ярко выделяется экономика бытового обслуживания. Но необходимо отметить и такие научные дисциплины, как технология бытового обслуживания^х, психология бытового обслуживания, а также география бытового обслуживания.

^х Бытовое обслуживание настолько разнообразная деятельность, что общей технологии бытового обслуживания практически нет, но научная дисциплина, изучающая технологические проблемы бытового обслуживания, несомненно, существует.

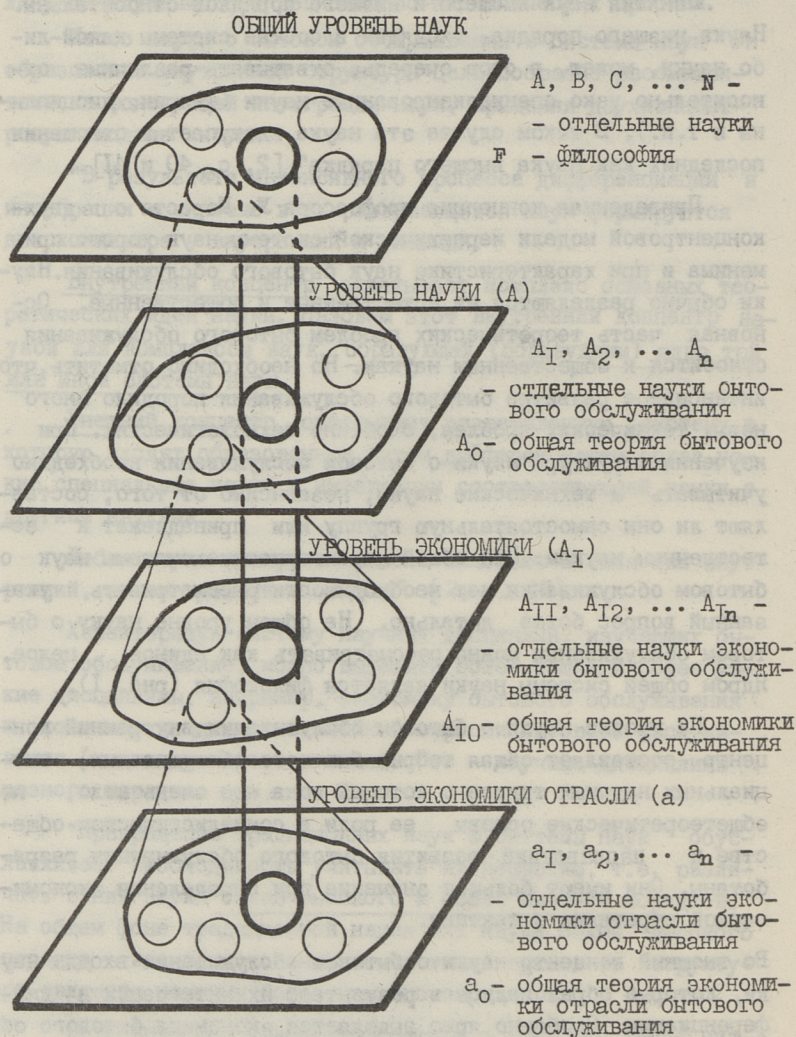


Рис. I.

Место и общая структура науки о бытовом обслуживании и экономики бытового обслуживания на отдельных уровнях на основе двухконцентрической модели наук.

Вопросы географии бытового обслуживания рассмотрены более детально в следующем разделе.

На уровне основных наук (научных дисциплин) о бытовом обслуживании тоже можно выделить внутренний и внешний центр. Например, внутренний центр экономики бытового обслуживания составляет общая теория экономики бытового обслуживания, которая основывается на марксистско-ленинской философии и социалистической политической экономии. Это ядро экономики бытового обслуживания. Экономика бытового обслуживания в более широком смысле образует внешний центр и охватывает все экономические науки по бытовому обслуживанию: организацию, статистику, прогностику, географию бытового обслуживания и т.д. Часть указанных наук можно отнести на один уровень выше, если они охватывают и такие проблемы, которые не являются сугубо экономическими. Это возможно, например, в части прогностики и географии бытового обслуживания. Но пока еще в этих науках превалирует экономическое направление изучения бытового обслуживания.

Аналогично можно выделить внутренний и внешний центры в экономике любой отрасли бытового обслуживания, можно определить экономику автотехнической его отрасли в более узком смысле и экономику автотехнической его отрасли в более широком смысле, включая все экономические дисциплины указанной отрасли (организация бытового обслуживания, статистика, бухгалтерский учет, прогностика, география и т.д.) [3, 4].

Двухконцентровую модель с выделением разных уровней науки можно применить и при определении места науки о регионально-экономических проблемах бытового обслуживания в системе экономических наук и в системе наук вообще. Но возникает вопрос о том, являются ли регионально-экономические проблемы предметом экономической или географической науки?

География бытового обслуживания

Регионально-экономические проблемы бытового обслуживания были актуальными на всех стадиях развития этой отрасли хозяйства, но специальные труды по географии бытового обслуживания опубликованы лишь в последнее время. Можно от-

метить, что изучению теории географии и практических регионально-экономических проблем бытового обслуживания уделено должное внимание на кафедре экономики бытового обслуживания Таллинского политехнического института [5, 6, 7].

Предметом географии бытового обслуживания являются проблемы его пространственной (территориальной, региональной) организации. Бытовое обслуживание, с одной стороны, — хозяйственная деятельность, а с другой, — система бытового обслуживания, экономическая система, отрасль хозяйства. Бытовое обслуживание имеет большое социальное значение. "... 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" [7, с. 57].

Нет сомнения в том, что география бытового обслуживания — географическая наука. Явно и то, что она относится к экономической географии или, подчеркивая социальную значимость бытового обслуживания, к социально-экономической географии. В то же время необходимо отметить, что география бытового обслуживания принадлежит и к экономическим наукам. География бытового обслуживания возникла в результате интеграции наук.

Можно заметить, что и "... в процессе развития науки проявляются одновременно три тенденции:

- а) дифференциация, т.е. формирование различных частей традиционных наук в самостоятельные науки;
- б) специализация, т.е. стремление наук ограничить круг изучаемых вопросов и за счет этого углублять их разработку;
- в) интеграция как взаимопроникновение и слияние различных наук, которые могут происходить различными способами" [8, с. 19].

Различают нулевую, одностороннюю, двустороннюю и синтетическую интеграцию [8, с. 21-30; 9, с. 112-130]. Здесь нет необходимости рассматривать все формы интеграции наук. Гео-

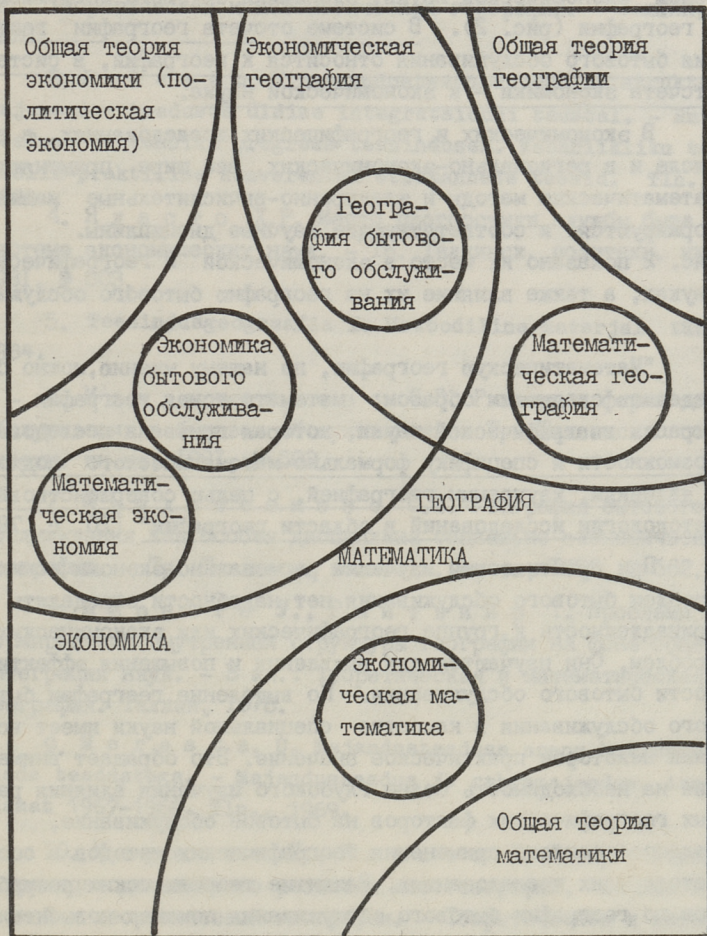


Рис. 2.

География бытового обслуживания в качестве синтеза-интеграции между экономической и географической науками. Влияние математики на географию бытового обслуживания через интеграционные науки с экономикой и географией.

графию бытового обслуживания можно считать интеграцией-синтезом экономической науки, экономики бытового обслуживания и географии (рис. 2). В системе отсчета географии география бытового обслуживания относится к географии, в системе отсчета экономики — к экономической науке.

В экономических и географических исследованиях, в том числе и в регионально-экономических, все шире применяются математические методы и электронно-вычислительные машины. Формируются и соответствующие научные дисциплины. На рис. 2 показано их место в экономической и географической науках, а также влияние их на географию бытового обслуживания.

"Математическую географию, по нашему мнению, можно определить следующим образом: математическая география — это отрасль географической науки, которая призвана исследовать возможности и специфику формально-математического подхода к явлениям, изучаемым географией, с целью совершенствования методологии исследований в области географии" [10, с. 78].

При практическом изучении регионально-экономических проблем бытового обслуживания нет надобности определять их принадлежность к группе географических или экономических проблем. Они изучаются для выявления и повышения эффективности бытового обслуживания. Но выделение географии бытового обслуживания в качестве специальной науки имеет все-таки некоторое практическое значение. Это обращает внимание на необходимость более глубокого изучения влияния разных географических факторов на бытовое обслуживание, на целесообразность применения географических методов в соответствующих исследованиях. Развитие теоретических разработок по географии бытового обслуживания поможет повысить качество изучения его регионально-экономических проблем.

Л и т е р а т у р а

И. Я л а с т о Х.Р. Отраслевая структура бытового обслуживания населения (классификация работ по бытовому обслуживанию населения и деления на подсистемы). — Тр. Таллинск. политехн. ин-та, 1983, № 562.

2. Мересте У. Целостность и самостоятельность географической науки и наук, входящих в ее систему. - В кн.: Теоретическая и математическая география. Таллин, 1978.

3. J a l a s t o, H. Teenindusteaduse koht ja struktuuri kujunemine teaduste üldise integratsiooni taustal. - Rmt.: Teaduse ja tehnika progress teeninduses. Vabariikliku teaduslik-praktilise konverentsi ettekannete teesid. Tln., 1984.

4. Я л а с т о Х.Р. Место прогностики службы быта в системе экономических наук. - Тр. Таллинск. политехн. ин-та, 1981, № 503.

5. Teenindusgeograafia I. Metoodiline materjal. Tln., 1984.

6. М я э л ь т с е м э э с С.В. Размеры и форма зоны обслуживания в бытовом обслуживании. - Тр. Таллинск. политехн. ин-та, 1981, № 503.

7. М я э л ь т с е м э э с С.В. География бытового обслуживания как особая дисциплина социально-экономической географии. - Тр. Таллинск. политехн. ин-та, 1983, № 562.

8. Мересте У., Райтвийр Т. Проблема формирования внутренней структуры географии на фоне общей интеграции наук. - В кн.: Теоретическая и математическая география. Таллин, 1978.

9. M e r e s t e, U. Majandusteaduse areng kokkupuutes muude teadustega. - Majandusteadus ja rahvamajandus. Aastaraamat 1967-1968. Tln., 1969.

10. Мересте У., Я л а с т о Х. О перспективах и границах дальнейшего развития метогеографии, математической и теоретической географии. - Теоретическая и математическая география. Таллин, 1978.

H. Jalasto

Stellung der wirtschaftsgeographischen Probleme
des Dienstleistungswesens in den Wirtschaftswissen-
schaften

Zusammenfassung

Das Dienstleistungswesen ist ein sich schnell entwickelnder Wirtschaftszweig, genauer ausgedrückt ein konzentrierter Wirtschaftszweig. Ununterbrochen erweitert sich auch die wissenschaftliche Forschung des Dienstleistungswesens, darunter auch die Forschung der wirtschaftsgeographischen Probleme des Dienstleistungswesens. Bei der Charakterisierung der wissenschaftlichen Disziplinen ist es zweckmäßig, ihre hierarchische Struktur, auch das doppelkonzentrische Modell der Wissenschaftsintegration zu berücksichtigen.

Von den wissenschaftlichen Disziplinen des Dienstleistungswesens ist bisher die Dienstleistungsökonomie am gründlichsten behandelt worden. Als Integrationswissenschaft der Dienstleistungsökonomie und der Geographie hat sich die Dienstleistungsgeographie gebildet, deren Forschungsobjekt die wirtschaftsgeographischen Probleme des Dienstleistungswesens sind.

КОМПЛЕКСНЫЕ ПРИЕМНЫЕ ПУНКТЫ В СИСТЕМЕ БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ СЕЛЬСКОГО НАСЕЛЕНИЯ

Бытовое обслуживание сельского населения Эстонской ССР растет более быстрыми темпами, чем бытовое обслуживание в целом. По статистическим данным, объем бытовых услуг на одного жителя в горсоветах республиканского подчинения в 1965 г. был 23 и в 1982 г. — 59 руб., в районах соответственно 8 и 43 руб. [1, с. 210].

Если в 1965 г. уровень обслуживания в районах составлял 35 % уровня городов республиканского подчинения, то в 1982 г. уже 73 %.

Если рассмотрим эти показатели глубже, то увидим, что объем в районах растет за счет роста реализации услуг в районных центрах, где структура бытовых услуг резко отличается от городской. В районах большой удельный вес имеет производство изделий мелкими партиями, а сельчанам по месту жительства оказывают бытовые услуги в очень маленьком объеме и ассортименте.

Проведенное нами в 1979 г. исследование показало, что в сельских комплексных приемных пунктах (КПП) оказывают услуги только восемь отраслей бытового обслуживания, причем три вида услуг (продажа трикотажных изделий и ковров, обмен шерсти составляет часто выше 90 % принимаемых заказов [2, с. 51]. На одного сельского жителя Йыгеваского района комплексными приемными пунктами было выполнено бытовых работ (кроме услуг по продаже ковров, трикотажных изделий и обмена шерсти) на 20 коп. [2, с. 52].

Повторные исследования в Тартуском, Вильяндиском и Раквереском районах республики в 1982 г. и в Тартуском, Выруском и Пярнуском районах в 1983 г. дали такие же результаты: услуги, оказываемые КПП, относились в основном к тем же трем видам.

За март 1983 г. мы сравнили данные об объемах заказов, принимаемых в КПП Тартуского, Вильяндиского и Раквереского районов, с данными об использовании жителями зон обслуживания КПП, услуг (ателье и мастерских), в районных центрах тех же районов. Последние данные мы взяли из квитанций заказов вместе с адресами заказчиков. Сравнили и такие услуги, которые сельчане могли бы получить и в КПП: ремонт часов, радиотелевизионной аппаратуры, бытовых машин и приборов, ремонт и индивидуальный пошив обуви, химическая чистка и крашение, стирка белья (табл. I).

Т а б л и ц а I

Районы	Март 1983			
	В комплексных приемных пунктах		В ателье и мастерских	
	кол-во заказов	% от всех заказов	кол-во заказов	% от всех заказов
Тартуский	245	27,9	663	72,1
Вильяндиский	393	34,5	746	65,5
Раквереский	455	36,8	783	63,2

Удельный вес заказов, принимаемых в КПП, был в большинстве случаев ниже 50 %, например, в Тартуском районе ремонт часов – 12,9, радиотелевизионной аппаратуры – 18,9, бытовых машин и приборов – 24, химическая чистка и крашение – 27,9, стирка белья – 46,8 %. Только процент индивидуального пошива обуви был выше (50–68,2 %), но это уже не обслуживание, а реализация мелких партий при помощи КПП.

Хозяйственный механизм ныне не стимулирует рационального использования труда и средств. Сельские жители как потребители предпочитают израсходовать больше, чтобы получить качественные услуги.

Развитию бытового обслуживания сельского населения характерен переход от выездного обслуживания к стационарному, причем самое распространенное подразделение бытового обслуживания на селе – КПП. Поставлена цель, чтобы бытовые услуги первой необходимости оказывали сельским жителям КПП и сельские дома быта. Выполнение этой задачи мы рассматриваем на примере Вьрусского района.

Вырусский район находится в Юго-Восточной Эстонии, он сравнительно мал: территория 2306 км^2 , численность населения 46,1 тыс., из них 42,6 % городского и 56,6 % сельского, всего 291 сельское поселение, 7 колхозов и 13 совхозов, районный центр город Выру находится в центре района. Район имеет развитую сеть дорог и удовлетворительное автобусное движение. Государственных дорог 1188 и ведомственных 928,5 км., всего 2116,5 км, автобусных линий 830 км, плотность сельского населения 6-17 чел/км². Поселения, как это характерно для Эстонии, маленькие: только 5 из 291 насчитывают более 500 чел. Невелики и центральные поселки хозяйства: из 20 в 9 средняя численность 300 чел., в 9 от 300 до 600 чел. и только в двух от 800 до 1000.

Проведенное зонирование территории страны по типам сельского населения определило 9 наиболее характерных по своей структуре зон расселения [3, с. 17].

Вырусский район, как и вся Эстония, характеризуется четвертой моделью расселения (модель мозаичного расселения) [3, с. 25].

Среди параметров, определяющих уровень развития сети, можно выделить три основных:

- 1) обеспеченность населения предприятиями и учреждениями обслуживания;
- 2) эффективность использования единицы обслуживания;
- 3) территориальная доступность (близкая расположенность места обслуживания и малый радиус обслуживания данного предприятия) [3, с. 6].

По нормативам для сельского населения в учреждениях бытового обслуживания должно быть 9 рабочих мест на 1000 чел. (СНИП П-60-75). В центральных поселках-хозяйствах рекомендуется организовывать комплексные приемные пункты на одного рабочего места с выездным обслуживанием [3, с. 160]. Ныне в условиях Эстонской ССР это нереально, т.к. не хватает рабочей силы, заказов и материальных средств для создания таких КПП. В Выруском районе из 20 хозяйств имеют КПП 12. На данном этапе мы можем поставить задачу - в каждое хозяйство - КПП с одним рабочим местом. С экономической точки зрения, лучше строить КПП вместе со всеми другими учрежде-

ниями культурно-бытового обслуживания. Наличие КПП автоматически не гарантирует его эффективного использования. Эффективность использования зависит от многих факторов, самый главный из которых – соответствие объема: структуры и качества предлагаемых услуг спросу населения.

Планирование платных услуг много труднее, чем планирование бесплатных. Спрос населения носит вероятностный характер, потребитель имеет возможность выбора: получить услугу в КПП, в городском предприятии службы быта или у частного.

Территориальная доступность КПП зависит от зоны обслуживания. Зона обслуживания не должна превышать по нормативу 20–30 мин пешеходного движения. В условиях нашей республики многие экономисты считают этот показатель неприемлемым [4, с. 16, 5, 21]. По нашему мнению, первоочередная задача – не резкое увеличение сети КПП, а улучшение их работы.

Наряду с другими причинами, которые тормозят развитие КПП, немаловажна и та, что они экономически малоэффективны. При развитии КПП не смогли согласовать их экономическую и социальную эффективность. Оказание услуг с помощью КПП сталкивает разные экономические интересы, которые не были рассчитаны. Во многих случаях пытались улучшить работу КПП путем применения административных мер, но этим не достигли нужного эффекта.

В эффективной работе КПП должны быть экономически заинтересованы:

- 1) предприятие бытового обслуживания, которому принадлежит КПП, в большинстве случаев это районные производственные управления бытового обслуживания (РПУ);
- 2) предприятия, которые потом выполняют заказы в своих мастерских и ателье;
- 3) хозяйство, на территории которого КПП находится и чьих работников обслуживает;
- 4) приемщик заказов, от которого в большинстве случаев зависит посещаемость КПП и организация обслуживания на месте;
- 5) потребитель, для которого открыт КПП.

Наши исследования в Тартуском, Вильяндиском и Ракверском районах показали, что почти без исключения все КПП работали в 1982 году убыточно. Тезис, что годовой объем реализации услуг на 12000 руб. гарантирует прибыльную работу, не подтвердился [5]. РПУ не заинтересован в расширении убыточных подразделений бытового обслуживания. Специализированные предприятия тоже не заинтересованы в оказании услуг через КПП, т.к. часть выручки, которую они должны передавать в РПУ, они бы сохранили при обслуживании индивидуальных заказчиков. Сельский житель в большинстве случаев пользуется услугами городских мастерских. Непосредственное общение с клиентом легче, чем анонимное общение через РПУ. Хозяйство, на территории которого находится КПП, часто не согласно покрывать расходы на его содержание, помещения для КПП выделяет не подходящие для обслуживания. Условия, престиж труда и зарплата приемщика не позволяют выбирать подходящие кадры. Часто приемщиками работают случайные люди. Качество услуг и культура обслуживания в КПП ниже, чем в городе. В большинстве случаев плохая работа обусловлена объективными причинами. Поэтому сельский житель очень мало пользуется услугами КПП, он предпочитает обслуживание в городе и поселке.

Результаты работы КПП рассмотрим на примере Тартуского района в 1982 г.

В Тартуском РПУ нет отдельного учета расходов и доходов КПП. Поэтому мы сделали это сами. Размеры реализации и расходов сильно варьируются. За 1982 г. в КПП Тартуского района реализовано на 310800 руб. бытовых работ и услуг, из них только 29900 руб. (9,6 %) получило Тартуское РПУ. Ремонт, индивидуальный пошив и вязка трикотажных изделий дали Тартускому РПУ 5, ремонт и индивидуальный пошив обуви - 15 и ремонт радиотелевизионной аппаратуры бытовых машин и приборов - 3,5 % выручки. За счет этого РПУ должно покрыть расходы на содержание КПП, транспортные расходы, а также затраты управления сельского обслуживания.

Расходы, связанные с приемом услуг (зарплата приемщика, содержание КПП, транспорт) надо распределить между видами услуг, а зарплату приемщика (если обслуживается несколько КПП) и кроме того транспортные расходы - между КПП.

Убыток КПП колебался от 0,1 до 3 тыс. руб. Разная убыточность КПП вытекает из того, что часть хозяйств покрывает расходы на содержание КПП, а часть не покрывает.

Расходы на содержание КПП можно найти прямым путем, а расходы между видами услуг распределить в зависимости от объема принимаемых заказов. Зарплата приемщика распределяется между КПП в зависимости от выработанных часов, а между видами услуг - в зависимости от объема принимаемых заказов.

Сложнее распределяются транспортные расходы. В РПУ они учитываются по участку сельского обслуживания "в одном котле". Мы распределили транспортные расходы между КПП и сельскими домами бытового обслуживания в зависимости от количества заказов и расстояния до районного центра на основании сводного коэффициента транспорта. Коэффициент расстояния (K_p) мы нашли для каждого КПП так: расстояние между каждым КПП и районным центром разделили на среднее расстояние между КПП и районным центром.

Для транспортировки большего количества заказов уходит больше средств и времени. Коэффициент заказов (K_z) нашли тем же путем: количество заказов КПП разделили на среднее количество заказов. Сводный коэффициент транспортных расходов (K_t) мы получили как сумму двух коэффициентов:

$$K_t = K_p + K_z.$$

Для точного учета расходов КПП нужно, чтобы в составе цеховых расходов или отдельной калькуляционной статьи были выделены суммы расходов КПП. Кроме услуг для специализированных предприятий, КПП принимает услуги для своих ателье-мастерских. В отраслях, где РПУ выполняет и бытовые работы (химическая чистка и крашение, стирка белья), ему принадлежит вся выручка. Кроме затрат на прием услуг, РПУ должен покрывать и производственные расходы. Выручка должна быть распределена между КПП и мастерской. Или, как мы сделали в своих расчетах, - всю выручку оставить как доходы КПП, а дополнительно прибавить к расходам КПП средства, идущие на обработку заказов. В расходах по обработке заказов мы выделяли цеховые расходы, связанные с обслуживанием комплексных пунктов. Расчет показал, что в 1982 г. в Тартуском РПУ общий убыток (от 25 КПП) составил 11,9 тыс. руб. Самая реаль-

ная возможность уменьшить убыток – увеличить количество заказов и расширить их номенклатуру.

Есть и факторы, повышающие себестоимость: увеличиваются расходы на содержание КПП (в настоящее время 8 КПП расположены в помещениях менее 20 м²). Расходы на зарплату одного КПП в 1982 г. составили 62,8 руб. в месяц. Рост расходов на зарплату и другие расходы неизбежен. Объективные возможности повышения рентабельности минимальны. Покрытие убытков КПП возможно следующим путем:

1) повысить процент отчисления от выручки для содержания КПП. Эта мера уменьшит желание специализированных предприятий реализовывать свои услуги через РПУ;

2) использовать наценки к ценам на бытовые услуги, принимаемые в КПП. Повышение цен, вероятно, уменьшит поток заказов;

3) находить возможности покрытия убытков за счет государственного бюджета. В малоразвитых регионах республики (например, Западная Эстония) это целесообразно, потому что для развития социальной инфраструктуры нет других средств;

4) развивать тесную связь с районными агропромышленными объединениями (РАПО). Это позволит покрыть убытки КПП из фондов хозяйств или РАПО. Связь между сельским хозяйством и бытовым обслуживанием станет более тесной. Если хозяйство или РАПО не покрывает плановых (нормативных) убытков КПП, то предприятие бытового обслуживания должно иметь право закрыть КПП. В рамках РАПО и возможности для развития межхозяйственных КПП и сельских домов бытового обслуживания.

Неоправдано планирование всех дополнительных затрат, связанных с развитием и использованием сети сельского обслуживания на бытовые услуги.

Л и т е р а т у р а

1. Народное хозяйство Эстонской ССР в 1982 году. Статистический ежегодник. Таллин, 1983.

2. Л у м и с т е Р.Р. Экономическая эффективность внутрисистемного кооперирования предприятий бытового обслуживания населения. – Тр. Таллинск. политехн. ин-та, 1981, № 503, с. 43-57.

3. Формирование системы культурно-бытового обслуживания сельского населения / В. Музычкин, С.Б. Моисеева и др. М., Стройиздат, 1983.

4. Sil l a s t e, J., T r u v e, E. Materjaliressurside kokkuvõid ja teenindussfäär. Tln., Valgus, 1984. 48 lk.

5. R a u d i k, V., K a m r a t o v, A., V a n a - m ö l d e r, A. Komplekspunktide võrgu optimaalsest väljaarendamisest Viljandi rajooni näitel. - Kogumikus: Teeninduse organisatsiooni, juhtimismeetodite ja majandamismehhanismi täiustamise teed. Vab. tead.-prakt. konverentsi teesid (Tallinn, aprill 1982). Tln., 1982, lk. 21-26.

R. Lumiste

The Complex Ordering Enterprises in the
System of Rural Inhabitants' Service

Summary

The complex ordering enterprise is a service unit where several orders are taken from rural inhabitants (washing, dry cleaning, radio and TV-set repairing) and sent to the enterprises in town for further treatment. In the article there is examined the problem of making the work of complex ordering enterprises better: to enlarge the quantity of services and to make the work more profitable.

ОРГАНИЗАЦИЯ АБОНЕМЕНТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА
ПРЕДПРИЯТИЯХ БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЭСТОНСКОЙ ССР

Процесс оказания одной и той же услуги может осуществляться в разных формах.

Быстрый количественный рост бытового обслуживания вызывает потребность применять новые формы обслуживания. В философии содержание и форма – категории, во взаимосвязи которых содержание, будучи определяющей стороной целого, представляет единство всех составных элементов объекта, его свойств, внутренних процессов, связей противоречий и тенденций, а форма есть способ существования и выражения содержания [1, с. 621].

Форма бытового обслуживания – это внутренняя и внешняя структура процесса бытового обслуживания. Часто мы под формой понимаем отдельные элементы процесса обслуживания (срочность, способ принятия заказа и т.д.). Форма без содержания не дает полного представления о процессе обслуживания. Одна и та же форма, абонементное обслуживание, может иметь разные структурные элементы и разное содержание. Абонементное обслуживание радиотелевизионной аппаратуры часто происходит на дому у заказчика, причем ремонт имеет частично вероятностный характер – дефекты и неисправности, которые нельзя предвидеть. Абонементное обслуживание в прачечных самообслуживания носит планомерный характер, место обслуживания – предприятие. Часто называют абонементное обслуживание и обслуживание на дому прогрессивными формами. По нашему мнению, это не точное определение, качество обслуживания прежде всего определяет его содержание.

Традиционными формами обслуживания можно также качественно удовлетворять потребности заказчика, в то время как он не может быть доволен абонементным обслуживанием.

На данном этапе развития бытового обслуживания абонементное обслуживание не очень широко распространено. Мы рассматриваем его в двух вышеупомянутых отраслях бытового обслуживания – ремонт радиотелевизионной аппаратуры и услуги прачечных, которые считаются отраслями с тенденцией существенного роста [2, с. 68].

Республиканское объединение "Электрон" начало абонементное обслуживание черно-белых телевизоров в 1977 и цветных – в 1979 г. Абонементное обслуживание охватывает только ремонт и техническое обслуживание телевизоров. В 1983 г. оно составляло 2 % общего объема реализаций бытовых услуг объединения. В головном предприятии в Таллине абонементное обслуживание было 7 % всех платных услуг. К началу 1984 г. в Таллине было заключено 2275 договоров на абонементное обслуживание телевизоров, из них 1300 на ремонт и абонементное обслуживание цветных телевизоров (численность населения Таллина – 454 тыс. жителей). Заметим, что среднереспубликанский показатель РСФСР абонементного обслуживания 11 %. Наибольших успехов в расширении абонементного обслуживания добились "Ленрадиобьттехника" и московский "Электрон", где удельный вес телевизоров, обслуживаемых этими предприятиями на договорной основе, достигает соответственно 27 и 22 % их общего парка [3, с. 36].

Для выяснения отношения потребителей к абонементному обслуживанию был организован опрос владельцев телевизоров. Получена следующая информация.

Большинство опрошенных (68,2 %) было осведомлено о возможностях абонементного обслуживания, и остальные знали, что такое абонементное обслуживание (31,8 %). Главный источник информации – печать (54,5), от работников мастерских и ателье получили информацию 31,8 %. Последняя цифра слишком скромна, разъяснительная работа должна быть более интенсивна.

Преимущества абонементного обслуживания многие потребители не знают. Желающих пользоваться абонементом среди опрошенных 13,6 %. Ремонт по договору обходится людям дороже, чем по абонементу. Основными причинами предпочтения абонементного обслуживания были:

- 1) гарантия бесперебойной работы телевизора (80,4 %),
- 2) удобство для заказчика (80 %).

Причины отказа были следующие:

- 1) высокая стоимость (62,5 %),
- 2) привычка к старому способу (50,7 %).

Зато такие причины, как недоверие к работникам мастерской (12,5 %) и предпочтение приглашать знакомого мастера (9,7 %), кажется, не будут препятствием для расширения абонементного обслуживания.

Сравнивая средние затраты на ремонт и техническое обслуживание телевизора с ценой абонемента, владельцы телевизоров считают, что приобретение абонемента экономически нецелесообразно: на ремонт одного черно-белого телевизора тратили в среднем 2,7 рублей, а стоимость абонемента 14,4 рубля в год, на ремонт цветного телевизора соответственно 6,6 рублей, а стоимость абонемента 60 рублей.

Плата за абонементное обслуживание в ЭССР несколько выше, чем в других республиках. В Москве установлена усредненная цена годового абонемента на техническое обслуживание и ремонт черно-белого телевизора в сумме 12, а цветного телевизора - 48 рублей или соответственно 1 и 4 рубля ежемесячно [3, с. 36].

Цена абонементного обслуживания должна остаться выше цены обычного обслуживания, хотя ее и нужно несколько снизить. Повышенную цену должны компенсировать потребителю меньшие затраты времени на обслуживание и большее удобство обслуживания.

Потребитель должен убедиться, что регулярные профилактические осмотры улучшают эксплуатационные параметры и срок использования телевизора. Лучшая реклама абонементного обслуживания - качественная работа.

Расширение абонементного обслуживания зависит от возможностей и экономических интересов бытового предприятия. Экономическую эффективность абонементного обслуживания характеризует его рентабельность. Несмотря на то, что рентабельность абонементного обслуживания была ниже, чем в телецехе в целом (11,4 и 24,6 %), она все-таки существенно выше средней рентабельности бытового обслуживания ЭССР.

Основная причина низкой рентабельности - малое число обслуживаемых абонентов. Возможности увеличения количества абонентов есть даже в Таллине (в разных районах), так как уровень абонементного обслуживания различен. Увеличение количества абонентов понижает уровень цеховых и общепроизводственных расходов. Расширение абонементного обслуживания дает предприятию возможность работать более равномерно: профилактические ремонты телевизоров можно делать во время сезонных спадов спроса на другие ремонтные работы [4, с. 30].

Препятствием расширения абонементного обслуживания является недостаточное количество транспорта. Из числа телевизоров, которые подлежат платному ремонту, перевозится в мастерскую транспортом предприятия менее 10 % [5, с. 16].

Комплексное обслуживание предполагает транспортировать телевизор в мастерскую и назад, к владельцу телевизора, а также возможность использовать во время ремонта телевизор из прокатного фонда. Объем транспортных услуг можно увеличить, если использовать личный транспорт механиков и тех, которые работают по совместительству. Предприятие компенсирует им расходы по плановым нормативам. В РСФСР и ЛатССР уже начали использовать личный транспорт для нужд бытового обслуживания [6, с. 19]. Расширение абонементного обслуживания предполагает использование в большей мере совместителей на договорной основе.

Второй вид бытового обслуживания, где абонементное обслуживание распространено, это услуги прачечных самообслуживания. Среди клиентуры прачечных мы также проводили анкетный опрос. 12 % опрошенных использовали абонемент. Использование абонемента они обосновывали возможностью планировать свое время, не тратить время в очередях. Клиентам, которые не пользовались абонементом (88 %), не подходили твердые сроки или же они не знали об этой форме обслуживания (17 %). Информацию об абонементном обслуживании получили от операторов-приемщиков (45 %), из газет или рекламной газеты (35 %) и от друзей-знакомых (20 %).

Самую эффективную рекламу могут обеспечить непосредственные исполнители - операторы-приемщики. В Таллине 9 прачечных самообслуживания, причем в одной из них - на Вильдестеэ - реализовано 92 % общего количества абонементов. Объем

абонементного обслуживания был здесь 12,8 % общего объема реализации, в то время как средний показатель по городу 2,3 %. Исследование показало, что главная причина малого распространения абонементной формы в других прачечных - то, что операторы-приемщики не информируют клиентуру о преимуществах абонементного обслуживания.

Абонементное обслуживание выгодно и предприятию. 7 прачечных из 9 равны по величине прачечной на Вильде тез и режим их работы одинаков (открыты 107 часов в неделю). Если объем реализации услуг прачечной на Вильде тез в 1983 г. был 35,1, то в остальных прачечных он колебался от 24,4 до 29,4 тыс. руб. Прачечные самообслуживания подчинены производственному объединению "Киър". По данным бухгалтерии, в 1983 г. объединение потерпело убыток от услуг прачечных самообслуживания на сумму 77,3 тыс. рубля, рентабельность была негативная - 26,7 %. Себестоимость искажает учет, все затраты "в одном котле", слишком велики затраты на содержание оборудования, цеховые и общепроизводственные расходы. Мы провели прямой учет расходов, который показал, что прачечная самообслуживания на Вильде тез могла бы дать прибыль, если бы велся учет.

При таких относительно простых подразделениях службы быта как прачечные самообслуживания неоправданы сложная структура управления и большие расходы на управление. Существующая в прачечных система зарплаты стимулирует рост объема реализации услуг, но не экономию ресурсов.

По нашему мнению, можно повысить эффективность работы прачечных самообслуживания, если создать хозрасчетные бригады, причем использовать договорную форму. Прачечная сдастся в аренду бригадам. Все расходы необходимо нормировать, а также определить сумму, которую бригада должна передать объединению. Управляет деятельностью прачечной один из членов бригады. Применение договорной формы создало бы постоянную клиентуру и увеличило бы удельный вес абонементного обслуживания. Распространение абонементного обслуживания в других отраслях бытового обслуживания зависит от роста возможностей предприятия и потребностей населения.

Л и т е р а т у р а

1. Философский энциклопедический словарь. М., 1983.
2. Протокол заседания координационного Совета по проблемам бытового обслуживания, 7-8 февраля 1979 г. Иваново. М., 1979.
3. Абонементное обслуживание. На вопросы читателей отвечает начальник Главрадиотехники Минбыта РСФСР А.Е. Фомин. - Бытовое обслуживание населения, 1984, № 5, с. 36-37.
4. Ш а т а е в И.М. Сезонные колебания в бытовом обслуживании. М., 1977.
5. L u t s, S. Abonement- ja kodusteenindamine tootmiskoondises "Elektron". / Diplomiprojekt. (1984).
6. С о л я н и к Н. Эффект эксперимента. - Бытовое обслуживание населения, 1984, № 3. с. 18-20.

R. Lumiste

Organization of Subscription Service in Service Enterprises of Soviet Estonia

Summary

The application of the subscription service (on the grounds of subscription books) in TV-sets' repairing service and self-service laundries is discussed in this paper. The reasons hampering the spread and advice for enhancing the effectiveness of that form of service are given.

ПРОБЛЕМА КАЧЕСТВА В БЫТОВОМ ОБСЛУЖИВАНИИ НАСЕЛЕНИЯ

Проблемы качества в бытовом обслуживании приобретают особую актуальность в связи с возрастающей ролью сферы бытового обслуживания в удовлетворении потребностей советских людей.

В соответствии с постановлением ЦК КПСС и Совета Министров СССР от 2 февраля 1984 года "О мерах по расширению хозяйственной самостоятельности и усилению заинтересованности производственных объединений (предприятий) бытового обслуживания в более полном удовлетворении потребностей населения в услугах" проводимый экономический эксперимент направлен на наиболее полное удовлетворение платежеспособного спроса населения во всех необходимых услугах, на повышение ответственности работников предприятий и объединений бытового обслуживания за качество и сроки выполнения заказов, высокую культуру обслуживания населения.

За последние годы в службе быта стала довольно настойчиво внедряться комплексная система управления качеством, сущность которой состоит в разработке и осуществлении совокупности мероприятий, направленных прежде всего на обеспечение и поддержание необходимого уровня качества бытового обслуживания, на более полное удовлетворение потребностей заказчиков.

Несмотря на некоторые различия сферы бытового обслуживания по сравнению с промышленностью, в управлении, в том числе и в управлении качеством, имеется довольно много общего. Об этом свидетельствует и экономический эксперимент, проводимый в обеих отраслях путем уменьшения численности централизованно-планируемых показателей и увеличения хозяйственной самостоятельности.

Основное отличие отрасли бытового обслуживания от промышленности, как известно, выражается в том, что удовлетворение потребностей населения в услугах производится в тесных контактах с заказчиком, а при так называемых "чистых услугах" одновременно с их потреблением. Отсюда и своеобразие управления качеством услуг и обслуживания. Оно заключается в наибольших возможностях изучения потребностей, в наиболее оперативном их учете, в дифференцированном подходе к удовлетворению потребностей в услугах и обслуживании. В зависимости от степени контактности оказываемых услуг рассматривают две различные стратегии управления [1, с. 58].

Тем не менее, и здесь качество связывается с удовлетворением конкретных потребностей, с потребительскими свойствами оказываемых услуг.

Уже в 30-х годах академики С. Струмилин, Ш. Турецкий и другие утверждали, что поскольку многие нематериальные (в том числе и бытовые) услуги носят товарный характер, они, как и всякий товар, представляют собой единство потребительной стоимости и стоимости, хотя не имеют вещной формы.

Оказанные услуги вообще, как и бытовые, в частности, заключаются в действии определенной потребительной стоимости, выражающейся в полезном эффекте, который удовлетворяет ту или иную потребность. "Услуга есть не что иное, как полезное действие той или иной потребительной стоимости - товара ли, труда ли" [2, с. 203-204].

Поскольку основная роль сферы бытового обслуживания заключается не в производстве предметов гардероба по индивидуальным заказам, а в ремонте и восстановлении стоимости предметов личного пользования и в оказании нематериальных услуг в самом пункте бытового обслуживания, то для отрасли бытового обслуживания особую важность имеют не столько вопросы качества продукции, сколько именно вопросы качества труда.

"Качество бытового обслуживания - это емкое понятие, включающее в себя как проявление мастерства при изготовлении изделия по ремонту, так и культуру обслуживания, т.е. соблюдение необходимых условий доступности бытовых услуг и удобств, связанных с ее получением" [3, с. 18].

Благодаря тесным контактам с заказчиками оперативнее, чем в промышленности, могут быть решены вопросы стандартизации.

Однако понятие "качество" в бытовом обслуживании связывают не только с качеством оказываемых потребителям услуг, но и с качеством бытового обслуживания в целом. Такая постановка вопроса изложена и в стандарте (РСТ ЭССР 496-81) и поддержана рядом ученых-экономистов.

Вместе с тем подчеркивается особая роль отрасли бытового обслуживания в удовлетворении потребностей населения и, наряду с этим, особенно в увеличении свободного времени как важного показателя социальной эффективности.

Бесспорно, различия целей и функций сферы бытового обслуживания по сравнению с промышленностью обуславливают различный подход к решению вопросов управления, планирования, организационной структуры, в том числе вопросов управления качеством.

Понятие "качество бытового обслуживания" означает, что управления в отрасли "бытовое обслуживание" в целях повышения качества требует не только качество услуг и обслуживания, но и материально-техническое снабжение, обеспечение материальными и трудовыми ресурсами, организационная структура отрасли. В то же время надо подчеркнуть, что с разработкой и применением систем управления качеством труда и продукции в промышленности также возникли проблемы в связи с ресурсообеспечением, определением экономической эффективности и т.д. этих систем.

Ведь управлять качеством отдельно, без связи с управлением промышленности как отрасли народного хозяйства невозможно. Поэтому хотя т.н. комплексные системы управления качеством (КСУКП) разработаны и внедрены в конце 70-х - начале 80-х годов, ощутимого эффекта в смысле повышения качества они не дали. Более того, основным показателем, характеризующим эффективность КСУКП, выступал удельный вес продукции со Знаком качества. Однако директивное планирование и стимулирование привело к повышению показателя, а не качества труда и продукции.

Как известно, с 1981 г. был отменен порядок аттестации качества на пищевые продукты, а с 1985 г. -

на изделия легкой промышленности. Дело не изменится с применением (в качестве планируемого показателя) показателя удельного веса продукции повышенного качества (без знака для пищевых отраслей) или коэффициента качества [4, с. 81]. Отсюда видно, что управлять только качеством, не управляя производством на уровне отрасли народного хозяйства, подотрасли или хозрасчетных единиц, трудно. Значит, и перед промышленностью и другими отраслями материального производства стоит проблема улучшения производства целиком, имеющая перед собой цель – повышение качества выпускаемых изделий и вместе с тем лучшее удовлетворение возрастающих потребностей населения.

Если проанализировать схему управления качеством бытового обслуживания, то здесь одновременно с повышением качества услуг и культуры обслуживания намечается решение проблемы совершенствования организационной структуры управления, улучшения материально-технического снабжения, обучения кадров и тому подобное. КСУКП не может быть "совершенно чистой" системой управления качеством, т.к. многие вопросы качества бытового обслуживания почти неразрывно связаны с планово-производственными, количественными или другими показателями [5, с. 17]. Подчеркивается, что необходимость применения понятия качества бытового обслуживания как отрасли народного хозяйства связано с тем, что удовлетворение потребностей населения зависит и от состояния системы обслуживания [6, с. 110].

Определение понятия качества бытового обслуживания повлечет за собой необходимость разработки показателей качества. Основными показателями, характеризующими качество бытового обслуживания как системы в целом, считают объем работ бытового обслуживания на душу населения, численность работников и подразделений и др. [7, с. 36].

Показатель объема работ на душу населения по существу идентичен показателю общего объема (или объему реализации бытовых услуг), прирост их полностью совпадает при нулевом приросте населения. Он является и основным плановым показателем. И в условиях экономического эксперимента основными плановыми показателями являются:

- 1) объем реализации бытовых услуг;

2) объем реализации бытовых услуг в сельской местности;

3) объем реализации бытовых услуг, оплачиваемых населением.

Бесспорно, что с увеличением реализации объема услуг улучшается обслуживание населения, увеличивается свободное время. Но показатель объема в бытовом обслуживании, так же как объем товарной, валовой или реализованной продукции в промышленности, характеризует экономическую деятельность с количественной, а не качественной стороны. Дело в том, что максимизация объема реализации услуг путем планирования и экономического стимулирования (фактический рост общего объема реализации бытовых услуг — критерий при определении суммы фонда заработной платы) приведет с собой развитие сферы бытового обслуживания скорее всего экстенсивным путем. Как известно из практики промышленности, для разграничения роста объема любыми средствами одновременно с показателем объема реализованной продукции утверждается целый ряд дополнительных плановых показателей, т.к. этот показатель не повлияет ни на рост производительности труда, ни на снижение себестоимости, ни на повышение качества продукции. Скорее всего, наоборот. Стремление к выполнению месячного или квартального плана объема реализованной продукции обусловит ухудшение качественных показателей.

Повлияет ли планирование объема реализации услуг (хотя и оплачиваемых населением) на повышение качества обслуживания? В связи с экономическим экспериментом в бытовом обслуживании намечается применять порядок оплаты за услуги после завершения работы. При неудовлетворительном качестве заказчик может не принять работу. В случае повторения подобных ситуаций предприятие бытового обслуживания может оказаться в финансовых трудностях.

В принципе, хорошая идея уже проверялась в промышленности. С 1967 г. в связи с переводом промышленности на хозяйственный расчет вместо показателя объема валовой продукции стал централизованно планироваться объем реализованной продукции. Он должен был характеризовать работу промышленных предприятий с качественной стороны, так как торговые предприятия (или др. покупатели) согласны платить

лишь за качественную продукцию. Однако существенных качественных сдвигов не намечилось, так как объем реализованной продукции во многом зависит, кроме работы коллектива предприятия-производителя, от работы предприятий-смежников, транспортных организаций, связи и т.д. В конечном счете один директивно планируемый показатель объема был заменен другим.

Другая ситуация возникла, например, в Венгерской Народной Республике, где деятельность трудовых коллективов оценивается не по мере выполнения плана по объему, а, в первую очередь, по степени удовлетворения платежеспособного спроса и на основе эффективности хозяйственной деятельности [8, с. 24]. План является не столько директивом, сколько ориентиром. При меньшем объеме работ по сравнению с планом руководители предприятий не будут наказаны, но и не будут премированы при превышении плана [8, с. 21].

В то же время показатели и общего объема работ бытового обслуживания, и объема работ на душу населения находятся всегда под влиянием платежеспособного спроса. Нельзя забывать, что рост доходов населения может оказывать двойное влияние: в одних случаях он выступает как непосредственный фактор роста потребности в бытовых услугах, в других, наоборот, он может привести к снижению потребности (например, в ремонте обуви, одежды, бытового инвентаря и т.п.), поскольку высокий уровень доходов дает возможность чаще приобретать предметы, не прибегая к ремонту износившихся вещей [9, с. 86]. Таким же образом уменьшаются, по прогнозам, по мере повышения качества швейных изделий промышленного производства, заказы на индивидуальный пошив. На уменьшение объема реализуемых услуг повлияет в будущем (в США и в развитых странах Европы уже в настоящее время) изменение образа жизни — ориентация на личное потребление производимых продуктов и услуг, возникновение новой системы бытового обслуживания, при которой заказчик, не выходя из дома и не вызывая специалиста на дом, может получить по телефону необходимую консультацию для ремонта того или иного прибора и сам его осуществить (за исключением особо сложных приборов) [10].

В принципе рост объема реализации услуг может служить критерием качества услуг и обслуживания. Ведь повышение

качества услуг и культуры обслуживания в конечном счете ведет к увеличению объема. Но тогда именно путем планирования нужно влиять на отдельные показатели качества и обслуживания. Если сравнить два предприятия, имеющих одинаково хорошую материально-техническую базу, а также равную численность обслуживаемого населения, то наибольший объем свидетельствует о высшем качестве услуг, о применении прогрессивных форм обслуживания, о соответствии структуры услуг структуре потребностей и т.д. Но и здесь он находится под влиянием платежеспособного спроса.

Основным показателем качества бытового обслуживания как системы считается показатель сбережения свободного времени советских людей. По-видимому, и в этой связи также имеет смысл рассматривать сбережение свободного времени не в качестве показателя критерия, свидетельствующего о развитии сферы бытового обслуживания и о повышении качества услуг и обслуживания среди всех других мероприятий, направленных на сбережение свободного времени. Однако время, затраченное на оказание определенной услуги, бесспорно является показателем качества обслуживания. Между тем, здесь этот показатель подчиняется непосредственному влиянию (управлению) планирования, стимулирования [II, с. 47].

Как известно, лишние затраты времени потребителей иногда имеют место из-за различия в уровне качества услуг и культуры обслуживания на разных предприятиях. В экономических исследованиях подчеркивается, что заказчики предпочитают ближайшему предприятию наиболее отдаленное, но с высшим качеством услуг и обслуживания. И здесь увеличение (уменьшение) свободного времени обслуживаемого населения выступает как критерий, а не как показатель. Управлению подчиняется и здесь не свободное время, а конкретные показатели услуг и обслуживания.

Итак, как нам кажется, поиски показателей качества бытового обслуживания как системы с целью улучшения управляемости вопросами качества не дают положительных результатов. Тем не менее, необходимо продолжать разработку единичных показателей услуг и обслуживания, увеличивать их роль в системе управления.

Отсюда вытекает, что управляемость качеством в бытовом обслуживании обеспечивается не централизованным пла-

нированием роста объема бытовых услуг на душу населения как показателя качества (или других подобных показателей качества) бытового обслуживания, а путем влияния на условия и факторы качества услуг и обслуживания.

Рассмотрим некоторые из них. Прежде всего качество бытового обслуживания зависит от состояния ресурсов, которые характеризуют объективные возможности достижения того или иного уровня обслуживания. Важность этого аспекта подчеркивается прежде всего тем, что ряд услуг не имеет предметной формы и потребляется непосредственно в момент их создания. При таких услугах качество бытового обслуживания особенно тесно связано с культурой обслуживания, зависит от нее. Культура обслуживания, в свою очередь, включает в себя не только организацию обслуживания и культуру общения на предприятии, но и материальную обеспеченность обслуживания, то есть обеспеченность современными зданиями, оборудованием. Отсюда вытекает и региональный аспект качества в бытовом обслуживании: качество дифференцировано в зависимости от развития материально-технической базы в разных городах, поселках и селах.

Однако не меньшую роль играют пропорции, в которых используются отдельные компоненты ресурсов, а также технические параметры элементов материальной базы. Обратная связь качества работы с использованием ресурсов и с экономической эффективностью отрасли бытового обслуживания выражается в следующем: чем выше качество обслуживания, тем больше приходится заказов на единицу использованных ресурсов и тем больше отдача. Отдача не только основных и оборотных фондов, но и живого труда.

Состояние трудовых ресурсов характеризуется прежде всего количественным параметром — численностью. Однако соотношение численности кадров с численностью обслуживаемых контингентов дает определенное представление о качественной стороне обслуживания [12, с. 29]. Этот показатель тесно связан с региональным аспектом, определяющим разный уровень качества в бытовом обслуживании населения в разных регионах республики.

С другой стороны, уменьшение численности населения на одного работника бытового обслуживания в связи с развертыва-

нием сети бытового обслуживания не только повлечет за собой повышение качества услуг и культуры обслуживания, но и даст советским людям больше свободного времени. Это связано, с одной стороны, с сокращением сроков обслуживания, с другой стороны, с сокращением времени на ожидание и на посещение предприятий бытового обслуживания.

Разумеется, качество бытового обслуживания применительно к обеспеченности трудовыми ресурсами зависит далеко не только от количества ресурсов, но в такой же мере и от их квалификации, от соответствия уровня подготовки кадров объему и сложности выполняемых ими функций.

С осуществлением решений XXVI съезда КПСС о выравнивании социальных различий в территориальном разрезе исчезнут и региональные различия в уровне качества услуг и обслуживания. Однако останутся различия в структуре и качестве отдельных услуг, вызванные традициями, национальным и социальным составом населения, покупательной способностью.

Л и т е р а т у р а

1. G r ö n r o o s, C. Strategic management and marketing the service sector. - Swedish School of Economics and Business Administration. Research Reports, 8, Helsingfors, 1982.

2. М а р к с К., Э н г е л ь с Ф. Соч., 2 е-изд., т.23.

3. Т ю ш е в В.А. Развитие бытового обслуживания населения в СССР. М., 1982.

4. B o r c h e r t, H., D i e t r i c h, H., N a g e l, G. Intensivierung-Standardisierung-Qualität. Berlin, 1976.

5. L o o, E. Elutarbelse teenindamise kvaliteedi aktuaalseid probleeme. Tln., 1983.

6. J a l a s t o, H. Teeninduse efektiivne arendamine. Tln., 1983.

7. S i l l a s t e, J. Mõningad teeninduse kvaliteedi teaduslik-praktilised probleemid. - Rmt. : Teenindustööde ja teeninduse kvaliteet. Materjalide kogumik. Tallinn, 1980.

8. Sotsialismimaade kogemusi elanikkonna teenindamise organiseerimisel. /Metoodiline materjal abiks lektorile. Tln., 1984.

9. Комаров В.Е. Улановская В.Д. Социально-экономическая эффективность сферы услуг. М., 1980.

10. To f f l e r, A. Kolmas laine. - Sirp ja Vasar, 1983, 20 mai.

11. T r u v e, E., S i l l a s t e, J. Teeninduse majandamismehhanism: selle täiustamise teed. - Eesti Kommunist, 1983, nr. 7.

12. Я к о б с о н П.И. Эффективность и качество работы в непроизводственной сфере. М., 1984.

H.-A. Reisenbuk

Qualitätsprobleme in der Dienstleistungstätigkeit

Zusammenfassung

Der vorliegende Artikel behandelt einige Aspekte der Qualitätsleistung in den Dienstleistungen. Es wird gezeigt, daß die Probleme der Qualitätsleistung - ungeachtet einiger Verschiedenartigkeit zwischen den Dienstleistungen und der Industrie - viele ähnliche Züge haben. Bei Dienstleistungen ist es ebenso notwendig, den Begriff der Qualität mit dem Gebrauchswert des Dienstes und mit der Qualität der Dienstleistungstätigkeit (Arbeitsqualität) zu verbinden.

Die Qualitätserhöhung der Dienste und der Dienstleistungstätigkeit wird nicht durch Planung des Dienstleistungsumsatzes auf jeden Einwohner als Qualitätskennzeichen erreicht. Sie wird einerseits mit Hilfe der Leitung der Qualitätsfaktoren und Bedingungen, und andererseits durch direkten Einfluß (durch Planung und Stimulierung) auf die Qualitätskennzeichen der einzelnen Dienste und der Dienstleistungstätigkeit in den Dienstleistungsbetrieben, Ateliers, Wäschereien, Werkstätten usw. in Übereinstimmung mit Bewertungen der Besteller erreicht.

ФОРМИРОВАНИЕ БАЗЫ ДАННЫХ БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
РЕГИОНА

Принятие общегосударственной программы развития производства вычислительной техники и автоматизированных систем управления до 2000 г. открывает новые перспективы для всех отраслей народного хозяйства в деле совершенствования обработки данных. До сих пор у работников бытового обслуживания складывалось мнение, что их отрасль еще не скоро будет получать средства вычислительной техники в том объеме, который внесет коренной перелом в планировании и учете. В связи с этим наблюдался недостаточный интерес к чрезвычайно важному направлению технического прогресса. Автоматизация обработки данных – это не просто особое направление прогресса, оно требует прежде всего особого образа мышления, знания "второй грамоты эпохи". Лишь при наличии такого образа мышления и при овладении соответствующим языком работники отрасли могут стать активной стороной прогресса в данной области. Предоставление дела на откуп лишь специалистам обработки данных не может раскрыть всей специфики отрасли. Для того, чтобы отраслевики могли иметь представление о существе дела, необходимы публикации, ориентированные на читателя соответствующей подготовки. Настоящая статья имеет цель описать на указанном уровне проблемы формирования базы данных бытового обслуживания региона.

Проблема возникла в связи с исследованием на кафедре экономики бытового обслуживания региональных аспектов экономики отрасли. Для получения возможно более полной картины процессов, происходящих в отрасли в территориальном разрезе, необходимо важнейшие показатели всех подразделений предприятий бытового обслуживания сохранить на магнитном носителе. Этот процесс будет весьма трудоемким и сложным, пока не образуется законченная система текущего ввода первичных

данных прямо на магнитный носитель. Если даже предположить, что в ближайшие годы поставка средств вычислительной техники для бытового обслуживания резко увеличится, нельзя ожидать ликвидации ручной обработки данных даже на тех предприятиях, которые лучше других снабжены соответствующими средствами. Дело в том, что почти все предприятия имеют разветвленную сеть своих подразделений. На головном предприятии может мыслиться организация обработки данных в режиме реального времени. Это значит, что информация будет введена в ЭВМ на месте ее возникновения, а выдача информации будет происходить на месте ее потребления. В периферийной сети подразделений такой режим без соответствующих средств передачи немислим. Следовательно, неизбежна комбинированная обработка данных.

Для оперативного управления отраслью необходимы данные в месячном разрезе. Реализация же услуг должна быть отражена в дневном разрезе. Для годового планирования и анализа нужны данные в квартальном разрезе. Для перспективного планирования и прогнозирования необходимы данные в годовом разрезе. По мере удаления от точки отсчета данные будут переходить из одной категории детализации в другую. Различия в детализации данных должны охватывать не только временной, но и пространственный аспект. На первых порах развертывания машинного учета данные по первичным подразделениям могут вводиться в ЭВМ лишь по головным предприятиям. Периферийные подразделения будут неизбежно отражаться в суммарном виде.

Особый вопрос составляет ввод данных периодов, предшествующих организации машинной обработки данных. Для прогнозирования необходимы данные предшествующего десятилетия. Эти данные сейчас рассредоточены по разным источникам. Многие ликвидированные предприятия стали составными частями одного или нескольких новых предприятий. Данные предшествующих лет должны учитываться по первичным подразделениям. Во многих случаях такие данные не сохранились.

Из сказанного следует, что формируемая база данных бытового обслуживания региона неминуемо будет содержать данные неодинаковой емкости. Данные будут непрерывно переходить из одной категории детализации в другую. Обработка та-

кой совокупности данных станет эффективной лишь при создании универсальной системы кодирования, которая не может быть создана сразу без участия широкого круга работников отрасли. Поэтому предлагаемая система кодирования может рассматриваться лишь как предмет обсуждения.

До того как рассмотреть предлагаемую модель базы данных и систему кодирования следует объяснить некоторые понятия, которые могут быть малоизвестны для людей, стоящих в стороне от обработки данных.

Байтом называется единица количества информации, которой ЭВМ оперирует как одним целым. Один байт - это одна буква или две цифры. Одна катушка магнитной ленты вмещает 23 миллиона байтов - 23 мегабайта (МБ). Дисковые комплекты ЭВМ ЕС вмещают 29 МБ. Новейшие комплекты имеют емкость 100 МБ.

Сколько байтов потребуется для хранения данных одного реляционного объекта (ДАН? Количественные данные (см. ниже)).

Код подразделения	6 байтов
Код периода учета	5 -"
Код учета	6 -"
Плановый параметр	5 -"
Фактический параметр	5 -"
Итого	27 -"

Во временно́м разрезе потребность в памяти будет выглядеть так:

данные трех месяцев	81 байт
данные четырех кварталов	108 -"
данные пяти лет	135 -"
Итого	324 -"

Для хранения одной тысячи единиц ДАН потребуется, следовательно, 324 килобайта. Это - величина одного порядка емкости оперативной памяти современных средних ЭВМ, в действительности количество единиц ДАН для одного региона больше одной тысячи. Но на начальной стадии перевода на новый вид учета немислимо охватить все единицы. В дальнейшем, несомненно, будет расти емкость оперативной памяти рядовых ЭВМ.

Файл - снабженный названием совокупность данных на внешнем носителе. Ввод данных в оперативную память происхо-

дит по отдельным записям. В ходе выполнения программы приходится неоднократно обращаться к внешней памяти, вызывая то один, то другой файл. При этом очень трудно избежать избыточности информации. Это значит, что одни и те же данные могут находиться в разных файлах. Их одновременное обновление также усложняет дело.

База данных представляет собой логически связанную систему файлов вместе с системой управления. База данных характеризуется:

- 1) отсутствием избыточности информации;
- 2) целостностью;
- 3) простотой обновления данных;
- 4) независимостью программ обработки базы от структуры хранения данных.

Имеется два типа баз данных:

- 1) базы с древовидной структурой,
- 2) базы с реляционной структурой.

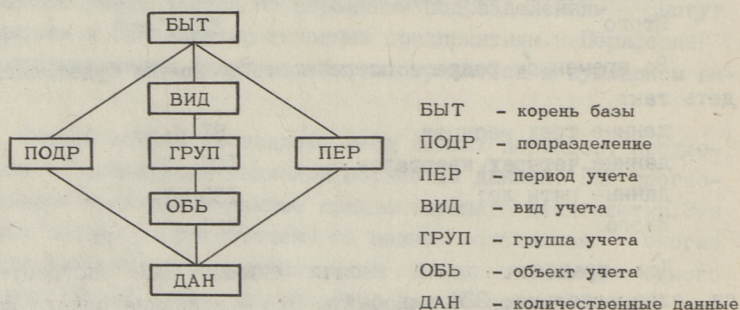


Рис. 1. Модель базы данных бытового обслуживания региона

Первый тип обеспечивает более быстрый ввод данных. Преимуществом второго является простота осуществления запроса. Выбор того или иного типа данных будет делом специалистов обработки данных. Ниже рассматривается модель базы данных

реляционного типа. Авторы приняли его лишь исходя из своего опыта участия в разработке таких моделей.

ПЕР	период учета,
КОД	код периода,
ГКОД	код года,
ККОД	код квартала,
МКОД	код месяца,
НАИМ	наименование периода.

Примеры:

86000	ГОД 1986,
87000	ГОД 1987,
87100	ПЕРВЫЙ КВАРТАЛ 1987 ГОДА,
87200	ВТОРОЙ КВАРТАЛ 1987 ГОДА,
87204	АПРЕЛЬ 1987 ГОДА,
87205	МАЙ 1987 ГОДА.

ВИД	вид учета,
КОД	код вида,
НАИМ	наименование вида.

Примеры:

01	УСЛУГИ НАСЕЛЕНИЮ,
02	УСЛУГИ ПРЕДПРИЯТИЯМ,
03	УСЛУГИ ПРЕДПРИЯТИЯМ СИСТЕМЫ,
04	УСЛУГИ ДРУГИХ ПРЕДПРИЯТИЙ,
05	ОБОРОТНЫЕ ФОНДЫ,
06	ОСНОВНЫЕ ФОНДЫ,
07	КАДРЫ,
08	ЗАРПЛАТА,
09	ФОНДЫ СТИМУЛИРОВАНИЯ,
10	ОСНОВНЫЕ РАСХОДЫ,
11	ЦЕХОВЫЕ РАСХОДЫ,
12	ОБЩЕКОМБИНАТСКИЕ РАСХОДЫ,
13	ВНЕПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ РАСХОДЫ,
14	РАСХОДЫ МИНИСТЕРСТВА,
15	РАСХОДЫ ОТРАСЛЕВОГО ИНСТИТУТА.

ГРУППА	группа объектов учета,
КОД	
ВКОД	код вида,
ГКОД	код группы,

НАИМ	наименование группы
Примеры:	
0101	ОБУВНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ,
0208	СТИРКА БЕЛЬЯ ДЛЯ ПРЕДПРИЯТИЙ,
0304	ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ (ДРУГИМ),
0404	ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ (ОТ ДРУГИХ),
0501	ЗАПАСЫ СЫРЬЯ И МАТЕРИАЛОВ,
0601	ЗДАНИЯ И СООРУЖЕНИЯ,
0701	РАБОЧИЕ,
0810	ФОНД ЗАРПЛАТЫ РАБОЧИХ,
0811	ПРЕМИИ РАБОЧИМ,
0910	ФОНД МАТЕРИАЛЬНОГО ПОощРЕНИЯ,
0911	ПРЕМИИ ИЗ ФМП,
1001	ЗАТРАТЫ НА СЫРЬЕ И ОСНОВНЫЕ МАТЕРИАЛЫ,
1004	ЗАРАБОТНАЯ ПЛАТА ОСНОВНЫХ РАБОЧИХ,
1101	АМОрТИЗАЦИЯ ОБОРУДОВАНИЯ,
1201	ЗАРАБОТНАЯ ПЛАТА АДМИНИСТРАЦИИ,
1301	РАСХОДЫ ПО РЕАЛИЗАЦИИ,
1401	ЗАРАБОТНАЯ ПЛАТА РАБОТНИКОВ МИНИСТЕРСТВА,
1501	ЗАРАБОТНАЯ ПЛАТА РАБОТНИКОВ ОТРАСЛЕВОГО ИНСТИТУТА.

ОБЪ	объект учета,
КОД	код учета,
ВКОД	код вида,
ГКОД	код группы,
ОКОД	код объекта.

Примеры:

010101	РЕМОНТ ОБУВИ,
010102	ИЗГОТОВЛЕНИЕ ОБУВИ,
050101	ТКАНИ,
060801	ИНСТРУМЕНТ ПАРИКМАХЕРСКИХ,
070101	ПАРИКМАХЕРЫ,
100101	ЗАТРАТЫ НА ТКАНИ,
100201	ЗАТРАТЫ НА ХИМИКАТЫ.

ДАН	количественные данные,
ПКОД	код подразделений,

ВКОД	код периода,
УКОД	код учета,
ПЛАН	плановый показатель,
ФАКТ	фактический показатель.

Примеры записей данных:

000001	000001	87101	070000	270	268
000002	000001	87101	080000	45000	45150
000003	000001	87000	060100	1200000	1200100
000004	000002	87101	070000	170	168
000005	100000	87000	091000	230000	241000
000006	100000	87000	091100	180000	185000
000007	110000	87000	070000	250	251
000008	111000	87101	110000	4700	4800
000009	119001	87101	000000	900	910
000010	111100	87101	070000	50	51
000011	111101	87101	010101	5700	5785.11
000012	111101	87102	010101	5600	5715.15
000013	111101	86000	110101	70000	85135.13

- Запись 000001. На I января 1987 г. плановая численность работников министерства составляла 270 человек. Фактически имелось в наличии 208 человек.
- Запись 000002. Фонд заработной платы работников министерства на январь 1987 г.
- Запись 000003. Стоимость здания министерства на I января 1987 г.
- Запись 000004. Численность работников отраслевого института на I января 1987 г.
- Запись 000005. Фонд материального поощрения первого объединения на 1987 г.
- Запись 000006. Выплата премий из фонда материального поощрения на 1987 г.
- Запись 000007. Численность работников головного предприятия первого объединения на I января 1987 г.
- Запись 000008. Цеховые расходы первого цеха на январь 1987 г.

- Запись 000009. Заказы, принятые на первом комплексно-приемном пункте за январь 1987 г. Условно принято считать девятым цехом диспетчерский пункт. Поскольку пункт сам не оказывает услуги, то код учета принят за 000000.
- Запись 000010. Численность персонала на первом участке первого цеха.
- Запись 000011. Ремонт обуви, выполненный в первой мастерской первого участка за январь 1987 г.
- Запись 000012. То же за февраль.
- Запись 000013. То же за 1986 г.

Приведенные примеры дают общее представление об идее обработки данных бытового обслуживания региона. На первый взгляд эта идея может показаться неосуществимой. Нельзя объять необъятное. Но для современной вычислительной техники описанная задача отнюдь не необъятна. Это не значит, что надо сразу приступить к ее реализации. Более важно, чтобы люди, разрабатывающие отдельные задачи, имели возможность видеть границы расширения их собственных задач. Что же касается пробной реализации фрагментов описанной задачи, то это будет осуществляться силами кафедры экономики обслуживания Таллинского политехнического института. Тут главным будет не получение конкретных результатов, а только демонстрация эффективных путей обработки данных бытового обслуживания региона.

P. Lageda, E. Lageda

Forming the Data Base of Region's Service

Summary

In the article a model is given of the data base of region's service and unitary coding system of data. That system makes possible to keep the data in a unitary base, so that we can solve the problems of previous periods' analysis, current planning and prognosis. The presenting of the problem in the plan given here makes possible the surveying treatment of the more specific problems.

EESTI AKADEEMILINE RAAMATUKOGU



1 0200 00089528 8

Цена 75 коп.