

СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ФУНКЦИИ БЫТОВЫХ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ СОЦИАЛИЗМА

Р. МЕЙДЕНЕ

Социально-экономическая сущность бытовых услуг. Одна из главных задач экономической политики партии на современном этапе, как указывается в материалах ноябрьского (1982 г.) Пленума ЦК КПСС,— забота о советском человеке, об условиях его труда и быта (4, с. 7). Об этом свидетельствует принятое в марте 1983 г. постановление ЦК КПСС и Совета Министров СССР «О дальнейшем развитии и улучшении бытового обслуживания населения» (5), которое обязывает партийные, советские и хозяйственные органы уделять внимание совершенствованию сферы услуг.

Многообразная деятельность человека, его взаимодействие с природой, с человеческим обществом осуществляется в двух относительно самостоятельных, но взаимосвязанных сферах: в материальном производстве и сфере услуг. Формирование и развитие этих сфер деятельности человека связано с историческим процессом развития производительных сил: совершенствуется техника, создаются новые, более производительные машины и орудия, облегчающие труд и повышающие его эффективность. В ходе научно-технической революции изменяется содержание труда, более четким становится его разделение, меняется и сам участник общественного производства, повышается уровень его культуры, разнообразнее становятся его потребности.

Социальные последствия научно-технической революции находят свое отражение в возрастании экономической роли сферы услуг.

Услуги населению оказывает определенный комплекс отраслей народного хозяйства — сфера услуг, составной частью которой является служба быта. Потребление бытовых услуг имеет тенденцию постоянного роста. Если в 1960 г. в расчете на душу населения в Литовской ССР было реализовано бытовых услуг на 3,92 рубля, то в 1985 г.— 47,03 рубля, т. е. потребление этого вида услуг увеличилось более чем в 12 раз (15).

Современный объем потребления бытовых услуг в республике, как и в стране в целом, свидетельствует о том, что услуги данного рода стали средством массового потребления, глубоко проникли в повседневный быт населения, в значительной мере стали предопределять характер потребностей.

Специфический характер услуг как потребительных стоимостей в сочетании с отмеченным быстрым ростом объема потребляемых услуг и повышением их роли в общем процессе потребления позволяет сделать вывод не только о количественном росте объема потребляемых жизненных благ, но и о том, что в процессе потребления и в самих потребностях людей происходит качественные сдвиги.

Бытовые услуги относятся к той категории услуг, спрос на которые вызывается семейно-бытовыми или индивидуальными потребностями людей. Это услуги по индивидуальному пошиву и ремонту одежды,

обуви, ремонту и техническому обслуживанию бытовой техники, услуги фотоателье, бань, парикмахерских, пунктов проката, бюро услуг и др.

Потребительная стоимость бытовых услуг удовлетворяет как материальные, так и культурные потребности людей и вместе с тем способствует решению определенных проблем социально-экономического характера. Например, расширение ассортимента бытовых услуг и совершенствование форм обслуживания влияют на повышение уровня жизни, а также способствуют высвобождению трудящихся, особенно женщин, от малопроизводительного труда по обслуживанию семьи и тем самым увеличению их свободного времени, преодолению существенных различий в быту городского и сельского населения.

Бытовая услуга является экономической категорией, выражающей производственные отношения между работниками предприятий службы быта и отдельными членами общества по поводу производства, реализации и потребления индивидуальных заказов.

Специфика предмета труда в сфере бытовых услуг состоит в том, что здесь труд направлен либо на самих людей, либо на их общественные отношения, либо на их личную собственность.

Бытовые услуги различны как по производственно-технологическому характеру их производства, так и по социально-экономическому значению в процессе воспроизводства совокупного общественного продукта.

В хозяйственной практике все бытовые услуги, исходя из производственно-технологического характера их создания, делятся на 20 групп и 600 видов. При данной классификации производство изделий по индивидуальным заказам и их ремонт объединены в одну группу. Между тем экономическое значение ремонта и производства изделий существенно отличаются. Кроме того, деление услуг только по производственно-технологическому признаку их создания не дает возможности определить их влияние на процесс создания национального дохода.

В советской экономической литературе еще не сложилось единого мнения по вопросу участия бытовых услуг в процессе создания совокупного общественного продукта. Одни авторы считают, что услуги сами по себе обладают стоимостью и что труд, затраченный на их производство, является производительным (7, с. 22—23; 10, с. 10—11; 11, с. 36—37). Другие утверждают, что при оказании услуг образуется лишь потребительная стоимость, а отрасль бытовых услуг относится к непроизводительной сфере (13, с. 315; 14, с. 147).

Нам представляется, что услуги вообще и бытовые в частности как по характеру труда, затраченного на их производство, так и по функциональному назначению весьма различны. Например, портной и парикмахер затрачивают труд при предоставлении бытовых услуг населению. Однако труд портного воплощается в новой вещи, изготовленной по индивидуальному заказу потребителя и являющейся составной частью совокупного общественного продукта; парикмахер же предоставляет услуги в виде полезной деятельности живого труда. Данный вид труда создает лишь потребительную стоимость, хотя услуга парикмахера приобретает как товар — на деньги. Если признать, что услуга парикмахера обладает стоимостью, то создается видимость, что сам труд имеет стоимость. Труд сам по себе, как указал К. Маркс, стоимости не имеет. «Труд есть субстанция и имманентная мера стоимости, но сам он не имеет стоимости» (1, с. 547). Определение производительного труда К. Маркс связывал с производством материальных благ (2, с. 154—155), хотя, с точки зрения капиталистического способа производства, производительным трудом он считал также труд, непосредственно увеличивающий стоимость капитала или производящий прибавочную

стоимость, соединяя его с характером производственных отношений (3, с. 127).

Нам представляется, что любой труд, в том числе и затрачиваемый на оказание услуг, может создавать стоимость, когда он функционирует в условиях товарного производства и фиксируется тем или иным способом в материальном продукте — товаре. Таким и является труд, выступающий в форме материальной услуги. Он материализуется в вещественном предмете и тем самым увеличивает его стоимость или проявляется в ином акте материального производства. Труд в форме «чистой» услуги материально-вещественного предмета не создает. Характер его функционирования не предполагает материализации, здесь отсутствует материальная субстанция для появления стоимости, хотя при реализации услуг и возникают товарно-денежные отношения.

На основе изложенной точки зрения можно разделить бытовые услуги, исходя из их функционального назначения, на три группы: 1) производство новых потребительных стоимостей по индивидуальным заказам; 2) восстановление потребительной стоимости вещей, которые ее утратили в процессе потребления; 3) бытовые услуги, потребительная стоимость которых проявляется непосредственно полезной деятельностью при оказании услуги потребителю.

В первой группе создаются потребительные стоимости, которые носят форму услуги из-за индивидуального характера их производства. При производстве продуктов по индивидуальным заказам, равно как и в массовом производстве, создается национальный доход, необходимый и прибавочный продукт.

Полезность второй группы бытовых услуг проявляется в восстановлении потребительной стоимости или полезных свойств вещей, утраченных в процессе потребления, при помощи их ремонта или технического обслуживания. Труд, затраченный на восстановление потребительной стоимости, по существу, является таким же, как и труд, затраченный на их производство. Здесь все элементы материального производства налицо: объект труда, средства труда, созидательная деятельность человека. Ремонт — это повторное производство, связанное с восстановлением полезных свойств вещей и тем самым с продлением их функционирования. Ремонтируемые предметы в свое время уже были результатом общественного продукта. Утратив часть своих полезных свойств, они утратили и часть своей стоимости. Поскольку утрата стоимости является частичной, они и далее продолжают существовать как элементы национального богатства. Однако труд, затраченный при создании данной группы бытовых услуг, не воплощается в новой потребительной стоимости, а проявляется лишь в ее восстановлении. Поэтому проблема определения характера затраченного труда здесь является более сложной, чем при определении его в первой группе.

Восстановление потребительной стоимости является экономией общественного труда. При отсутствии данных услуг часть вещей, утратив свои полезные свойства, быстро вышли бы из потребления. В таком случае их необходимо было бы производить заново, прилагая дополнительную рабочую силу и средства производства. Данный вид услуг особенно увеличивает срок службы вещей длительного пользования (холодильников, телевизоров, легковых автомобилей и т. д.), причем относительно с меньшими затратами общественного труда по сравнению с их производством. Полученную экономию общественного труда можно направлять в другие отрасли народного хозяйства. Затраченный труд при восстановлении потребительной стоимости материализуется в вещах, подвергнутых ремонту, и увеличивает их стоимость.

В данном случае стоимость средств производства переходит в стоимость отремонтированных предметов, а затраченный живой труд создает необходимый и прибавочный продукт.

Третья группа объединяет деятельность парикмахерских, бань, пунктов проката вещей, бюро услуг и прочие службы. При оказании данных услуг труд в материальных продуктах не воплощается, экономия общественного труда не создается, а проявляется в полезной деятельности живого труда при обслуживании потребителя. Услуги третьей группы по своему экономическому содержанию функционируют не за счет создания национального дохода, а за счет его перераспределения. Здесь нет материальной субстанции для возникновения стоимости, хотя товарно-денежные отношения при реализации этих услуг возникают.

Итак, социально-экономические функции бытовых услуг заключаются в том, что, с одной стороны, они способствуют росту уровня жизни, совершенствованию структуры потребления, рациональному использованию свободного времени трудящихся, с другой — преодолению существенных различий между городом и селом, превращению домашнего труда по обслуживанию семьи в крупное социалистическое производство.

Процесс формирования и развития бытового обслуживания в Литве за годы Советской власти. Развитие службы быта в Литве за годы Советской власти условно можно разделить на два этапа. К первому относится период 1940—1960 гг., ко второму — период с 1961 г. до наших дней.

Главное внимание Компартии Литвы и правительства республики в период 1940—1960 гг. было сосредоточено на создании в сфере бытовых услуг форм социалистического хозяйствования. После восстановления Советской власти в Литве в 1940 г. был принят ряд постановлений об объединении мелких ремесленников в кооперативы; в республике были созданы четыре союза ремесленников: текстильный, кожевенный, домашнего обихода и разноотраслевой. Первый объединял текстильщиков и портных, второй — сапожников, меховщиков и кожевников, третий — парикмахеров, извозчиков, трубочистов, рабочих прачечных и химчисток, четвертый — ремесленников всех других профессий, не объединенных первыми тремя союзами. В 1941 г. на территории республики действовало 300 промысловых артелей, из которых 174 занимались оказанием бытовых услуг населению. Из них 76 шили и ремонтировали одежду, изготавливали изделия из трикотажа, 71 артель — ремонтировала и изготавливала обувь, 27 артелей объединяли парикмахерские, прачечные, химчистки и другие ремесла (6, с. 210).

Процесс дальнейшего преобразования мелкого ремесла в форму социалистического хозяйствования временно прервала Великая Отечественная война. В послевоенный период в республике началось восстановление разрушенной войной экономики и деятельности промысловой кооперации, функции которой все в большей мере приобретали форму бытового обслуживания.

Развитие производительных сил и на этой основе рост реальных доходов населения вызывали качественные изменения в структуре потребления, что в свою очередь вызывало спрос на различные бытовые услуги. Предприятия промысловой кооперации предоставляли ограниченный ассортимент услуг: занимались пошивом и ремонтом одежды, обуви, бытовой техники, а также оказывали услуги парикмахерских. Наряду с системой Литпромсовета бытовые услуги предоставляли населению и другие ведомства — промкомбинаты Министерства местной промышленности, предприятия коммунального хозяйства и потребкооперации, однако эти предприятия были мелкими, располагали слабой материально-технической базой и ощущали острый недостаток в квалифицированной рабочей силе. Кроме того, все предприятия, в функции которых входило предоставление бытовых услуг, уделяли главное внимание производству предметов широкого потребления из местного сырья, а обслуживание

населения оставалось второстепенным средством выполнения государственных плановых заданий, что явилось основной причиной, вызвавшей диспропорции между способом и предложением на бытовые услуги, затруднявшие осуществление требований основного экономического закона социализма. Важное значение в преодолении этих противоречий имело упразднение промысловой кооперации, которое означало переход в развитии службы быта Литовской ССР к следующему этапу.

Характерными чертами второго этапа являются изменение организационной структуры управления и направление деятельности предприятий службы быта преимущественно на предоставление услуг населению. Задачи в этой области были сформулированы в постановлении ЦК КПСС и Совета Министров СССР от 10 августа 1962 г. «О дальнейшем совершенствовании бытового обслуживания населения», согласно которому всем союзным республикам было рекомендовано организовать главные управления бытового обслуживания, которые в 1966 г. были реорганизованы в министерства. Изменения в организационной структуре управления службой быта послужили необходимым условием для превращения бытового обслуживания в самостоятельную отрасль народного хозяйства. В дальнейшем все больше внимания уделялось проблемам индустриализации отрасли. Необходимо отметить, что наиболее интенсивно укреплялась материально-техническая база службы быта в период восьмой пятилетки. В 1966—1970 гг. на капитальные вложения было израсходовано в 2 раза больше средств, чем за предыдущие пять лет, стоимость основных производственных фондов увеличилась в 2,25 раза (16), причем произошли качественные изменения их структуры, которые выразились в росте удельного веса производственных заданий, различных машин и оборудования, вычислительной техники, что создало необходимые условия для повышения общего уровня механизации производства бытовых услуг. Однако в бытовом обслуживании еще преобладал принцип универсализма, поскольку главным звеном в производстве и реализации услуг были комбинаты бытового обслуживания, в состав которых входили мелкие мастерские различного профиля.

С ростом спроса на бытовые услуги такая форма обслуживания себя не оправдала — мелкие мастерские не располагали ни необходимой техникой, ни кадрами, поэтому все более насущной необходимостью становилась концентрация и специализация производства бытовых услуг. Сначала были специализированы предприятия индивидуального пошива и ремонта одежды и обуви. В крупных городах республики были созданы специализированные предприятия: «Мада», «Рамуне», «Гинтарас», «Батас», «Таурас». В результате специализации производство новых изделий было отделено от их ремонта, что способствовало значительному росту объема реализации этих видов услуг. Например, за 1967—1970 гг. реализация услуг по индивидуальному пошиву и ремонту одежды увеличилась на 35,6%, по пошиву и ремонту обуви этот рост составил 32% (16).

Дальнейшая специализация охватила предприятия, выполняющие ремонт и техническое обслуживание радио-телеаппаратов и транспортных средств. Были созданы республиканские объединения «Электронас», «Аутосервисас» с филиалами в городах республиканского подчинения и мастерскими при районных комбинатах бытового обслуживания.

Специализация производства бытовых услуг способствовала повышению их механизации в целом, однако достигнутый уровень был недостаточным. Например, уровень механизации на фабриках индивидуального пошива одежды составлял не более 20%. В среднем на одного рабочего приходится менее 2 тыс. рублей стоимости основных производственных фондов, тогда как в промышленности — более 6 тыс. рублей. Кроме того, на многих предприятиях от 15 до 35% используемого оборудования и средств механизации морально устарело и физически изношено. На-

пример, на швейной фабрике г. Вильнюса «Рамуне» 22,7% швейных машин прослужило более 10 лет, а 3% — более 20 лет (17).

Техническая вооруженность предприятий не только непосредственно влияет на удовлетворение уже сложившегося спроса на бытовые услуги, но и содействует дальнейшим тенденциям его развития.

Спрос на бытовые услуги в значительной степени зависит от многих факторов, и прежде всего от общего культурно-бытового уровня жизни потребителей. По мере его повышения расширяется приобретение населением культурно-бытовых предметов длительного пользования, нуждающихся в ремонте, обновлении и иных услугах. Спрос на бытовые услуги зависит также от удельного веса городского населения, которое, с одной стороны, имеет более стабильные денежные доходы, а с другой — значительную часть времени занято в общественном производстве, в связи с чем оно в большей мере прибегает к потреблению бытовых услуг.

Кроме того, рост экономики и культуры страны позволяет людям больше уделять внимания повышению квалификации, самообразованию, отдыху, воспитанию детей и т. д. Это, несомненно, ведет к сокращению доли времени, используемого для удовлетворения бытовых нужд.

В Советской Литве постоянно растет потребление бытовых услуг. Например, в период 1960—1985 гг. общий объем услуг увеличился более чем в 15 раз, в том числе в сельской местности — более чем в 22 раза (15). В связи с этим постепенно уменьшаются различия в бытовом обслуживании городского и сельского населения. Однако, несмотря на неуклонное повышение общего уровня бытовых услуг, потребности населения на них растут интенсивнее, чем предложение. Это выражается и в длительности сроков исполнения, и в ограничении выполнения некоторых видов заказов.

Еще до сих пор не ликвидирована контрастность в уровне потребления бытовых услуг в городах республиканского значения и в районных центрах. Это положение вызвало необходимость проанализировать влияние некоторых постоянно действующих факторов в спросе на бытовые услуги. К таким факторам следует отнести уровень денежных доходов, удельный вес городского населения и удаленность района от крупных городов, где сосредоточены специализированные предприятия службы быта. Расчеты показали, что при росте денежных доходов на 1% реализация бытовых услуг на душу населения увеличивается на 0,13 рубля, а при увеличении удельного веса городского населения на 1% — на 0,24 рубля. К тому же, чем больше расстояние районного центра от крупных городов, тем больше бытовых услуг предоставляется местными предприятиями и наоборот, так как часть населения районов, расположенных вблизи городов республиканского значения, где сосредоточены специализированные предприятия службы быта, в основном пользуется их услугами. Это характерно для комбинатов Вильнюсского, Каунасского, Клайпедского, Паневежского, Шяуляйского, Тракайского районов.

Это обстоятельство дает возможность полагать о целесообразности учета влияния указанных факторов при планировании объема реализации бытовых услуг.

Итак, процесс формирования службы быта в самостоятельную сферу деятельности осуществлялся в два этапа. Характерной чертой первого этапа было объединение мелких ремесленников, занимающихся производством продукции из местного сырья и предоставляющих некоторые виды услуг, в артели промысловой кооперации. Главная черта второго — освобождение бытового обслуживания от несвойственных ему форм массового производства, а также создание условий для индустриализации производства бытовых услуг. Этот процесс осуществлялся путем совершенствования управления, на научной основе разрабатывались схемы территориального размещения предприятий службы быта, про-

изводство основных форм услуг специализировалось и концентрировалось.

Основные проблемы дальнейшего совершенствования бытового обслуживания населения. Дальнейший процесс развития и совершенствования бытового обслуживания населения направляется на интенсификацию производства бытовых услуг и повышение их качества. Проблема качества бытовых услуг имеет свои особенности. Это прежде всего связано с удовлетворением индивидуальных потребностей.

В большинстве отраслей промышленности основным критерием качества служит стандартизация продукции, по которой определяется сортность. На предприятиях службы быта исключена возможность стандартизации бытовых услуг, поскольку основной их деятельностью является выполнение индивидуальных заказов; значит, здесь должен быть иной подход.

С методологической точки зрения при экономическом анализе бытовых услуг необходимо рассматривать отдельно производственное и потребительское качество, что, во-первых, помогает более детально анализировать эту сложную и многоплановую проблему, во-вторых, позволяет намечать конкретные меры по решению качества на всех стадиях: при проектировании, изготовлении, потреблении.

Известно, что качество промышленной продукции — категория не только динамичная, изменяющаяся, но и общественно историческая, являющаяся функцией общего развития общества.

Проблема повышения качества бытовых услуг также не является временной, преходящей. С развитием экономики страны она становится одной из важнейших. Следует назвать ряд факторов, обуславливающих заметное повышение требований населения страны к качеству бытовых услуг. Это прежде всего значительное повышение жизненного уровня народа, а также культуры населения.

Кроме того, определенную роль в изменении качественных требований к услугам имеет факт миграции населения из сел в города и на этой основе более быстрый рост городского населения, а также рост промышленного производства предметов потребления и увеличение их качественных показателей.

Природа качества, т. е. особых свойств вещи (услуги), такова, что оно может быть различным. Само по себе качество не образуется, оно формируется, создается, т. е. творится человеком в процессе труда. Бытовая услуга обладает необходимым качеством в том случае, если она отвечает следующим требованиям: экономически необходима, выгодна, современна и своевременна. Необходимо отметить, что одной из важных сторон с общественной точки зрения в проблеме «качество бытовых услуг» является признание ведущим критерием экономии внерабочего времени при потреблении этих своеобразных потребительских стоимостей.

Таким образом, качество бытовых услуг — это комплекс понятий, характеризующих уровень обслуживания населения, ассортимент услуг, сроки исполнения заказа, форма доведения услуги до потребителя и стоимость услуги.

Как известно, в условиях социалистических товарно-денежных отношений бытовые услуги имеют двойственный характер: как затраты общественно необходимого труда на их производство и реализацию, а также как полезный эффект для потребителя. Стоимость услуги планомерно определяется системой цен и тарифов, полезный эффект у потребителя находит свое выражение в экономии внерабочего времени. С экономической точки зрения наилучшее качество бытовой услуги — это то, которое может быть достигнуто в данных условиях производства, т. е. которое оптимально, социально и экономически оправдано. Качество бытовой услуги не может рассматриваться вне связи с затратами общественного труда как в процессе создания услуги, так и в процессе ее потре-

бления. Следовательно, под качеством бытовой услуги необходимо понимать такую совокупность ее потребительских свойств, которая способствует наиболее полному удовлетворению индивидуальных потребностей человека в бытовом обслуживании при фиксированных затратах труда и средств на производство и реализацию услуги.

Как видно из изложенного, категория качества бытовой услуги носит многоплановый характер. Поэтому большое значение имеет выявление наиболее обобщающих и, следовательно, универсальных показателей качества бытовой услуги, которые можно было бы учитывать и анализировать.

Проблема качества бытовых услуг широко комментируется в советской экономической литературе, хотя мнения и концепции различны. Экономисты, которые анализируют проблемы хозяйственной практики, склонны за основу качества бытовых услуг брать продукцию массового производства родственных отраслей. Например, Р. Ристлаан предлагает индексировать промышленную продукцию единицей, а оценка более высокая или низкая, чем балл, будет отражать высокое или низкое качество конкретной бытовой услуги (12, с. 28).

Другие аргументируют качество бытовых услуг не экономическими, а такими эстетическими критериями, как «обходительность», «чуткость», «добросовестность», «инициатива» (8, с. 185). Такого же мнения придерживаются и ученые, которые качество бытовых услуг основывают на пригодности удовлетворять определенные потребности человека в соответствии с назначением бытовых услуг (9, с. 10). Нам представляется, что качество бытовых услуг должно отвечать народнохозяйственным требованиям развития отрасли. Таким образом, наиболее обобщающими показателями качества бытовых услуг являются объем бытовых услуг в расчете на душу населения, коэффициент ассортимента и рентабельность. Кроме указанных показателей, все более важное значение приобретают показатели, характеризующие доступность услуг, а именно: стоимость услуг, комплексность обслуживания, количество отказов населению в приеме заказов, режим работы пункта бытового обслуживания. Доступность услуг означает также возможность потребителя получить любую необходимую услугу в нужном размере и в удобное время. Один из показателей этого типа — срок исполнения заказа. Время исполнения заказа устанавливается на основе норматива, и отклонения могут быть использованы для анализа качества определенной услуги. Показатель «комплексность обслуживания» означает, что потребитель получает не только ту или иную конечную услугу, а комплекс услуг. Например, необходимо отремонтировать холодильник. В данном случае основная услуга — ремонт холодильника, а оформление заказа, транспортировка, регулирование режима работы — это сопутствующие услуги. Обслуживание называют прогрессивным, если заказ может быть сделан предпринятию, например, по телефону, а производитель услуг обеспечит в удобное для заказчика время весь комплекс транспортно-переместительных работ, отремонтирует, установит,отрегулирует и сдаст агрегат заказчику с определенной гарантией.

Одним из наиболее распространенных и относительно учитываемых показателей качества бытовых услуг считается наличие обоснованных жалоб потребителей услуг. Однако наличие жалоб — это далеко не полный показатель качества, ибо жалоба — крайний и исключительный случай. Например, на предприятиях г. Вильнюса от заказчиков поступает в среднем одна обоснованная жалоба на 15 тысяч выполненных заказов. В то же время по данным анкетного обследования значительно большее число заказчиков выразили неудовлетворенность качеством бытовых услуг: ремонтом квартир — 80%, химической чисткой одежды — 39,4%, услугами парикмахерских (женских) — 36,4 (18). Эти цифры показывают, что количество официально поступающих жалоб

не соответствует действительной оценке потребителем качества услуг. Кроме того, потребитель не может объективно оценивать производственно-техническое качество услуги исходя из технологии ее производства. Но этого и не требуется, ибо заказчик оценивает услуги прежде всего с точки зрения ее соответствия своим требованиям (в этом плане его оценка является обобщающей, она охватывает многие стороны работы предприятия и качества собственной бытовой услуги и особенно хорошо характеризует труд работников сервиса в качестве деятельности). Известно, что каждый потребитель имеет субъективное мнение о качестве, поэтому необходимо основываться на мнении определенных групп потребителей и исходя из этого искать оптимальное для данного места и времени качество бытовой услуги.

Нам представляется, что кроме названных показателей можно применять и показатель брака. Однако на современном этапе акты брака составляются эпизодически, когда возникает конфликт между предприятием и заказчиком или при плановых проверках.

Включение показателей качества в отчетность создаст условия для выявления его тенденций и явится главным критерием материального стимулирования предприятий и работников службы быта.

Конечно, оценка качества услуги сложна, поскольку ее объектом является человек со всем разнообразием его субъективных вкусов и потребностей. Кроме того, нельзя забывать о том, что услуги часто потребляются в процессе их оказания и контроль за соблюдением и повышением качества еще более затрудняется.

Если результат труда материализуется в вещной форме, то одним из факторов, по которому можно судить о качестве услуги, является ее соответствие существующим потребностям на основе аналогичных продуктов промышленности. Для практических работников такой подход приемлем, если технические условия достаточно совершенны и не устарели, и когда речь идет о работах по ремонту, реновации изделий. Качество изготовления новых потребительских стоимостей предприятиями сферы бытового обслуживания (при пошиве одежды, обуви и др.), по нашему убеждению, должно превосходить качество аналогичной продукции массового производства. В противном случае сфера услуг будет дублировать работу промышленных предприятий и потеряет свою главную социально-экономическую функцию—удовлетворение спроса по индивидуальным заказам. Вместе с тем качество услуги не должно сводиться к потребностям индивидуального потребителя, так как потребности не каждого индивидуума соответствуют высшему критерию качества услуги в силу существующих социально-культурных различий между людьми. Сфера услуг должна участвовать в формировании и развитии потребностей населения, поэтому было бы правильнее под качеством услуги подразумевать такую сумму потребительских свойств, которая соответствует потребностям более высокого порядка, отражающим уровень развития общества.

ЛИТЕРАТУРА

1. Маркс К., Энгельс Ф. Соч., т. 23.
2. Маркс К., Энгельс Ф. Соч., т. 26, ч. 1.
3. Архив Маркса и Энгельса, т. II (VII).
4. Материалы ноябрьского Пленума ЦК КПСС.— М., 1982.
5. О дальнейшем развитии и улучшении бытового обслуживания населения.— Излож. постановления ЦК КПСС и Совета Министров СССР. Правда, 1984 г., 10 февраля.
6. Tarybų valdžios atkūrimas Lietuvoje 1940—1941 m.— Dokumentų rinkinys.— V., 1965.
7. Агабабян Э. М. Экономический анализ сферы услуг.— М., 1968.
8. Любый В. И. Развитие и структура отраслей непроизводственной сферы.— Киев, 1979.
9. Горанин А. И. Вопросы качества бытовых услуг.— М., 1975.

10. Громов Е. А. *Экономическая роль сферы услуг.— В кн.: США: Сфера услуг в экономике. М., 1971.
11. Медведев В. И. Общественное воспроизводство и сфера услуг.— М., 1968.
12. Ристлаан Р. Э. Качество бытового обслуживания и пути его повышения.— Тарту, 1973.
13. Солодков М. В., Поляков Г. Д., Овсянников Л. И. Теоретические проблемы услуг и непроизводственной сферы при социализме.— М., 1972.
14. Скаржинский М. Свойства услуги как экономической категории.— В Закономерности развития производственных отношений. Вильнюс, 1975.
15. Отчетные данные ЦСУ Литовской ССР (форма № 1 быт).
16. Отчетные данные сводных годовых балансов Министерства бытового обслуживания Литовской ССР.
17. Первичные данные фабрики «Рамуне».
18. Первичные данные объединения «Буйтис».

Вильнюсский инженерно-строительный институт
Кафедра политической экономики