Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учебное пособие для студентов вузов

 Введение

Вторая половина XX в. характеризуется многими значимыми явлениями и тенденциями в жизни общества и экономики разных стран мира. По мнению специалистов одной из основных тенденций нашего времени является бурное развитие сферы услуг. Действительно, сфера услуг, степень её развития и структура стали выступать важнейшим критериальным признаком развития общества. Если обратиться к цифрам, какую долю занимает сфера услуг в экономике развитых стран, то эти цифры могут свидетельствовать о наступлении нового этапа в общественном, в том числе и международном разделении труда. Эти цифры говорят о динамично растущей доле сферы услуг в национальном доходе (в промышленно развитых странах доля сервисного сектора в валовом внутреннем продукте в настоящее время составляет в среднем 63 %, а в развивающихся - 49 %). Все это говорит о происходящей современной структурной перестройке национального и мирового хозяйства. Значение этой перестройки настолько велико, что специалисты сравнивают её с индустриальной революцией. Такое кардинальное изменение роли сферы услуг дало основание говорить о формировании так называемого сервисного общества, а экономику этого общества называть экономикой услуг (постиндустриальное общество, сервисное общество).

**Глава 3**

**Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе**

**3.1. Объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России**

В России, расположенной на масштабной территории север­ной и центральной частей Евразийского материка, проявилось не­мало общемировых тенденций развития услуг, сервисной деятель­ности. Вместе с тем историческая эволюция отечественной сферы услуг отмечена немалым своеобразием. Характер и динамика услуг в нашей стране в значительной степени определялись суровыми климатическими условиями жизни, обширной, но мало обжитой территорией, многообразием социальных, региональных и куль­турно-религиозных миров, свойственных населению страны.

Рассмотрим воздействие на развитие услуг многообразия тер­риториально-климатических зон с преобладанием северного и уме­ренно-континентального климата. Прежде всего, это отразилось на способах удовлетворения жизненно важных потребностей граж­дан страны.

Первичными потребностями, на которые ориентировались се-мейно-бытовые процессы и общественные услуги, сводились к необходимости наличия у людей прочного жилища, теплой одеж­ды, калорийной пищи, которая возмещала бы ресурсные затраты организма в сложных жизненных условиях, создания возможнос­ти передвижения по обширной территории и осуществления куль­турных коммуникаций людей.

Здесь можно отметить первую сложность для развития отече­ственной сферы услуг. Чтобы произвести нужные по объему и ка­чественные товары, а также сохранить их, доставить до потребите­лей, требовалось затратить гораздо больше времени и сил, чем в благоприятных климатических условиях. В нашей стране всегда были трудоемкими процессы строительства дорог и жилья.

Так, в наши дни в Англии трубопровод и канализация прохо­дят практически по поверхности земли. Согласно же отечествен­ным нормам СНиП, трубы (даже газовые) должны идти не мель­че глубины промерзания, чтобы трубопровод не был поврежден.

Все это приводит к тому, что в нашей стране гораздо дороже обхо­дится стоимость строительства жилых зданий и производственных сооружений из-за необходимости увеличения прочности и моро­зоустойчивости материалов, фундаментальности строительства. Если в домах Норвегии оконные рамы одинарные, то на средней и се­верной широтах нашей страны - двойные.

Не меньше трудностей возникало с прокладкой дорог и с под­держанием их в нормальном состоянии. В период Московского цар­ства в европейской части страны приходилось бороться с болоти­стыми почвами, непроходимыми лесами. Позже понадобилось об­живать безлюдные территории Севера и Сибири. Резкие перепады дневной и ночной, а также летней и зимней температуры воздуха, частое таяние и замерзание воды на дорожных покрытиях быстро придавали проложенным трассам вид первоначального бездоро­жья. Все это в немалой степени определяло характер ремесленных занятий, а позже профессий, связанных со строительством дорог и жилья, пошивом одежды, бытовым обслуживанием.

В свою очередь редкие и быстро выходящие из строя дороги предъявляли особые требования к средствам передвижения: теле­ги, тарантасы, повозки у русских всегда были неказистые на вид, но прочные, способные переносить многодневное путешествие по неудобному пути. Это неудобство, казалось, преодолевала желез­ная дорога. Но поддержка железнодорожного полотна в надлежа­щем состоянии также требовала огромных затрат.

Ямская служба, которая существовала в стране до постройки железных дорог, была создана вопреки неблагоприятным услови­ям. Долгий период времени она удовлетворяла потребности насе­ления и государства, осуществляя перевозки людей и почты меж­ду разными регионами Европейской России, а также между Цен­тром и Сибирью, Дальним Востоком. По размаху и функциональной эффективности в неблагоприятном климате эта служба являлась уникальным явлением в мире. Подобного не было, например, в Канаде, Норвегии, Швеции, где климат мягче из-за влияния теп­лых атлантических масс воздуха и где основная часть населения сосредоточена в южных районах. При этом ямская служба не могла предложить комфортные перевозки людей, но было примечатель­ным уже одно то, что такая служба действовала продолжительный период времени.

Современники пишут, что в конце XVIII - первой трети XIX в. ник­то в Европе не ездил так быстро, как российские курьеры, т.е. военные и гражданские чины, ехавшие по государственной надобности. На почтовых станциях для них специально держали быстрые тройки с тем, чтобы курьерам не приходилось задерживаться в пути. Редко позволяли они себе более или менее продолжительный отдых. Вы­держать такую бешеную скачку могли лишь физически очень крепкие люди.

Рассказывают, что Екатерина II, желая удивить австрийского им­ператора Иосифа скоростью езды в России, приказала найти ямщи­ка, который бы взялся на перекладных доставить императора в Мос­кву за 36 часов. Такой ямщик нашелся и был приведен пред госуда­рыней. «Берусь, матушка, - сказал он, -доставить немецкого короля за 36 часов, но не отвечаю, будет ли цела в нем душа».

Хотя быстрота такой езды по меркам современного транспорта была невелика, но на конной тяге такая скорость оказывалась весьма утомительна для человека. Путешествие было нелегким делом осо­бенно в силу плохих дорог, сложного рельефа местности, ночной езды. Если же путник останавливался на ночлег, то скорость проезда резко снижалась. (Буковский А. В. ...Летя в пыли на почтовых... Путешествия в пушкинское время // Михайловская пушкиниана. Вып. 19. М., 2001)

Из-за неблагоприятных природно-климатических и ландшафт­ных условий, а также по причине скудного прибавочного продук­та в России на протяжении столетий не было объективной базы для расширения рыночных отношений и динамичного типа разви­тия. В обществе закрепился так называемый раздаточный тип хо­зяйства с коллективными формами труда, с мобилизационной формой развития, а также воспроизводство довольно низкого, порой аскетического уровня жизни граждан России.

Немалое своеобразие в развитие отечественных процессов эко­номической деятельности вносило также хозяйственное и этно­культурное многообразие российского общества. Начиная с XV в. в территорию российского государства постоянно включались зем­ли, на которых жили представители разных этнонациональных сообществ, имевших разнотипную хозяйственную культуру. Граж­данами страны становились народы с разным укладом жизни и привычками, сторонники разных религий. Если говорить, напри­мер, о трудовых занятиях и технологиях, то в России XIX в. можно было встретить как современные формы экономической деятель­ности (передовые технологии земледелия, железнодорожное стро­ительство, банковскую деятельность), так и традиционные заня­тия (архаичные формы земледелия, кочевое скотоводство, охота на морского зверя и др.).

Объединяющим фактором для такого пестрого в хозяйствен­ном и духовном отношении сообщества выступала русская культу­ра, а русский язык являлся государственным языком и средством межнационального общения. Немаловажным фактором интегра­ции выступал также общий труд, тесное и равноправное прожи­вание друг с другом представителей разных народов страны. В ходе их совместной жизнедеятельности и массовых взаимодействий по­являлись единые качества психологии, общие взгляды на жизнь. Так из общего мировосприятия родилось сходное понимание хо­зяйственного практицизма.

Население России понимает практицизм несколько иначе, чем он трактуется, например, в западноевропейской культуре (ориен­тация на расширение производства, достижения прибыли, инди­видуального успеха и др.). Практицизм народов Евразии вырастает из способности преодолевать суровый природно-климатический характер и потенциальную катастрофичность окружающей среды, умножать корпоративные формы труда и досуга, вести скромный образ жизни при минимальном бытовом комфорте. Но нетрудно заметить, что в дореволюционной России разные субъекты хозяй­ственной практики, сохраняя свое понимание практицизма, вме­сте с тем осваивали и то его значение, которое шло к нам с Запада. Иначе они были бы не в состоянии вести дела на равноправной основе с западными партнерами.

На развитии услуг все указанные выше особенности россий­ского общества и культуры сказывались непосредственным обра­зом. Так, у разных этнических групп и культурных сообществ были неодинаковые представления об иерархии социальных запросов, различное понимание комфортной жизни, способов сохранения здоровья, развития высших потребностей и т.п. Новые, наиболее эффективные и продвинутые формы обслуживания, которые шли из Западной Европы, поначалу укореняясь в городах, среди обра­зованных слоев населения, имели мало шансов быстро распрост­раниться по территории страны. Им противодействовали местные традиции, неодинаковые условия жизни, а также массовая при­вычка жить устоявшимся укладом, по старинке.

**Роль государственных механизмов в развитии услуг**

Значение государственных механизмов в регулировании хозяй­ственных процессов приобретало в России большую важность, чем в других странах. Политика правительства оказывала на развитие услуг как косвенное, так и прямое воздействие. Косвенное влия­ние выражалось в том, что государство создавало предпосылки для развития в стране единого хозяйственного организма. Вместе с тем государственные учреждения развивали некоторые услуги обществен­ного назначения и массового масштаба: сначала ямскую службу, позже железнодорожное строительство и железнодорожные перевозки, а также учреждения культуры, систему образования и др.

Российское правительство приложило немало усилий к тому, чтобы в стране заработали механизмы, формирующие единое хо­зяйственное и финансовое пространство. Так, перевод степняков с кочевого образа жизни на оседлое существование занял не одно столетие. Кроме этого приходилось учитывать различные хозяй­ственные нормы, неодинаковые императивы трудовой морали, порой отсутствие навыков денежно-финансовых операций у пред­ставителей малочисленных этнических групп (например, некото­рых коренных народов Сибири и Дальнего Востока). В результате в общехозяйственные процессы втягивались такие разные субъекты экономической деятельности, как русский крестьянин и кочев­ник-бурят, кавказский горец-пастух и купец прибалтийского го­рода, чукотский охотник на морского зверя и помещик средне­русской деревни.

Сложно шло создание административно-правовых механизмов с целью развития таких областей социокультурных услуг, как об­разование и воспитание молодежи, а в XX в - научная и культур­но-информационная деятельность. Например, система светского образования стала создаваться в стране в период Петровских реформ. Процесс проходил под контролем центральных правительственных органов, которые определяли цели и задачи ученых заведений раз­ного типа, вырабатывали правовые регуляторы их деятельности, определяли материальные источники их работы. Во многом образо­вательная политика царского правительства носила сословный ха­рактер, предоставляя возможность получать полноценное образова­ние лишь выходцам из высших слоев общества. Вместе с тем в этой политике были заключены моменты, которые позволяли нейтра­лизовать ограниченный прием в гимназии и высшие учебные заве­дения. Так, предусматривалось, что в организации учебных заве­дений на местах активную роль должны взять на себя органы мест­ного самоуправления, благотворители и попечители.

С самого начала в России параллельно с государственными учебными заведениями создавались частные, корпоративные и муниципальные формы обучения. Общественная инициатива на уровне муниципальных образований стимулировала начальную и среднепрофессиональную подготовку детей, которая восполняла лакуны государственного образования детей низших сословий в обучении немассовым профессиям, в образовании девочек. Важ­ную роль в организации частного и общественного образования играли местные круги профессионалов, заинтересованные много­детные семьи, а также энтузиасты, бравшие на себя роль органи­заторов и попечителей.

Рассмотрим в качестве примера систему обучения в Тульской гу­бернии конца XVIII - первой половины XIX в. В этот период здесь развивается множество различных типов и форм обучения, рассчи­танных на выходцев из разных сословий и групп населения - кресть­янства, мещанского сословия, ремесленников-оружейников, городской бедноты.

Одной из первых форм обучения для бедных была просущество­вавшая два года народная школа. Затем создавались волостные и уездные училища. В первой трети XIX в. в Туле действовала профес­сиональная школа, в которой оружейники готовили себе смену. Здесь подготовка будущих мастеров оружейного дела осуществлялась на основе передовой в то время ланкастерской системы взаимного обу­чения. Кроме того, выпускала своих питомцев тульская гимназия, куда принимали подготовленных детей из высших сословий. К этому пе­речню следует добавить духовное училище, группу частных школ, а также училищ и пансионов для девочек. (Глаголева О. Е. Русская про­винциальная старина. Тула, 1993)

К концу XIX в. в России была создана достаточно сложная си­стема общеобразовательных, средних профессиональных и выс­ших учебных заведений (включая университеты), которая охваты­вала крупнейшие центры европейской части России, некоторые центры окраинных территорий, включая и Сибирь. Так, универ­ситеты, помимо Москвы и Санкт-Петербурга, были в Казани, Киеве, Харькове, Томске и других городах.

В советский период данная система унифицировалась, приоб­рела государственный статус, превратившись в единый механизм воспитания и образования подрастающего поколения. Через все­общее среднее обучение проходила вся советская молодежь. При этом основной акцент делался не на услуговую функцию образо­вания, а на воспитательную и идеологическую.

В настоящее время в государственной образовательной системе идеологический компонент отходит на второй план. Функция ус­луг в получении образования вновь становится более значимой.

При сохранении государственного образования создаются частные учебные заведения, включающие в себя разные уровни образова­тельных услуг - дошкольная и школьная подготовка, профессио­нальная подготовка со средним и высшим уровнем образования. Примечательно, что в настоящее время в некоторых регионах Рос­сии вновь восстанавливаются образовательные услуги, предлагае­мые зарубежными центрами.

В течение последних трехсот лет особой заботой правительства страны становилась необходимость развития отечественной эко­номики в более динамичном режиме. Петр I и Александр II прово­дили особенно активную политику модернизации (она определя­лась тогда как «реформы»). Так, после реформ середины XIX в. российские предприниматели и промышленники смогли более активно создавать индустриальные основы экономики.

После 1917 г. были осуществлены радикальные преобразования в системе рыночного хозяйствования и отношений собственности. Упразднение слоя буржуазии и предпринимателей сопровождалось немалыми экономическими, социальными и гуманитарно-куль­турными издержками. Но к 60-м годам XX в. отечественная эконо­мика обрела индустриальный характер. В ее рамках была создана на новой основе сфера услуг современного типа.

В современной России вновь восстанавливаются товарно-ры­ночные отношения, а также право частной и коллективной соб­ственности в экономической практике. Подобные процессы не проходят плавно и легко. Но это преобразует сферу услуг - она становится открытой, подконтрольной общественным институтам и выборным органам власти, приобретает конкурентоспособные качества, основанные на правовом регулировании.

Успех новой государственной политики в сфере услуг будет обеспечен, если реформаторы смогут учесть и преодолеть те труд­ности, которые препятствовали развитию товарно-рыночных от­ношений в истории нашего общества на прежних этапах модерни­зации.

Приведем пример с внедрением в отечественную хозяйственную практику биржевого обслуживания. Первая русская биржа была от­крыта в Санкт-Петербурге в 1703 г. по приказу Петра I и представляла собой по сути копию с амстердамского оригинала. Как и многие дру­гие петровские нововведения, заимствованные с Запада, она совер­шенно не вписывалась в существовавшую структуру экономических отношений. Вторая биржа открылась в Москве лишь в 1837 г., положив начало благоприятному периоду для активной биржевой деятель­ности. Однако этот период закончился в1917 г.

В постсоветский период, в последней четверти XX в., биржи вновь стали играть определенную роль в отечественной практике хозяйство­вания. Понадобится еще немало времени для того, чтобы биржевая деятельность стала активным фактором подъема отечественной эко­номики.

Отечественная история хозяйствования свидетельствует, что го­сударственно-правовые механизмы регулирования сферы услуг все­гда выступали важными факторами развития обслуживания, осо­бенно в условиях динамизации экономического и общественного развития. Однако очень важно, чтобы в преобразованиях были за­интересованы сами предприниматели и работники данной сферы.

**3.3. Отечественные услуги: от традиционных форм к современным**

Сравнительно со странами Запада сфера услуг в нашей хозяй­ственной практике относительно поздно стала дифференцироваться как самостоятельная область предпринимательства. Формирование самостоятельного статуса в экономике задерживалось в силу не­развитости рыночных отношений, невысокого уровня жизни граж­дан России, а также нетребовательности людей в повседневной практике, идеалов скромного, если не аскетического существова­ния, что вело к широкой практике семейного самообслуживания.

Весьма неоднозначным было влияние дворянского сословия на развитие отечественного сервиса. До отмены крепостного права в 1861 г. дворяне широко использовали в быту труд домашней при­слуги из крепостных. Вместе с тем, начиная с петровского време­ни, царствующие персоны обязывали дворян поддерживать в об­ществе и в семейных отношениях западноевропейские стандарты жизни. Это распространило в дворянской среде моду на все загра­ничное. Каменные особняки и сельские усадьбы для знати стали строить по особым проектам. Комнаты состоятельных людей «на­ряжаются» по-европейски: вместо лавок - стулья и кресла, на стенах - большие зеркала и портреты хозяев.

Для обслуживания знати в стране появляются зарубежные спе­циалисты по личным услугам: доктора с университетским образо­ванием, парикмахеры, модистки, шляпницы и т.п. Наиболее до­рогие образцы одежды, обуви, парфюмерии выписывались из-за границы. Все это говорит о неоднозначном развитии процесса удовлетворения потребностей представителей высших классов. С одной стороны, они игнорировали отечественные традиции и бытовые обычаи в этом направлении, с другой, их образ жизни предлагал более современные и во многом эффективные образцы социаль­ного поведения, поддержания здоровья и отдыха и т.п.

Удовлетворение жизненных потребностей людей со средним и низким достатком носило характер самообслуживания на основе традиций. Если человеку нездоровилось, он обращался к знахарю. Гигиена поддерживалась путем систематического посещения бани: во многих городах существовали общественные бани (хотя зажиточ­ные семьи пользовались собственными банями). Большинство крес­тьян, бедных горожан сами шили для себя одежду или прибегали к услугам знакомых, строили жилье, изготовляли хозяйственный инвентарь, мастерили нехитрые украшения. К XIX в. на основе этих хозяйственных занятий в некоторых районах страны начали развиваться так называемые народные ремесла и промыслы.

Под народными промыслами понимаются направления хозяй­ственно-вспомогательной деятельности народов дореволюционной России, связанные с ремеслами и бытовым самообслуживанием крестьян, жителей разных территорий. Для беднейших слоев насе­ления промыслы являлись источником дополнительного заработ­ка. Известны разные формы и обозначения народных промыслов - крестьянские, отхожие, кустарные, художественные.

Наиболее распространенными видами народных промыслов в дореволюционной России выступали: резьба по дереву, ручное узорное вязание, вышивки, набойка на ткани, роспись посуды, создание детских игрушек. Некоторые промысловые занятия (ре­месленного или рукодельного характера) впоследствии подхваты­вались представителями других социально-профессиональных групп, которые делали их основным источником существования, развивали, ориентируясь на удовлетворение высокого вкуса зна­токов и ценителей.

В городах развивались те виды промыслов, которые пользова­лись спросом у привилегированных заказчиков: холмогорская резьба по кости, великоустюжское черненое серебро и др. В помещичьих мастерских создавались изысканные виды вышивки (мстерская белая гладь, нижегородские гипюры). В мужских монастырях были традиционно представлены ремесла: кузнечное дело, столярное, плотницкое; помимо этого практиковались иконопись и ювелир­ное дело. В женских монастырях занимались художественной вы­шивкой, плетеньем или вязаньем кружева, шитьем.

Наиболее ранними видами специализированной услуговой де­ятельности в нашем обществе оставались ремесленные занятия и торговля. В русских городах купечество и ремесленники еще с пе­риода Киевской Руси были уважаемыми сословиями. В каждом круп­ном или среднем городе России в XVII-XIX вв. существовала ба­зарная площадь, где располагались торговые ряды. Здесь велась оптовая и розничная торговля. В теплое время года торговцы выхо­дили на крупные площади и улицы.

Долгий период торговля велась архаическими методами даже в больших городах. Из-за объективных условий жизни в России за­держалось существование ярмарочной и караванной торговли, тогда как в Западной Европе торговля развивалась уже под влиянием цехов и торговых гильдий, кроме того, существовали торговые бир­жи, развивалась выставочная деятельность.

Первые ярмарки появились на Руси в XVI в. К середине XIX в. их было более 16 тыс. Ярмарки носили сезонный характер, что соответ­ствовало типичной для России смене занятий крестьян с переменой времен года.

Ярмарки, расположенные обычно на перекрестке водных путей и сухопутных трактов, нередко приобретали всероссийское значение. Самая большая известность выпала на долю нижегородцев - това­ры свозились сюда буквально со всей страны. Нижегородская ярмар­ка была царством пушнины, тканей, кожевенного сырья, изделий из кожи и металла, бакалейных товаров, чая, рыбы.

Другие российские ярмарки, как правило, не имели универсаль­ного характера, а ориентировались на определенный товарный ас­сортимент. Например, на Ирбитской ярмарке преобладала пушнина, на Ильинской (в Тюмени) - сырые кожи, на Меновнической (в Орен­бургской губернии) - рогатый скот и лошади. На особом счету была Киевская ярмарка. Здесь заключались сделки в форме контрактов на куплю-продажу товаров, которые еще предстояло произвести (глав­ным образом - сахара).

Значение ярмарок стало постепенно снижаться на грани XIX-XX вв., когда главенствующую роль заняли стационарные формы тор­говли.

Особенно отставали в развитии процессы торговли в провин­ции и на селе. Например, вплоть до XX в. село и провинцию обслу­живали предприимчивые торговые агенты-одиночки или предста­вители торгово-ремесленных артелей - офени, коробейники. Они везли в глубинку не только городские товары повседневного спро­са (мелкие предметы для домашнего хозяйства, дешевые женские украшения и др.), но и книги, способные привлечь внимание крес­тьян и их детей, а также «образы на листах», т.е. лубки, гравюры, народные картинки.

В государственном реестре XIX в., который устанавливал сто­имость торгового патента и размер промыслового налога, разносная и развозная торговля значилась под 5-м разрядом - именно к этому разряду относилась уличная торговля и обслуживание отдаленных поселений. В 4-й разряд входили торговцы, владеющие ларьками и палатками. 3-й разряд составляли собственники мелких лавок, чай­ных и распивочных. Ко 2-му разряду относили владельцев оптово-розничной торговли, куда входили средние по обороту оптовые скла­ды, магазины, трактиры. К 1-му разряду относились оптовые магази­ны и склады, крупные предприятия, занимавшиеся скупкой, хранением и перевозкой сельскохозяйственных продуктов, большие рестораны и аптеки.

Количество заведений розничной торговли в России начала XX в. стремительно увеличивалось - накануне Первой мировой войны оно перевалило за миллион. Число мелких продавцов и скупщиков никто не учитывал. Зато у всех на виду были крупные текстильные фабрики, промышленно-торговые фирмы, большие магазины. Начали формироваться сбытовые объединения промышленников, товаропроизводителей, изготовителей продуктов повседневного спроса.

Во второй половине XIX в. русские мастеровые люди, крестьяне-отходники и ремесленники выработали такую форму объединения, как артель. Артельный труд был распространен в самых разных сфе­рах хозяйственной практики: на постройке железной дороги, среди промысловиков, а также в сфере бытовых услуг, в городском извозе и др. Сущность артели состоит в объединении работников для произ­водства какой-либо несложной работы. Организатора выбирали, а все важные вопросы решались через обсуждение и выработку общего решения.

В конце XIX- начале XX в. в России широкое распространение получило кооперативное движение. Оно, так же как и артель, форми­ровалось снизу, через самоорганизацию производителей сельскохо­зяйственной, перерабатывающей продукции для ее сбыта. Коопера­ция существовала в разных формах и направлениях: потребитель­ская, кредитная, сельскохозяйственная, рыболовецкая, промысловая и др. Сущность кооперации на этом этапе развития отечественной экономики носила некоммерческий характер и сводилась к тому, что­бы смягчить сложность перехода субъектов традиционного хозяйство­вания к новым товарно-денежным отношениям. В основе кооперации лежит принцип взаимопомощи. Отечественное кооперативное движе­ние того периода позволяло преодолевать монополизм, устранять господство посредников, практически захватывающих некоторые от­расли услуг, обеспечить социальную защиту своих членов.

Рассмотрим, что нового вносили индустриальные производства второй половины XIX в. в организацию услуг. Важнейшими этапа­ми индустриализации дореволюционной России стали промыш­ленные подъемы 1893-1899 и 1909-1913 гг. Усиливающаяся кон­куренция создавала в отечественной производственной практике современные формы организации и обслуживания, облегчающие сбыт продукции.

К 80-м годам XIX в. российские промышленники, чтобы ограни­чить конкуренцию между собой, начали создавать сбытовые объеди­нения (картели и синдикаты), члены которых регулировали размеры производства, цены, условия продажи и другие немаловажные воп­росы.

Крупные зарубежные фирмы и компании, работающие в России (например, компания Зингера, товарищество братьев Нобель, заво­ды сельхозмашин), сбывали свою продукцию через специальных пред­ставителей на местах, которые гарантировали послепродажное об­служивание.

Среди направлений индустрии, имеющих прямое отношение к массовым видам услуг, следует указать на развитие средств пере­движения (железнодорожное строительство и паровозостроение, теплоходо- и самолетостроение). Естественно, что предпринима­телям-одиночкам было не под силу организовать работу крупных предприятий, на которых производились рельсы, паровозы, ваго­ны, крупные суда, тем более самолеты. Поэтому в конце XIX в. в России получают распространение различные формы капиталис­тических ассоциаций, из которых наиболее жизнеспособными ока­зались акционерные общества и товарищества на паях. К началу XX в. они преобладали в большинстве отраслей российской про­мышленности.

Следует также подчеркнуть, что на рубеже XIX-XX вв. эманси­пировалась и проявила необычную инновационную мощь русская техническая мысль. Об этом свидетельствует тот факт, что в 1912- 1913 гг. Русско-Балтийский завод в Санкт-Петербурге приступил к производству крупных многомоторных самолетов конструкции Игоря Сикорского «Русский Витязь» и «Илья Муромец». Прави­тельство Великобритании в 1913 г. уведомило русское правительство о намерении закупить аэропланы для своего морского флота, но этим планам помешала война.

Среди других отраслей индустриального производства, имею­щих прямое отношение к сфере услуг, следует указать на текстиль­ную и пищевую, которые являлись крупнейшими отраслями рос­сийской экономики того периода. Так, в кондитерской промыш­ленности (ее предприятия размещались в основном в крупнейших центрах России) множество десертных сладостей ранее создава­лись лишь искусными кондитерами и украшали стол богатых лю­дей. Теперь эти сладости стали предметом фабрично-массового производства и доступны среднеобеспеченному покупателю. В Санкт-Петербурге в этом направлении работало Товарищество «Жорж Борман», Торговый дом «Блигкен и Робинсон», фабрики купца В.Конради, фирмы «Георг Ландрин». Для москвичей сладо­сти создавали «Товарищество А. Абрикосова и сыновей», Торго­вый дом «Сиу и К°», «Товарищество Эйнем» и другие кондитерс­кие фирмы.

Рассмотрим роль кредитно-банковских операций в развитии услуг дореволюционной России. Ни индустриальное производство, ни торговля, ни обслуживание невозможны без кредита, оборота ценных бумаг и финансов. В конце XIX в. основной сферой деятель­ности русских банков стал учет векселей и товарно-ссудные опе­рации. Покупатель вместо оплаты товара наличными обычно вру­чал продавцу вексель, по которому обязывался выплатить всю сумму в определенный срок. Продавец мог не дождаться истечения ого­воренного срока, а учесть вексель в банке и получить свои деньги за вычетом учетного процента. Отправив товар клиенту, он мог получить ссуду в банке под залог товарных накладных.

В начале XX в. банки начали самостоятельно проводить торго­вые операции с хлебом, сахаром, льном, каракулем, другими оп­товыми товарами повседневного спроса и пищевыми продуктами. Экономический союз крупных банков и торговых фирм определял ситуацию на внутреннем рынке Российской империи вплоть до революции 1917 г.

Рассмотрим теперь трансформацию рекреационных и художе­ственно-эстетических потребностей, а также связанных с ними услуг в досуговой области. С этой целью проанализируем, как на­селение страны использовало свободное время. Народная культура периода Московской Руси сохраняла свои обычаи и традиции от­дыха. Так, представители средних и низших слоев русского обще­ства предпочитали народные игры, а также борьбу, кулачные бои, которые в городах проходили на открытом воздухе. Более состоя­тельные граждане Московии могли организовать медвежью «поте­ху» - устраивали травлю медведей и волков собаками. Для царя устраивали медвежью «потеху» в Кремле или в подмосковных цар­ских усадьбах. Представители всех сословий любили соколиную охоту, охоту с борзыми, хотя это было доступно далеко не всем. Позже охота с кречетами и борзыми превратилась в забаву господ­ствующих слоев.

В период Московского царства по улицам городов и деревен­ских поселений, а также по ярмаркам ходили группы скоморохов, которые были одновременно актерами, музыкантами, циркача­ми, танцорами. Однако в конце XVII в. борьба церкви со скоморо­шеством упразднила эту форму развлечения. Во времена скоморо­хов на городских улицах, в отдаленных селах можно было встре­тить сказителя, гусельника, которые были хранителями народного поэтического и музыкального творчества и по существу выполня­ли важную развлекательную функцию. В домашнем обиходе рус­ские увлекались игрой в зернь (фишки, покрашенные в белый и черный цвет), в шашки, карты. Представители высших слоев лю­били играть в шахматы. Для женщин из простых семей строились во дворах качели.

Все перечисленные особенности свободного времяпрепровож­дения граждан страны в XVI-XVII вв. свидетельствуют о том, что развлечения не выходили за рамки традиционной культуры и в основном развивались на основе традиций или на самодеятельной основе - не существовало специальных общественных заведений и организаторов-профессионалов, которые целенаправленно за­нимались бы массовым отдыхом и развлечениями горожан. В XIX в. в русских крупных городах отечественные предприниматели при­ложили немало усилий к тому, чтобы отдых горожан приобрел общественный характер и организованные развлечения получили массовое распространение.

Немало интересного об организаторах «сферы услуг массового типа» можно почерпнуть из воспоминаний русского писателя Ивана Шмелева (1873-1950) о своих детских годах. Проживая после рево­люции во Франции, он вспоминает свое детство, которое прошло в Москве в 70-е годы XIX в. в патриархальной староверческой семье. Его дед занимался строительством, а отец вынужден был подряжать­ся на самые разные заказы, в том числе на заказ от городской власти на организацию отдыха москвичей. И. Шмелев вспоминает о своем отце: «С пятнадцати лет помогал деду по подрядным делам. Покупал леса, гонял плоты и баржи с лесом и щепным товаром. После смерти отца занимался подрядами: строил мосты, дома, брал подряды по иллюминации столицы в дни торжеств, держал портомойни на реке, купальни, лодки, бани, ввел впервые в Москве ледяные горы, ставил балаганы на Девичьем поле и под Новинским... Последним его делом был подряд по постройке трибун для публики на открытии памятника Пушкину».

Писатель вспоминает о «рядовых исполнителях» подрядного дела: «...В нашем доме появлялись люди всякого калибра и всякого общественного положения. Во дворе стояла постоянная толчея. Мно­го было ремесленников - бараночников, сапожников, скорняков, порт­ных. Работали плотники, каменщики, маляры, сооружали и раскра­шивали щиты для иллюминации. В амбарах было напихано много чудесных декораций с балаганов. Художники с Хитрова рынка храб­ро мазали огромные полотнища, создавали чудесный мир чудовищ и пестрых боев. Здесь были моря с плавающими китами и крокоди­лами, и корабли, и диковинные цветы, и люди с зверскими лицами, крылатые змеи, арабы, скелеты - все, что могла дать голова людей в опорках, с сизыми носами, все эти "мастаки и архимеды", как назы­вал их отец». (Шмелев И. Воспоминания // Русская литература. 1973. №4)

Еще до революции одним из первых в отечественной литературе И.Шмелев сделал героем своего крупного произведения не предста­вителя дворянства, не революционера, а работника «сферы обслу­живания» - официанта одного из модных столичных ресторанов (см.: «Человек из ресторана»).

Между революциями 1905 и 1917 гг. массовые развлечения и об­щественный отдых жителей крупных городов России носили во мно­гом уже современный характер, как по содержанию, так и формам организации. Целый ряд особенностей художественно-эстетических процессов и массового спроса на зрелища свидетельствовал о том, что страна переживала этап становления индустриальной культуры. В этот период публика в столичных городах России с удоволь­ствием ходила в театры, но серьезным пьесам предпочитала оперет­ту. Царем эстрады был романс - классический, цыганский, город­ской. За откидное место на концерте певицы Анастасии Вяльцевой платили по 25 рублей (немалые деньги!). Начинал входить в моду кинематограф. В 1914-1916 гг. на отечественном экране царили акте­ры Вера Холодная, Иван Мозжухин, Осип Рунич.

Накануне войны 1914 г. среди городской публики вошли в моду спортсмены (особенно цирковые борцы - Поддубный, Заикин, Кры­лов), а также автогонщики и авиаторы. В апреле 1912 г., чтобы по­смотреть на «мертвую петлю» в исполнении А. Габера-Волынского, на московском аэродроме собралось около 200 тыс. зрителей.

Следует лишь подчеркнуть, что представленные выше характе­ристики сервисной деятельности современного типа развивались в дореволюционной России в столицах и крупных городах - админи­стративных или культурных центрах. Русская провинция, тем более национальные окраины (кроме городских центров Польши, отчасти Северного Кавказа) оставались во власти традиционной культуры. В то время современные формы обслуживания там были редкостью.

Динамика трансформаций рекреационных потребностей граж­дан России, а также форм их обслуживания на рубеже XIX-XX вв. свидетельствует о том, что в это время отечественная сфера услуг осуществляла нелегкий переход от традиционных к индустриаль­но-массовым формам развития. Этот переход протекал неравномер­но, в разных сегментах услуг и в целом в замедленном темпе. Так, современные формы организации труда проникали в сферу услуг через некоторые наиболее продвинутые промышленные отрасли, восприимчивые к техническому развитию, - производство транс­порта для пассажирских перевозок, текстильную, пищевую про­мышленность, а также через некоторые зрелищные и художествен­но-эстетические формы обслуживания. Наряду с продвинутыми в сервисном отношении городами и регионами, в России продол­жали существовать масштабные территории и многочисленные сообщества, слабо затронутые или совсем незатронутые новыми формами обслуживания.

**3.4. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды**

В отличие от дифференцированных реформ имперского типа почти все преобразования советского периода приобретали уни­версалистскую направленность и осуществлялись под жестким кон­тролем партийно-государственных органов. Модернизационные преобразования того времени были направлены на внедрение еди­ных для страны форм общественной собственности, однотипной организации трудовой деятельности, сходных условий быта и от­дыха людей. Именно в этот период была закреплена иерархичная вертикаль власти между разными уровнями управления социаль­ной практикой. В стране проводилась плановая экономическая, социальная и культурная политика, связанная с централизован­ным перераспределением ресурсов между разными регионами и социальными слоями, а также между общественным производ­ством, с одной стороны, и обслуживанием населения, с другой.

**55**

Существовала практика продвижения технических и иных нов­шеств в разные сферы и отрасли хозяйства. На первом месте по значимости были инновации в тяжелой промышленности, воен­но-промышленном и топливно-энергетическом комплексах. Сфе­ры услуг и быта являлись теми областями практики, в которые общественные ресурсы выделялись в последнюю очередь.

Однако эти области не остались совершенно незатронутыми научно-техническим прогрессом. В советском обществе были со­зданы предпосылки для формирования и распространения совре­менных форм сервиса и многих качеств современного быта. Жите­ли крупных и средних городах страны в массе своей работали на индустриально-промышленном производстве. Множество бытовых, социальных, познавательных потребностей советских граждан раз­вивались на современной основе и реализовывались через обще­ственные формы оказания услуг.

Доходы населения складывались из заработной платы на госу­дарственных предприятиях и в колхозах (включая премии, оплату сверхурочных, выплаты из общественных фондов потребления - пенсии, стипендии, пособия), денежных доходов от продажи про­дуктов, произведенных в личном подсобном хозяйстве, доходов от вкладов, банковских ссуд на жилищное строительство и др. Граж­дане удовлетворяли значительную часть своих потребностей через платное потребление, т.е. через оплату определенной части про­дуктов и услуг из семейного бюджета.

В целом указанные выше формы обмена и платного обслужива­ния не создавали рыночных отношений, которые существовали в обществе капиталистического типа. В экономической литературе 70-80-х годов это называлось социалистическим внутренним рын­ком, который оставался плановым явлением и функционировал в рамках государственного регулирования.

Наряду с платным потреблением в СССР существовало так называемое «бесплатное потребление», в финансировании кото­рого семейные бюджеты населения не принимали участие. Оно целиком осуществлялось за счет общественных фондов. Этот вид потребления включал в себя медицинское обслуживание (лече­ние, питание в больницах, обслуживание населения в поликли­никах и др.), образование, потребление бесплатных услуг культур­ных учреждений и т.д. В городах в большинстве случаев оставалось бесплатным предоставление жилья для граждан. Наконец, суще­ствовало льготное потребление, частично оплачиваемое населе­нием. Таковым являлось потребление жилищно-коммунальных услуг, услуг дошкольных учреждений, домов отдыха, санаториев и др. Участие населения в кооперативном строительстве жилых домов также выступало разновидностью льготного потребления.

В 60-70-е годы социалистическая модель жизнедеятельности создала предпосылки для формирования в стране среднеобеспе­ченных слоев. В данном случае вряд ли можно говорить о «среднем классе», какой существовал в развитых странах Запада. Социальная структура советского общества заметно отличалась от структуры общества западноевропейского (хотя бы тем, что здесь не было богатых и сверхбогатых слоев). Среднеобеспеченные слои можно было сблизить со средним классом лишь по некоторым, хотя и важным признакам, прежде всего таким, как повышение жизнен­ного уровня и выравнивание стандарта потребления.

В середине 50-х годов советское общество еще сохраняло серь­езные свидетельства низкого жизненного уровня основной массы населения и поляризации на основную часть низкообеспеченных и малочисленных слоев с более высоким жизненным уровнем. Но уже в 70-х годах статистические данные свидетельствовали о по­вышении уровня жизни больших групп населения. Происходило более равномерное распределение важнейших материальных благ: заработной платы, доходов из других источников, обеспеченности жилищем и других потребительских услуг, в том числе культурных (образования, повышения профессиональной квалификации, мас­совой информации).

В стране действовала достаточно эффективная для своего вре­мени система общего образования и подготовки современных кад­ров для разных сфер деятельности. Слабозащищенные слои были охвачены социальным обеспечением, которое действовало на ос­нове усредненных и низких норм вспомоществования, но позво­ляло дойти до жителей отдаленных территорий и сельских уголков страны. Следовательно, все основные группы населения имели определенный уровень доходов, достаточный для потребления об­щественных услуг.

На территории страны сложилась единая социокультурная ин­фраструктура, включая сеть информационных, научных и образо­вательных центров. В крупных, средних, малых городах действова­ла инфраструктура культурного обслуживания с разветвленной сетью театров, кинотеатров, концертных залов, музеев, клубов. Хуже дело обстояло с культурным обслуживанием жителей села. Лишь в крупные села выезжали профессиональные или самодеятельные художественно-творческие коллективы. У разных групп населения и у представителей разных этносов, региональных сообществ вы­рабатывались общие признаки образа жизни, единые ценностные и смысловые регуляторы деятельности, начинали действовать эле­менты наднациональной общесоциальной идентичности.

В этот период сформировался стандарт образа жизни рядового гражданина российского общества. Он был горожанином либо в первом, либо во втором поколении, имел среднее, среднее спе­циальное или высшее образование, работал на государственном предприятии или в учреждении, имел семью, одного или двух детей. Основу благосостояния семьи составляла заработная плата ее взрослых членов, заметно пополняемая социальными льготами и выплатами из общественных фондов потребления. Членам семьи доступен целый ряд жизненных и культурных благ: обучение детей (от школы до вуза), медицинское обслуживание, организованный отдых (в том числе туристический, санаторный), освоение куль­турных ценностей. Семья имела двух- или трехкомнатную кварти­ру со стандартным набором мебели и электробытовых приборов.

Советский период примечателен тем, что была достигнута, по-видимому, наиболее возможная в то время в условиях полного государственного регулирования потребительская, образователь­ная, информационная, отчасти и культурно-эстетическая общность граждан страны. Основными механизмами формирования обще­ственного мнения, духовных ценностей, знаний о мире были га-зетно-журнальные издания, книжная продукция, каналы радио, телевидения, а также широкая сеть учреждений культуры - теат­ры, кино, концертные залы, клубы и т.п.

Вместе с тем жизненный стандарт и качество обслуживания широких слоев советского общества едва ли можно считать удов­летворительным: их уровень имел тенденцию к понижению или обесцениванию. Так, запросы среднеобеспеченной семьи росли быстрее, чем возможности удовлетворить их в рамках господство­вавшей системы обслуживания. Поэтому семья использовала все возможности для увеличения материальной обеспеченности как посредством труда (через личное подсобное хозяйство, дополни­тельный заработок), так и за счет служебного положения, помо­щи родственников, переплаты за нужные услуги, перепродажи дефицитных товаров.

Кроме того, действующая система обслуживания была негиб­кой, она предоставляла крайне усредненный набор услуг, с тру­дом удовлетворяющий и половину реальных потребностей населе­ния. Многое для распространения современных услуг делали комплексные центры по бытовому обслуживанию, созданные в круп­ных городах, - Дома быта, фирма «Заря», сервисные центры по ремонту домашней техники и т.п. Но они не могли развивать ши­рокий диапазон современных форм обслуживания и предоставля­ли стандартный набор услуг, качество которых далеко не всегда удовлетворяло потребителей.

Все это отличало среднеобеспеченные слои советского обще­ства от среднего класса стран Запада. Кроме того, повсеместно получали развитие, прежде всего, государственные и хозяйствен­но-отраслевые интересы при значительном игнорировании потреб­ностей локальных сообществ. Это вело к резкому снижению соци­альной значимости этнонациональных, религиозно-духовных цен­ностей, а также индивидуальных запросов.

С определенного периода советской истории процессы соци­альной универсализации и государственно-партийное регулирова­ние стали порождать новые диспропорции - возрастал дефицит государственного бюджета. Во многих регионах из-за нерачитель­ного затратного механизма хозяйствования резко ухудшились эко­логические качества жизни населения. Повсюду углублялась соци­альная и культурная обезличенность территориальных сообществ, а также представителей разных слоев, групп с несхожими потреб­ностями.

Все это свидетельствовало, что к середине 80-х годов необхо­димость осуществления в стране нового этапа модернизации ста­новилась неотвратимой. Предстояло найти стратегию обновления, которая, используя современные принципы развития, уравнове­сила бы взаимодействие как между центром и регионами, так и регионов между собой.

Реформы, предпринятые в СССР в середине 80-х годов, а пос­ле распада союза и в суверенной России, приобрели характер мо­дернизации. Данная модернизация осуществлялась в два этапа. Пер­воначально речь шла о преобразованиях, направленных на совер­шенствование социализма. На следующем этапе были осуществлены либеральные реформы с использованием методов так называемой «шоковой терапии». Оба этапа модернизации сыграли в развитии сферы услуг неоднозначную роль.

Преобразования второй половины 80-х годов позволили пере­вести ряд организаций сферы бытовых услуг, культурные и спортив­ные учреждения на полный хозрасчет и самофинансирование в рамках системы государственного предпринимательства. В частно­сти, это коснулось цирков, киностудий и кинопроката, спортивно-зрелищных предприятий и др. Продолжали функционировать также многие сегменты сферы услуг, действующие на принципах неполного хозрасчета, - жилищно-коммунальное хозяйство, парки культуры и отдыха, театрально-зрелищные предприятия, платные поликлиники и др.

Преобразования в бюджетных учреждениях услуг социокультур­ного комплекса шли крайне сложно, так как развитие платных ус­луг сразу стало сопровождаться ростом цен на услуги без повыше­ния их качества и умножения номенклатуры, развитием непро­фильных видов коммерческой деятельности. Но одновременно расширялась автономия государственных бюджетных учреждений, использование ими новых нормативов в оплате труда. В этот пери­од на рынке социальных и культурных услуг появились частный и кооперативный секторы, особенно широко заявившие о себе в торговле и общественном питании, в бытовом обслуживании и на транспорте и т.п.

Либерально-рыночные преобразования, проводившиеся в Рос­сии в первой половине 90-х годов, носили более глубокий харак­тер, так как затронули ключевые аспекты общественного произ­водства, жизнедеятельности людей, ведения ими домашних хо­зяйств. Слабая продуманность либеральных реформ, которые в основном проводились на уровне макроэкономических мер, пере­распределения собственности и валютно-финансового регулиро­вания, сопровождалась устаревшей социальной и культурной по­литикой. Все это приобрело негативные последствия для сферы услуг - нищающее население не могло обеспечить рентабельную деятельность предприятий сервиса.

В современной России насущной задачей социальной полити­ки является адаптация социальной сферы к рыночным условиям хозяйствования, в частности, предоставление минимальных соци­альных гарантий разным слоям населения для выравнивания стар­товых возможностей граждан, особенно молодого возраста. Забо­той властей в центре и на местах остаются такие социальные ас­пекты жизни населения, как уменьшение разницы стоимости жизни в разных регионах страны и неприемлемой дифференциации в образе жизни людей, регулирование доходов населения на уровне прожиточного минимума и ликвидация неплатежей всех видов, предоставление минимального перечня жизненно важных соци­альных услуг незащищенным и бедным слоям населения, регули­рование соотношение доли рабочего и доли свободного времени работников и т.п.