

МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ И ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ПРОБЛЕМЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ТРУДА В НЕПРОМЫШЛЕННЫХ ОТРАСЛЯХ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА

К. ВИШНЯУСКАС

В удовлетворении разносторонних потребностей советских людей все большее значение приобретает торговля, общественное питание, бытовое и медицинское обслуживание, коммунальное хозяйство. В отчетном докладе Центрального Комитета КПСС XXVI съезду Коммунистической партии Советского Союза Л. И. Брежнев подчеркнул, что «... продукты питания, товары народного потребления, сфера услуг — это вопросы повседневной жизни миллионов и миллионов. Магазин, столовая, прачечная, химчистка — здесь люди бывают каждый день. Что они могут купить? Как их встречают? Как разговаривают с ними? Сколько они тратят времени на всякого рода бытовые хлопоты? По тому, как решаются эти вопросы, люди в большой мере судят о нашей работе. Судят строго, взыскательно. И это, товарищи, нужно помнить» (1, с. 66).

В данной статье рассматриваются некоторые теоретические и практические вопросы совершенствования организации труда в отраслях народного хозяйства, обеспечивающих непосредственное обслуживание населения.

С точки зрения системного анализа промышленные предприятия можно характеризовать как производственные системы, а предприятия других отраслей народного хозяйства, связанных с обслуживанием населения, — как производственно-обслуживающие системы. В дальнейшем и будем пользоваться этими определениями. Трудовой процесс и его организация в непромышленных отраслях по сравнению с промышленными характеризуется рядом специфических различий. Эти различия, в основном, обусловлены различиями в характере деятельности производственных и производственно-обслуживающих систем, заключающимися в том, что в последних производство и потребление во временном отношении трудно, а иногда и невозможно разграничить. Так, например, если многие готовые промышленные изделия направляются на склады предприятий различных сбытовых организаций, то результат труда в парикмахерских, при перевозке пассажиров, в общественном питании реализуется в процессе труда. Безусловно, как в производственных, так и в производственно-обслуживающих системах встречаются отклонения от этого принципа. Например, абсолютное количество производимой электроэнергии потребляется сразу, а приготовленные блюда в общественном питании можно заморозить и хранить некоторое время.

Большинство непромышленных предприятий функционирует неравномерно, их нагрузка колеблется в течение суток, недели, по сезонам. Так, в общественном питании наибольшая нагрузка падает на обеденный перерыв, в пассажирском транспорте — на утренние часы и после работы. По ряду предприятий бытового обслуживания заметны сезонные колебания.

В большинстве случаев в производственно-обслуживающих системах в отличие от производственных систем между обслуживающими и обслуживаемыми имеется непосредственный контакт (продавец — по-

купатель, официант — посетитель, парикмахер — клиент, водитель — пассажир и т. д.).

Различие трудового процесса в производственных и производственно-обслуживающих системах видно из схемы трудового процесса.



а) производственные системы

б) производственно-обслуживающие системы,

где Р — работник;

СТ — средство труда;

ОТ — объект труда;

П — потребитель (пассажир, посетитель, клиент, пациент и т. д.);

У — услуги;

Д — деньги.

Схема изображает трудовой процесс только в самых общих чертах. Ввиду того, что умственный или автоматизированный труд схематически изобразили бы иначе, а в производственно-обслуживающих системах есть и трудовые процессы, сходные с трудовыми процессами производственных систем, существо дела не меняется. Основное различие трудового процесса в производственных и производственно-обслуживающих системах заключается в том, что в последних в процессе труда непосредственно участвует потребитель.

Одно из существенных требований организации труда — обеспечение общественно необходимой интенсивности труда. Если сохранение этого принципа в производственных системах не вызывает сомнения, то в производственно-обслуживающих системах, ввиду неравномерности загрузки предприятия в течение смены, необходим другой подход в решении вопроса обеспечения равномерной интенсивности труда в течение рабочего дня. Неравномерная загрузка системы вызывает неравномерность интенсивности труда. Например, напряженность труда водителей городского транспорта при прочих равных условиях повышается в часы пик. То же самое можно сказать и о колебаниях, обусловливаемых характером деятельности предприятий общественного питания, бытового обслуживания и ряда других. В здравоохранении, например, колебания интенсивности труда медицинского персонала могут вызвать различные эпидемии, например, гриппа. Поэтому, на наш взгляд, при решении вопросов организации режима труда и отдыха, организации смен и ряда других должен учитываться характер деятельности предприятия. Вполне допустимо, что в отдельные периоды рабочего дня интенсивность труда может быть выше, а в другие периоды — соответственно ниже общественно необходимой. Само собой разумеется, что такие колебания нагрузки возможны только в пределах, не влияющих отрицательно на здоровье работающего. В данном случае мы не ставим задачу практического решения уровня допустимого колебания интенсивности труда, а поднимаем вопрос только в теоретическом плане. Однако из этого следует новое принципиальное методологическое положение. До сих пор одним из основных критериев организации режима труда и отдыха были кривые работоспособности, отражающие колебания работоспособности в течение смены, недели и т. д. В производственно-обслуживающих системах на первый план выдвигается характер колебания деятельности предприятия, не исключая кривых работоспособности, которые уже не являются решающими при определении режима труда и отдыха.

Теперь рассмотрим вопрос о влиянии потребителя на организацию труда на примере предприятий общественного питания. Скорость обслуживания посетителей в заводских, студенческих и других столовых, действующих по принципу самообслуживания, зависит от уровня организации производства, труда в столовой и от поведения посетителей. Было установлено, что пропускная способность одной линии при данном виде обслуживания, как правило, не превышает 350 посетителей в час. Небольшая скорость обслуживания приводила к образованию очередей и слабому использованию мест в зале столовой. При нерегулируемом потоке посетителей создается парадоксальное положение: увеличение скорости обслуживания сдерживают сами посетители, так как они двигаются вдоль прилавков самообслуживания с определенной скоростью. С целью ускорения обслуживания посетителей были предложены линии комплектации комплексных обедов с оплатой по предварительно приобретенным абонеентам или чекам. При такой форме отпуска обедов (завтраков, ужинов) посетитель получает скомплектованный на подносе обед, и пропускная способность линии резко увеличивается. Однако такое увеличение скорости обслуживания связано с дополнительными трудозатратами, так как работник столовой должен дополнительно тратить время на некоторые операции (налить в стакан напиток и поставить на поднос, поставить поднос на транспортер и др.). Такое решение вопроса, когда увеличение скорости обслуживания достигается за счет привлечения дополнительных трудовых ресурсов, не может считаться эффективным. Поэтому были исследованы возможности увеличения скорости потока посетителей на предприятиях общественного питания. В итоге был установлен транспортер с регулируемой скоростью движения, на который посетитель ставит поднос и, двигаясь вдоль прилавков с блюдами, комплектует обед. Это позволило увеличить скорость потока посетителей, дало возможность регулировать его. В моменты наибольшей нагрузки скорость движения транспортера увеличивается, при сладе нагрузки — уменьшается. Заметим, что такое использование транспортера требует от работников столовой очень четкой работы. Если на раздаточных полках отсутствует то или другое блюдо, посетитель вынужден поднять поднос с транспортера и по истечении определенного времени вообще перестает им пользоваться. Таким образом, транспортер становится индикатором уровня организации производства и труда предприятия общественного питания.

Разделение и кооперирование труда в производственно-обслуживающих и производственных системах различаются. В производственно-обслуживающих системах появляется разновидность разделения труда — самообслуживание. В данном случае под самообслуживанием мы понимаем участие самого потребителя в процессе предоставления услуг. Наибольшее распространение самообслуживание получило в торговле (продажа продовольственных товаров), в общественном питании (столовые при промышленных предприятиях, в школах, учреждениях и т. д.) и в бытовом обслуживании (при предоставлении населению таких видов услуг, как стирка белья и др.). В настоящее время отдельные элементы самообслуживания распространяются и в других отраслях народного хозяйства — на транспорте, в системе народного просвещения и др. Поэтому необходимы более глубокие исследования сущности, характера, эффективности, тенденций распространения форм самообслуживания.

В этой статье ограничимся рассмотрением некоторых аспектов вышеуказанных вопросов.

Что такое самообслуживание? Если рассматривать самообслуживание с позиции той или другой отрасли, в которой оно применяется, то его можно трактовать как метод обслуживания: «Самым распространен-

ным методом массового обслуживания посетителей и предприятий общественного питания является метод самообслуживания» (2, с. 177).

Если рассматривать самообслуживание с точки зрения развития разделения труда, то его можно определить как противоположный процесс разделения труда. И действительно, если проследить развитие частного разделения труда в производственно-обслуживающих системах, то нетрудно обнаружить двоякий характер его развития. Если, с одной стороны, труд в быту все больше облегчается, улучшается транспортное, медицинское обслуживание, организация отдыха и т. д., то, с другой стороны, мы наблюдаем увеличение затрат времени, связанных с работой в коллективных садах, на приусадебных участках, по уходу и ремонту собственных транспортных средств, различной бытовой техники и приборов и т. д.

Теоретическое и практическое значение имеет вопрос определения эффективности самообслуживания. Ответ на этот вопрос, на наш взгляд, не может быть однозначным. При исследовании самообслуживания должны учитываться демографические, экономические, социальные, воспитательные и другие аспекты развития общества.

Удовлетворение растущих материальных и духовных потребностей советских людей возможно при неуклонном развитии всех отраслей народного хозяйства, зависит от очень многих обстоятельств, в том числе от уровня развития трудовых и материальных ресурсов, экономического потенциала, от международной обстановки, частично от погодных условий (сельское хозяйство), уровня хозяйствования и т. д. Известно, что в настоящее время и на ближайшую перспективу уменьшатся темпы прироста трудовых ресурсов. Кроме того, ввиду частичного истощения ресурсов минерального сырья в европейской части страны необходимы большие капитальные вложения и много рабочих рук для увеличения добычи нефти, газа, каменного угля, сырья для цветных и черных металлов и других полезных ископаемых. Значительный объем капитальных вложений направляется на развитие сельского хозяйства. Эти обстоятельства заставляют искать пути развития сферы услуг с минимальными трудовыми и материальными ресурсами.

Исходя из вышесказанного, можно сформулировать следующие принципы эффективности самообслуживания:

- 1) сокращение времени обслуживания;
- 2) улучшение качества услуг;
- 3) увеличение производительности труда.

Целесообразность применения этих принципов покажем на примерах расширения самообслуживания на предприятиях общественного питания. Одним из показателей улучшения качества работы на предприятиях общественного питания является быстрое обслуживание посетителей и отпуск блюд непосредственно после приготовления. Осуществление этого принципа связано с необходимостью увеличения количества поваров и вспомогательного персонала во время наибольшей интенсивности потока посетителей. Этот вопрос можно решить либо путем привлечения на неполный рабочий день дополнительных работников, либо используя персонал столовой в часы пик для приготовления блюд. По первому пути пошли многие предприятия общественного питания за рубежом, особенно в капиталистических странах. Проведенные нами исследования показали, что второй путь более перспективен, а его осуществление связано с расширением самообслуживания на предприятиях общественного питания. При этом ряд операций по сбору и сортировке посуды берут на себя посетители. Это позволяет в часы пик не мыть посуду, а только накапливать, посудомоек же направлять на помощь поварам. Эти предложения внедрены в ряде столовых при промышленных предприятиях и оправдали себя. При существовавшем ранее способе посе-

титель после принятия пищи использованную посуду относит в посудомоечное отделение и ставит либо на транспортную ленту, либо на окошко-прилавок. При новом способе посетитель также относит посуду в посудомоечное отделение, но каждый вид посуды опускает в определенное окошко, т. е. сортирует ее. Через окошко посуда направляется в гравитационный переверотчик тарелок (мисок), где остатки пищи отделяются и попадают в бак для пищевых отходов, а тарелки (миски) — в другой бак с моющим раствором. Стаканы опускаются в бак с моющим раствором. Баки для посуды бывают различной емкости, и в каждой столовой подбирается такое их количество, чтобы в них поместилась посуда на весь обеденный перерыв. Дополнительное время, которое посетитель тратит на раскладку посуды, составляет примерно 20—35 секунд. В получасовом обеденном перерыве это составляет незначительную долю времени, и абсолютное большинство посетителей не проявляет неудовольствия. Наоборот, при проведении опроса некоторые посетители заявили, что такой способ сборки использованной посуды даже предпочтительнее, так как не видны груды грязных тарелок, мисок и стаканов. Отметим, что приемные окошки для использованной посуды на большинстве предприятий, которые ввели новую систему сборки посуды, красиво оформлены.

Несколько иначе организован сбор столовых приборов (ложек, ложечек, вилок, ножей). Чистые столовые приборы навешены на специальный крючок и помещены в специальной раме. Посетитель сразу берет весь комплект чистых столовых приборов. Во время обеда ложку, ложечку, вилку и нож он снимает с крючка, а после принятия пищи опять навешивает их на крючок и вкладывает его в раму. Рассмотрим эффективность мероприятия с позиций посетителя и предприятия общественного питания. При традиционных способах посетитель из ячеек извлекает отдельные виды столовых приборов, на что тратит примерно столько же времени, сколько на операции, связанные со снятием и навешиванием приборов на крючок. В итоге для посетителя в отношении затрат времени традиционный метод и предложенный нами почти одинаковы. Заметим, однако, что посетители охотнее пользуются комплектованными на крючке приборами, так как они имеют некоторые санитарно-гигиенические преимущества: каждый посетитель касается только одного комплекта приборов. На предприятиях общественного питания экономятся трудозатраты на сборку и сортировку столовых приборов. Кроме того, приборы на раме лучше моются и быстрее высыхают.

Как видим, в приведенных примерах расширение самообслуживания связано с введением некоторых технических средств. В этом отношении расширение самообслуживания создало и организационные предпосылки для полной автоматизации мойки посуды, так как переверотчики и баки достаточно заменить автоматами мойки посуды. Такие автоматы по предложению автора уже изготовлены и в настоящее время успешно эксплуатируются в некоторых столовых при промышленных предприятиях.

Вильнюсский госуниверситет им. В. Капсукаса
Кафедра экономики труда

Редколлегия вручено
в июне 1981 г.

ЛИТЕРАТУРА

1. Отчетный доклад Центрального Комитета КПСС XXVI съезду Коммунистической партии Советского Союза и очередные задачи партии в области внутренней и внешней политики.— М.: Политиздат, 1981.
2. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания.— М.: Экономика, 1980.