

## РЕАЛИЗАЦИЯ ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫХ НОРМ В РАЗВИТИИ ГОРОДСКОЙ СЛУЖБЫ БЫТА СТАВРОПОЛЯ-ТОЛЬЯТТИ В 1960-Е ГГ.

© 2017

**О.С. Симанова**, научный сотрудник  
Тольяттинский краеведческий музей, Тольятти (Россия)

*Ключевые слова:* служба быта; бытовое обслуживание; предприятие службы быта.

*Аннотация:* В статье рассматривается становление городской службы быта Ставрополя-Тольятти в 1960-е гг. в соответствии с законодательством в сфере бытового обслуживания населения. Автор приводит архивные материалы заседаний городского Совета депутатов трудящихся и статьи местной газеты «За коммунизм», рассматривает различные аспекты развития городской службы быта.

*«Прием заказов устно,  
письменно и по телефону...»*

*«Служба быта – самая широкозахватная и  
бойкая служба»  
(местная газета «За коммунизм»)*

В Ставрополе-Тольятти в 1960-е гг. закладывалась широкая сеть предприятий торговли и общественно-го питания, коммунального и бытового обслуживания, транспорта и связи [5, с. 232]. Архивные материалы и изучение периодической печати позволяют проследить, с одной стороны, характерные черты для развития государственной системы службы быта, а с другой, особенности бытового обслуживания населения в каждом конкретном городе.

Быстрое становление системы бытового обслуживания в указанный период происходило, в первую очередь, потому, что в 1960-е, по сравнению с довоенным периодом и первым послевоенным десятилетием, стало значительно улучшаться материально-бытовое положение основной массы населения СССР [28, с. 3].

Для преобразований советского периода был характерен жесткий контроль всех сфер жизни партийно-государственных органов. В стране проводилась плановая экономическая, социальная и культурная политика, связанная с централизованным перераспределением ресурсов между разными регионами и социальными слоями [1, с. 55].

Социальная политика советской партии определяла, что «важный фактор совершенствования условий жизни советских людей, более рационального использования их свободного времени – бытовое обслуживание, и уровень его развития, являясь одним из показателей народного благосостояния, непосредственно зависит от уровня реальных доходов населения» [22, с. 115]. Правительство СССР пыталось превратить службу быта в крупную механизированную отрасль народного хозяйства путем министерского регулирования и добилось в этом определенных успехов. В целом в РСФСР к 1960 году общее число бытовых предприятий достигло 31 200. Всю сеть бытовых предприятий Республики обслуживало более 1 млн человек [3, с. 251].

Исследователи советского сервиса высказывают мнение, что служба быта сводилась к общественному обслуживанию материальных потребностей населения и сокращению в силу этого труда в домашнем хозяйстве. Система обслуживания в то время была негибкой, предоставляла крайне усредненный набор услуг, с трудом удовлетворяющий и половину реальных потребностей населения [1, с. 58]. Можно ли объяснить данный факт существовавшим в то время принципом, который утверждал, что высокий моральный и политический уровень сознания советских людей не должен позволять считать сферу быта ключевой в жизни и деятельности народа? В итоговых отчетах на партийных конференциях раздел о результатах социального развития, как правило, помещался на последних местах, после перечисле-

ния достижений в промышленности, сельском хозяйстве и научно-техническом прогрессе [16, с. 49].

Так или иначе, но советская идеология не отменяла важной роли потребностей и интересов населения страны. В основе функционирования службы быта изначально лежит понятие «потребности». Именно на их реализацию была направлена социальная политика ЦК Коммунистической партии. Согласно ее основам, рост потребностей советских людей в услугах должен был определять развитие системы бытового обслуживания. В соответствии с коммунистической идеологией, утвердившей принцип «от каждого – по способностям, каждому – по потребностям», исходным в понимании природы категории «потребность» служило установленное марксистко-ленинской теорией положение, что цели человека, его запросы порождаются реальными условиями жизни. Социальные и природные условия жизни и деятельности людей определяют их желания и возможности. Потребности и интересы человека нельзя понять вне общества, а их реализация немыслима вне исторически сложившейся системы общественных отношений [22, с. 69, 115].

Помимо термина «потребность», ключевыми понятиями при рассмотрении вопросов развития службы быта являются: услуга, обслуживание, быт, сервис. Все перечисленные термины прошли длительный путь развития. Так, в словаре В.И. Даля нет слова «обслуживать», а «услужить» – значит «быть пригодным, полезным».

Необходимо отметить, что заимствование в современном русском языке англоязычного «сервис» иногда порождает иллюзию новой сферы деятельности, в противовес существовавшей сфере «быта». Сервис – деятельность какого-либо субъекта, направленная на удовлетворение потребностей людей, общества в различных сферах повседневной жизни путем предоставления им услуг [27, с. 22]. С термином «сервис», позже, в 70–80-е гг. XX века, связывалось явное подражание западной моде. Современное определение сферы сервиса намного шире того, которое вкладывалось в определение «службы быта» в годы советской власти. Прежде всего, в сервисные услуги тогда не включались направления и структуры, которые сегодня отождествляют с социокультурным сервисом, а тем более с «индустрией развлечений»: игры, музыка и танцы, шоу-бизнес, средства массовой информации и дополнительное образование [15, с. 39].

Услуга – деятельность или работа по удовлетворению чьих-либо потребностей, действие, приносящее другому человеку пользу, благо, помощь, которое может иметь место как в родственных, дружеских отношениях людей, так и в рыночной сфере.

В советском обществе широко использовалось понятие «служба быта», обозначающее экономическую отрасль в системе социалистического производства.

Служба – какая-либо специальная область работы с относящимися к ней учреждениями [14, с. 732].

Быт – жизненный уклад, повседневная жизнь.

Служба быта – учреждения, обслуживающие людей в сфере их повседневных нужд [14, с. 66].

При изучении советской службы быта в данной статье автор применяет лексику того времени, т. е. не употребляет слово «сервис». Но вопросы бытового обслуживания населения рассматриваются в статье с точки зрения качества именно современного сервиса, что позволяет оценить аспекты развития службы быта во всей их полноте.

Социально-экономическая значимость службы быта в советском государстве определялась снижением потерь рабочего времени, ростом производительности труда, сокращением домашнего труда и увеличением свободного времени советских людей, выравниванием уровней жизни городского и сельского населения [15, с. 42]. Данные факторы являлись идеальными показателями работы предприятий службы быта. В действительности же перечисленные параметры развития системы бытового обслуживания не достигали идеальных значений. Этому способствовал ряд причин, связанных с вопросами местного функционирования служб быта. В любом случае, работа любого предприятия бытового обслуживания велась согласно документам, которые принимались «сверху», на государственном уровне. Основы функционирования отрасли закрепляло Постановление ЦК КПСС и Совета Министров СССР от 10 августа 1962 г. № 847 «О дальнейшем улучшении бытового обслуживания населения» и Постановление ЦК КПСС и Совета Министров СССР № 822 (от 26 августа 1967 г.) «О мерах по дальнейшему развитию бытового обслуживания населения».

Директивы советского правительства выражали общие положения по всем отраслям народного хозяйства, которые было необходимо воплотить в реальность «на местах». Партия призвала всемерно помогать предприятиям службы быта. Несмотря на это, советская служба быта особенно нуждалась в усовершенствовании, имея в действительности многочисленные проблемы, начиная от наличия/отсутствия помещений, необходимой техники и материалов, условий труда, и заканчивая мастерством и культурой обслуживания работников.

Работа службы быта в Ставрополе 1960-х гг. не составляла исключения в этом вопросе. Имелись как достижения, так и множество недостатков сферы по реализации потребностей советского населения.

Характер городской службы быта Ставрополя 1960-х заключался в двух аспектах народного хозяйства:

- работы промышленного характера, включающие, например, индивидуальный пошив одежды и прочие индивидуальные заказы, включая валку валенок; вязку и ремонт трикотажных изделий; ремонт одежды; ремонт обуви; ремонт металлоизделий, в том числе технически сложных машин; химчистку и крашение одежды;

- непромышленные виды бытового обслуживания населения, включающие, например, фотографию и прокатный пункт [24, л. 9].

Вышеперечисленные работы рассматривались в планах развития городской инфраструктуры по категории «Бытовое обслуживание». Бани, прачечные и гостиницы рассматривались в перечне вопросов, касающихся коммунального хозяйства.

Предприятия, специализировавшиеся на перечисленных работах, а также валяльный цех (располагался на ул. Комсомольская, 99), составляли функционирование городской «Фабрики бытового обслуживания».

За 1960-е гг. предпринимались многочисленные попытки по улучшению бытового обслуживания, которым занималась данная фабрика [5, с. 236].

Городская фабрика бытового обслуживания включала в себя большое число предприятий. Подобная практика наблюдалась не только на местном, но, в первую очередь, на столичном уровне, и выражала централизацию предприятий бытового обслуживания, что отражалось в создании мегакомплексов. В Москве, к примеру, такими комплексами являлись фирмы «Чайка» и «Труд», объединявшие учреждения соответственно по химической чистке одежды и индивидуальным ремонтно-пошивоч-

ным работам в обувной сфере [3, с. 252]. В Ставрополе-Тольятти примером подобного мегакомплекса служила артель «Заря», администрация которой в начале 1960-х располагалась по адресу ул. Комсомольская, 99. Именно артель «Заря» в 1960 году была переименована и стала Ставропольской фабрикой бытового обслуживания. Артель «Заря», а затем и фабрика бытового обслуживания, являлась ключевым учреждением в сфере бытового обслуживания населения Ставрополя-Тольятти.

Артель была образована в Ставрополе в годы Гражданской войны бывшим связистом графов Орловых-Давыдовых Степаном Алексеевичем Борисовым. Артель шила обмундирование для Красной Армии. В годы Великой Отечественной войны артель занималась пошивом военной одежды и тачанием обуви, изготовлением лыж, телег и саней. В мирное время переименованная фабрика бытового обслуживания продолжала выполнять работы по различным специализациям бытовых услуг.

Понятие «сервис», согласно современной трактовке, предполагает не всякое обслуживание, но лишь такое, которому свойственны качественные характеристики и высокая результативность [1, с. 6]. Именно эти свойства старалась выразить советская служба быта. Помимо вышеперечисленных видов работ, составивших деятельность городской службы быта 1960-х, внедрялись новые виды услуг. Постановление № 847 рекомендовало местным органам власти внедрять такие новые виды и формы услуг, как уборка квартир, присмотр за детьми и больными, доставка населению билетов, багажа, посылок, покупок, и даже обслуживание свадеб. В Ставрополе формировался свой перечень подобных новых услуг. Особенно важно отметить, что некоторые новые виды услуг появились в Ставрополе раньше указаний правительства. К примеру, за год до выхода Постановления № 847, в 1961 году, у жителей Ставрополя уже была возможность предварительной покупки товаров повышенного спроса (холодильников, стиральных машин, швейных машин), даже мотоциклов. Покупатель в определенный день в начале квартала в порядке живой очереди мог записаться на приобретение того или иного предмета, оставив в магазине почтовую открытку со своим домашним адресом. При поступлении товаров магазин извещал покупателя его же открыткой о получении заказанного им товара. Предполагалось, что предварительная продажа должна была проводиться 15 числа первого месяца каждого квартала [18, с. 4].

В начале 1960-х гг. в сфере бытового обслуживания стали постепенно включаться такие виды услуг, которые в современной практике составляют весь цикл обслуживания. Так, в 1962 году в услуги для населения вошло гарантийное обслуживание. К примеру, в Объединенной радиомастерской конторы связи (Центральная площадь, 2) в ближайшие 2–3 дня после покупки покупатель мог поставить на гарантийное обслуживание телевизор, радиолу или иные приборы («За коммунизм» от 28 февраля 1962 г., № 26 (3 737)). Помимо гарантийного, получило развитие безгарантийное обслуживание. В поселке Комсомольском, по улице Комсомольской, 69, работала мастерская по безгарантийному ремонту холодильников, стиральных машин, пылесосов. Технику можно было не только отремонтировать, но и взять напрокат. В прокатном пункте горожане могли взять на временное пользование стиральные и швейные машины, полотеры, электроутюги и другие предметы домашнего обихода, а также мотоциклы, мотороллеры, велосипеды, холодильники и чайные сервизы [12, с. 4].

С 1961 года фабрика бытового обслуживания принимала оплату по безналичному расчету. А к 1963 году ателье № 1 и 2 предлагали оставлять заказы в кредит («За коммунизм» от 27 ноября 1963 г., № 140 (4 006)).

Несомненно, фабрика бытового обслуживания города Тольятти активно внедряла в реальность рекомендации партии. Например, в 1965 году перед фабрикой

стояла цель внедрить 52 новых вида бытовых услуг, в 1966 году, согласно данным газеты «За коммунизм», коллектив фабрики бытового обслуживания выполнял более 100 видов услуг [21, с. 4; 2, с. 4].

В 1962 году при Ставропольской фабрике бытового обслуживания было организовано бюро добрых услуг, которое принимало вызовы на дом специалистов по ремонту радиоприемников, строительных машин, холодильников и прочих электроприборов. Среди услуг предоставлялись также: колка дров, уборка квартиры, уход за детьми, мойка полов, доставка мебели, багажа, изделий проката, железнодорожных билетов на дом [21, с. 4].

Помимо Ставропольской фабрики обслуживания в городе работал Трест банно-прачечного и парикмахерского хозяйства, который принимал в стирку белье в приемных пунктах по адресам: Портпоселок, пятый поселок, поселок химиков, шестая баня пос. Комсомольского [8, с. 4]. В ноябре 1966 года в городе был введен в эксплуатацию новый комбинат бытового обслуживания «Луч» по ул. Максима Горького с фотоателье, мастерской художественных работ и скорняжной [2, с. 4].

Несмотря на наличие проблем с работой предприятий службы быта в пределах городской черты, расширялось бытовое обслуживание в населенных пунктах, в непосредственной близости к месту жительства и работы трудящихся. Данную деятельность закрепляло Постановление 1962 года «О дальнейшем улучшении бытового обслуживания населения», которое указывало, что городским Советам депутатов трудящихся необходимо повсеместно внедрять новые формы работы по улучшению обслуживания населения, в том числе практику выездов бригад ателье и мастерских в совхозы и колхозы для приема заказов на выполнение различных работ по бытовому обслуживанию. В колхозах и совхозах намечалось строительство прачечных самообслуживания и комплексных приемных пунктов для выполнения мелких ремонтных работ и услуг [22, с. 117].

В Куйбышевской области на село выезжали бригады от предприятий бытового обслуживания. «В нашем городе, правда, еще не появились поезда добрых услуг, передвижные комбинаты бытового обслуживания, бытовые лавки и мастерские на колесах, как это уже имеется в ряде других городов страны, но горожане создали выездную бригаду», состав которой 4 человека. «Жители совхоза им. Степана Разина, куда выезжала бригада бытовиков, встречали ее с радостным и веселым настроением. Они получили готовое платье, пошитое в ателье № 4. <...> Клуб совхоза по вторникам каждой недели с 13 до 19 часов превращается в ателье бытового обслуживания на селе. <...> Остается в бригаду включить мастера по пошиву дамского платья. Тогда клиенты будут полностью удовлетворены услугой» [4, с. 2].

В 1965 году перечень услуг фабрики бытового обслуживания включал даже строительные работы:

- текущий ремонт коммунальных квартир и домов, а также домов частных домовладельцев;
- капитальный ремонт и перестройку жилых и подсобных зданий частных домовладельцев;
- выполнение всех видов стекольных, малярных, штукатурных работ;
- строительство дачных домиков, оград, гаражей [7, с. 4].

Данная информация размещалась в газете «За коммунизм». Благодаря периодической печати можно также получить представление о перечне услуг ателье, сложившемся уже к 1965 году:

- пошив мужской верхней одежды; сорочек и трико; пальто;
- пошив женской верхней одежды; легкого платья;
- изготовление поясов, корсетов;
- пошив головных уборов;
- ремонт капроновых чулок;
- вязка и ремонт трикотажных и шерстяных изделий;

- гофре, плиссе, утюжка;
- пошив детского платья.

В 1967 году широкое распространение получили такие услуги, как доставка билетов в кино и на самолет, строительство дач и ремонт жилых квартир, прокат предметов домашнего обихода, культпредметов и спортивного инвентаря [5, с. 237].

В 1967 году тольяттинская фабрика бытового обслуживания превратилась в полноценное многоотраслевое производство. «В комбинате «Дружба» можно заказать мужской и дамский костюмы, пальто, сфотографироваться, сдать в ремонт часы, обувь, в химчистку – одежду. В ателье «Чудесница» искусно переделают старое платье на новое. В ателье «Радуга» по вашему вкусу свяжут шерстяную кофту, свитер, шарф и даже платье-костюм. Мастерницы освоили многие виды вязки, в том числе и ажурную. Обувные мастерские раньше только ремонтировали обувь, а теперь туфли окрасят в любой цвет, причем сроки исполнения заказов на ремонт обуви, благодаря внедрению механизированного конвейера, сокращены до 5 дней – в три раза по сравнению с прошлым годом». По многочисленным просьбам и обращениям населения в периодическую печать с вопросом открытия мастерских по заправке шариковых ручек, в 1967 году был организован данный вид услуг в комбинате бытового обслуживания. При этом производительность заправочного аппарата составляла более 500 ручек в день [11, с. 4].

С 1 сентября 1967 года химическая чистка и крашение одежды были выделены из состава фабрики бытового обслуживания.

В 1967 году в периодической газете появилась заметка «Новостройки нашего города» о строительстве двадцатидвухэтажной гостиницы («За коммунизм» от 26 октября 1967 г., № 163 (4 650)).

В том же году была открыта мастерская «Каблук» на улице Мурысева, 69, в здании Комсомольского быткомбината. Предполагалось, что сапожная мастерская могла ремонтировать до 150 пар обуви в день. В планах механизированной обувной мастерской «Каблук» было внедрение нового вида услуг – пошив совершенно новой обуви, что предлагалось ввести в перечень услуг к 1968 году.

На примере механизированной сапожной мастерской можно увидеть применение разделения труда в процессе сервисной деятельности. В мастерской «Каблук» применялся женский труд. Девушки в течение полугода обучались на курсах, после чего становились за конвейер, на котором «обувь любых размеров и назначения. <...> По одну сторону конвейера установлены станки, по другую сидят двадцать молодых женщин и девушек. Каждая из них выполняет не весь ремонт, а только три-четыре операции (все-го-то их, оказывается, более шестидесяти)» [17, с. 2].

Таким образом, при исследовании вопросов функционирования городской службы быта необходимо задействовать два источника информации: местную периодическую печать (газета «За коммунизм») и протоколы заседаний городского Совета депутатов трудящихся.

Контроль за функционированием городской службы быта являлся неотъемлемой частью работы городского Совета депутатов трудящихся. Постановление ЦК КПСС и Совета Министров № 847 рекомендовало «партийным и советским органам на местах систематически вносить вопросы развития бытового обслуживания населения на обсуждение пленумов партийных комитетов и сессий Советов депутатов трудящихся, усилить контроль за работой предприятий бытового обслуживания и повысить ответственность работников партийного и советского аппарата за организацию этой работы». Совет депутатов в Ставрополе брал на себя контроль за выполнением решений партии в сфере бытового обслуживания населения и реализацию этих идей в своем городе. К примеру, в докладах звучало: «В 1967 году дополнительно освое-

ны 26 видов бытовых услуг. В настоящее время бытовых услуг, без химчистки, которая выделилась в отдельное предприятие, составляет 114 видов. <...> Увеличена сеть бытовых мастерских на 10 точек, в том числе Дом моды и салон полустрафикатов, звукозаписи, механизированный «Каблучок», комплексные приемные пункты в 2-х общежитиях, организованы в семи селах выездные приемные пункты, в 3-х магазинах организован ремонт часов («Рубине», спортивном, уцененных товаров). <...> К концу 1968 года объем бытовых услуг на 1 человека должен составить 12 руб. или увеличиться на 423 тыс. руб. по сравнению с прошлым годом» (Доклад «О плане развития народного хозяйства, подведомственного исполкому Горсовета г. Тольятти на 1968 год») [25, л. 261].

Обратимся к таблице 1, в которой представлен План мероприятий по улучшению бытового обслуживания на 1963–1965 годы (по решению 2-й сессии 9 созыва Ставропольского городского Совета депутатов трудящихся от 23 мая 1963 года) [24, л. 99].

В таблице отражен график открытия новых предприятий и помещений, территориальное расположение, время и ответственные за контроль лица. Планы по открытию такого количества предприятий требовали соответствующего штата работников. Уже к 1965 году в сфере бытового обслуживания в Тольятти работало 900 человек, занятых в мастерских и ателье, на работе в химчистках, фото- и телеателье [6, с. 185]. «У нас в гор. Тольятти построено множество различных предприятий бытового обслуживания: цехов химчистки и окраски одежды, павильонов, ателье, мастерских по пошиву и ремонту, расширена сеть приемных пунктов. За последние 5 лет построены и сданы в эксплуатацию 54 магазина, свыше 42 столовых и кафе, 5 ателье. Общий объем бытовых и коммунальных услуг возрос на 66 %, а услуг по химчистке и окраске одежды – в 3 раза, по прокату предметов домашнего обихода – в 15 раз, по ремонту одежды – в 4 раза» [4, с. 2].

Сеть мастерских бытового обслуживания расширялась, наблюдалось постоянное стремление к достижению необходимого для растущего населения количества предприятий. Достижение количественных показателей стали постепенно сменяться стремлением к реализации потребности в качестве услуг. Городская служба быта проходила этап своего становления, поэтому на протяжении всего исследуемого десятилетия горожанами высказывались претензии к состоянию предприятий службы быта.

К примеру, в 1963 году, с передачей фабрике бытового обслуживания помещения по улице Мира, 68, открыто высказывались связанные с этим недостатки. Заведующая ателье № 1 Е.П. Костикова на Заседании Ставропольского городского Совета депутатов трудящихся (II сессия, 9 созыва) в 1963 году благодарил Горисполком за помещение по ул. Мира, 68, но отмечала, что «посылать в это помещение можно только за провинность. В новом помещении холодно, работали в перчатках, в валенках, сейчас тоже ничего не делают, никто не занимается вопросом отопления. Получится, как и в прошлом году». Из причин, мешающих качественно обслуживать население, заведующей ателье были названы временные отключения электроэнергии: «...простояли 35 часов – 5 дней. Это не большой срок, но из-за этого не выполняются сроки, данные на работу, не приготавливаются вовремя вещи на примерку. Сейчас ведь не как в старину – ножные машины, сейчас не такое время, все у нас на электричестве. Но работники электросети нас не спрашивают, отключают, когда им нужно, когда им захочется. А когда обращаемся в Горэлектросеть, так отвечают, век бы этой фабрики не было, но ведь заказчикам так не ответишь» [24, л. 92, 93].

В 1963 году директор фабрики бытового обслуживания Болонин подводил итоги по обслуживанию населения за 1962 год, отмечая, что план за 1962 год выполнен на 112 %, «а в 1963 году намечено открыть несколько бытовых предприятий», и «план на 1963 год мы выполним и перевыполним». Директор назвал причину упреков в

адрес фабрики по поводу невыполнения плана прибыли: «мы выполняем план прибыли, только у нас много денег уходит на арендную плату» [24, л. 4].

Здесь интересно заметить, что через несколько месяцев, в мае 1963 года, в Решении городского Совета депутатов трудящихся отмечалось, что задания по объему работ из года в год не выполняются. За 1962 год по бытовым услугам план, как указывалось на заседании, выполнен лишь на 90 %, «из 14 видов бытовых услуг план выполнен только по 5 видам», «не был выполнен план по тресту банно-прачечного и парикмахерского хозяйства, крайне слабо внедрялись новые формы услуг», большинство предприятий бытового обслуживания работало в одну смену [24, л. 94].

Можно предположить, что расхождения в данных по плану объема бытовых услуг городского Совета (90%) и руководства фабрики бытового обслуживания (112 %) связаны либо с расхождениями в расчетах, связанными с учетом и контролем за деятельностью предприятий, либо в специфике работы директора фабрики, знавшего ее функционирование изнутри.

На заседаниях городского Совета депутатов трудящихся в 1960 году отмечалось, что предприятия городской службы быта имеют тесные помещения, наблюдаются отказы в приеме и грубость, неисполнение заказов в срок, а также отставание сети бытовых предприятий от роста населения города [23, л. 125].

Жалобы и претензии горожан обязательно требовали решения и публичного ответа. Необходимо отметить, что, хотя вопросы улучшения обслуживания в предприятиях службы быта и обсуждались на заседаниях Совета депутатов, публичная огласка проблем и их решений осуществлялась совершенно в иной форме. Жители города, конечно, не имели возможности заслушивать отчеты, представляемые на заседания местных органов власти. В свою очередь, горожане обладали не менее действенной формой публичного отчета, роль которой взяла на себя местная периодическая печать. Из городской газеты «За коммунизм» тольяттинцы не только получали информацию ознакомительного характера (адрес предприятия, набор предлагаемых услуг), не только могли опубликовать собственную жалобу или благодарность, но и лично и эмоционально окрашивали эту «официальную переписку» на страницах газеты.

Именно в исследуемый нами период население Ставрополя-Тольятти стало обращать внимание уже не только на сами факты реализации, причем качественной, своих потребностей в чем-либо (стрижке, пошиве, починке техники), но и на культуру обслуживания, на внешнее оформление предприятий службы быта. Насколько бы данное утверждение не расходилось с реальными на тот момент желаниями населения, периодическая печать, в особенности местная, неуклонно создавала определенный образ советского человека.

Изучая местную периодическую печать, создается впечатление, что с каждым годом заведения бытового обслуживания переставали быть в сознании горожан только средством для покупки нового платья, стрижки по вкусу мастера или для достижения простой физиологической потребности быть чистым. Местная печать публиковала именно те статьи, в которых особое значение уделялось качественным характеристикам обслуживания, каким-либо образом отражало уровень образования горожан, их культуры и физического развития, эстетические вкусы; показывало советского человека, желающего улучшить условия своего быта и труда. Действительно, статьи тех лет достаточно эмоциональные и яркие. В каждой статье автором выражалось его желание добиться справедливости, предложить свои идеи для усовершенствования такой значимой в жизни населения сферы, как служба быта, указать на недостатки, в особенности, проиллюстрировать их на собственном ярком и убедительном примере.

Таблица 1. План мероприятий по улучшению бытового обслуживания на 1963–1965 годы г. Ставрополя

№	Наименование	Место расположения	Срок выполнения	Ответственные	Примечания
1	2	3	4	5	6
1	Открыть комбинат бытового обслуживания, где разместить: а) ателье по пошиву мужской и женской одежды; б) прокатный пункт предметов домашнего обихода; в) ремонт технически сложных машин; г) пошив головных уборов	п. Комсомольск кв. 21	Июнь м-ц	т. Болонин	Перевести из существующих приспособленных мастерских Вновь Вновь
2	В освободившейся швейной мастерской открыть: а) объединенную мастерскую по ремонту часов; б) мастерскую по ремонту культтоваров; в) мастерскую по ремонту обуви; г) фотографию	п. Комсомольск	Июнь	т. Болонин	
3	В весенне-летний период организовать широкую сеть мастерских по моментальному ремонту в присутствии заказчика	Рынки г. Ставрополя и пос. Комсомольска. Заводские площади РВ, ВЦТМ, Химзавод, СК, Шлюзовой пос.	Май	т. Болонин	
4	Организовать приемный пункт на пошив швейных изделий при заводууправлении «СК»	г. Ставрополь	Июнь	т. Болонин	
5	Организовать пошив одежды в кредит	Швейные мастерские п. Комсомольска, п. Шлюзовой	Июнь	т. Болонин	
6	Объединить мелкие часовые мастерские	г. Ставрополь	Июль	т. Болонин	
7	Организовать платную стоянку автомобилей, мотоциклов, велосипедов и других видов личного транспорта	Заводские площадки РВ, ВЦТМ и СК	10 июня	т. Болонин	
8	Открыть комбинат бытового обслуживания, где разместить: а) швейную мастерскую по пошиву мужской и женской одежды; б) по пошиву головных уборов; в) ремонту обуви; г) по ремонту культтоваров; д) по ремонту часов; е) фотографию	п. Шлюзовой	Октябрь	т. Болонин	Из существующих мастерских
9	Построить павильон бытового обслуживания в северных районах города, где разместить: а) швейную мастерскую; б) приемный пункт в химчистку; в) ремонт обуви; г) ремонт часов; д) ремонт радио	г. Ставрополь	Ноябрь	т. Болонин	Вновь
10	Открыть парикмахерские в кварт. 89–13	г. Ставрополь	Июнь	т. Осинкин	Вновь
11	Построить баню на 24 места в северных районах города	г. Ставрополь	Декабрь	т. Осинкин	Вновь
12	Открыть два приемных пункта по стирке белья	г. Ставрополь, п. Комсомольск	Июнь	т. Осинкин	Вновь
13	Открыть мастерскую по ремонту технически сложных машин: личных автомобилей, мотоциклов и велосипедов	г. Ставрополь	Май, 1964		Вновь
14	Открыть мастерскую по вязке и ремонту трикотажных изделий	п. Комсомольск	Июнь, 1964		Вновь
15	Фотографию	п. Комсомольск	Март, 1964		Вновь
16	Приемный пункт по химчистке				Вновь
17	Открыть парикмахерские в квартале 30	г. Ставрополь, п. Комсомольск			Вновь
18	Открыть два приемных пункта по стирке белья	г. Ставрополь			
19	Приспособить в пос. Федоровка здание барачного типа под павильон бытового обслуживания с мастерскими: по пошиву одежды по ремонту обуви приемный пункт химчистки	п. Федоровка	1965 год	т. Болонин	Вновь
20	На базе существующей прачечной п. Портгорода реконструировать и расширить прачечную на 1 000 кг белья	Портгород	1964	т. Осинкин	
21	Построить бани на 100 мест	Ставрополь	1964–1965 гг.	т. Осинкин	
22	Построить фабрику химической чистки одежды	п. Шлюзовой	1964–1965 гг.	т. Болонин	

К тому же, по статьям в городской периодической печати можно предположить, что посетители предприятий службы быта не были довольны культурой обслуживания чаще, чем стоимостью услуг. Причем речь о стоимости заходила лишь в тех случаях, когда работник службы быта, по мнению клиента, либо запутался в расчетах («как мастеру захочется оформить»), либо решил получить выгоду; а также когда отсутствовал или не был вывешен для открытого доступа конкретный прейскурант на услуги.

Показательна статья под заголовком «Не в ту сторону», в которой обиженная клиентка рассказывает о необходимости отремонтировать стиральную машину в гарантийной мастерской по ремонту электробытовых приборов. Обратившейся в мастерскую женщине пришлось оплачивать многочисленные услуги по исправлению неполадок, найденных мастером, но, несмотря на это, так и не заработавшая стиральная машина огорчила ее более, чем потеря времени и денежных средств [13, с. 3].

Несмотря на вышеуказанные верные по сути положения, в реальности ситуация складывалась иным образом. Так, в Ставрополе-Тольятти в 1960-е гг., в период становления городской службы быта, не всегда наблюдалось увеличение свободного времени горожан. Но именно этот критерий всегда предполагает результативное функционирование службы быта. Наоборот, время ожидания выполнения услуг и решение возникающих жалоб и претензий зачастую занимало в то время целые выходные дни.

Таким образом, при сравнении информации со страниц газет и оценки реальной ситуации, можно сделать вывод, что советская пресса играла роль могучего оружия партии в деле коммунистического воспитания трудящихся [10, с. 326]. ЦК КПСС неоднократно подчеркивал, что письма в газету есть важнейшая форма участия населения в управлении государственными делами, верное средство выражения общественного мнения и богатый источник информации о жизни страны. Центральный комитет партии указал, что работу с письмами в газетах нужно рассматривать как важнейшее дело всего редакционного коллектива. Было принято, что без серьезной и систематической работы с письмами трудящихся, без бережного к ним отношения газета не может успешно выполнять свои задачи. Центральный Комитет партии потребовал навести должный порядок в учете писем, получаемых газетами, усилить контроль за своевременным их использованием, добиться, чтобы предложения читателей не оставались без внимания и авторам сообщалось о принятых мерах [26, с. 143]. Соответственно, вся работа сотрудников местной периодической печати была направлена на воплощение данных указов в жизнь.

Ответы на письма и жалобы читателей, рубрики «Как вас обслуживают?», «По следам наших выступлений», «Письма в редакцию», «Из редакционной почты», «Нам пишут – мы отвечаем», «Читатели сообщают, предлагают, советуют» являлись отражением этой политики. Постановление ЦК КПСС «Об улучшении работы по рассмотрению писем и организации приема трудящихся» (1967 г.) особо указывало на значимость подобных рубрик: «Редационные коллегии центральных и местных газет и журналов обязаны систематически публиковать письма читателей, решения по жалобам и сигналам, имеющим важное общественно-политическое значение, с указанием конкретных результатов проверки и рассмотрения поставленных в них вопросов, освещать положительный опыт работы с письмами, улучшить рассмотрение заявлений в редакциях. Вместе с тем, необходимо разоблачать и подвергать критике лиц, допускающих в письмах клеветнические измышления» [26, с. 144].

В постановлении ЦК КПСС «О повышении роли районных газет в коммунистическом воспитании трудящихся» от 15 сентября 1968 г. говорилось, что «каждому работнику газеты нужно прививать чувство глубокого уважения к письмам, поступающим в редакцию, рассматривать

их как важное средство связи с массами, систематически публиковать в газетах, добиваться, чтобы по ним принимались необходимые меры». К примеру, отчет о принятых мерах мог выражаться такими строками, как в статьях из рубрики «По следам наших выступлений»: «Фельетон обсуждался на партбюро и в коллективе цеха. Факты признаны правильными, приняты меры. Заказчице, о которой шла речь в фельетоне, выплачены деньги» («За коммунизм» от 12 марта 1961 г., № 31 (3 587)).

Редакция газеты выступала гарантом исполнения просьб и решения проблем читателей: «В нашем городе немало открыто новых ателье и различных мастерских по бытовому обслуживанию трудящихся. Однако до сих пор не можем одолеть проблему ремонта мебели. Сломалась ножка стула, просели пружины дивана, надо починить полочку книжного шкафа. Но где? Из-за небольшой поломки не выбрасывать же вещь на свалку! Мне очень хотелось открыть пункт по ремонту мебели при фабрике бытового обслуживания. На словах руководство фабрики одобрило это начинание. Но на деле не решает многих вопросов. Помещение холодное, не отапливается. А для клейки и фанеровки мебели необходимо тепло. Нет гвоздей, нужного инструмента. Очень плохое освещение. Если с горем пополам отремонтируешь, скажем, диван, то доставить на дом заказчику у нас не на чем – отсутствует транспорт. Около года решается этот вопрос, да так и остается все по-старому». Редакция газеты ответила на данное обращение, что «руководству фабрики бытового обслуживания следовало бы самым серьезным образом отнестись к инициативе рабочего и изыскать возможности для нормальной работы так необходимого в городе пункта по ремонту мебели» [19, с. 2].

Газета могла применять письма трудящихся в разнообразных жанрах и формах – дать письмо самостоятельно, напечатать его в обзоре, привести факты из письма в передовой статье, корреспонденции, фельетоне.

Интересно привести в данном случае высказывание 1-й секретаря Оренбургского обкома А.В. Коваленко (1965 г.) относительно состояния бытового обслуживания в Оренбургской области: «Многие предприятия бытового обслуживания в городах и районах области имеют свежие и поэтические названия «Мечта», «Фантазия», «Радость», «Идеал», «Светлана», «Радуга» и др. Но стоит только войти в такую «Мечту» или «Радость», как сразу забудешь о любой мечте и перестанешь не только радоваться, но даже улыбаться. Многие эти названия не соответствуют культуре обслуживания» [9, с. 72]. В этих словах выражаются характерные черты для предприятий службы быта большинства советских городов. В нашем городе работали предприятия со своими поэтическими названиями, которые также не обходились без существенных претензий со стороны населения. Особый резонанс получили жалобы на парикмахерскую с красивым названием «Бирюсинка» и ателье «Чудесница».

По письму в газету можно было командировать корреспондента на место, опубликовать интервью и т. д. Письмами должен был заниматься весь творческий коллектив редакции, но особая ответственность ложилась на специальный отдел писем [26, с. 145].

В тольяттинской газете «За коммунизм» существовала рейдовая бригада, которая выезжала в организации и учреждения для ознакомления с их работой. После рейдов в газете публиковались материалы, полученные в ходе общественной проверки. Члены рейдовой бригады могли посетить различные учреждения – торговые, культурно-бытовые и др.

Результаты посещения предприятий службы быта могли оформляться в печати не только отчетом о рейде специальной бригады, но и простой констатацией и описанием, как в рубрике «Сегодня мы побывали»: «На Северном бульваре построили баню. Издревле известно, что в бане моются горячей водой. Да с паром, да с веником. Вот это баня! Жители Северного бульвара тоже берут с со-

бой веники. Но не парятся. Потому что вечером горячая вода здесь редко бывает. Так зачем же они берут веники? Об этом знает только заведующий баней, и потому он заблаговременно, до наступления вечернего часа, исчезает из банного района» («За коммунизм» от 19 июня 1966 г., № 73 (4 404)).

Общественный резонанс на страницах периодической печати вызвала статья «Муки телезрителя» в № 31 (3 742) от 11 марта 1962 года газеты «За коммунизм». История о вызове телемеханика на дом для ремонта телевизора была опубликована в форме пьесы (трагедии в трех действиях). Комичная ситуация, в которой для любого действия телемеханика необходим повторный вызов – звонок в телеателье, получила развитие в ответной статье начальника конторы связи М. Мозгунова, который отмечал, что «острие сатиры направлено против» халатного отношения к работе и некачественного ремонта радиомеханика Парфенова. На механика было «наложено строгое административное взыскание», а «его поступок обсуждался на производственном совещании работников объединенной мастерской по ремонту телевизоров и радиоприемников», о чем читатели узнали через месяц, из статьи «После того, как выступила газета «За коммунизм» («За коммунизм» от 11 апреля 1962 г., № 44 (3 755)).

В указанной статье показательна роль структуры службы быта. Можно заключить, что каждое звено городской фабрики бытового обслуживания было теоретически направлено на решение вопросов конкретного заказчика. Принцип обслуживания заключался в том, что проблема заказчика должна была быть решена в любом случае, если не на этапе обслуживания мастером, то с привлечением к вопросу руководства. Так, в истории с поломанным телевизором, его владелец, не дождавшись ремонта от мастера телеателье, не обратился «по данному вопросу к начальнику телеателье», а «произвел ремонт у частного лица». Об этом в статье лишь констатируется, но, на наш взгляд, явно читается сожаление о подобном недоверии ко всему телеателье, призванному своей деятельностью улучшать быт граждан.

Таким образом, 1960-е гг. отмечены развитием и увеличением сети городских предприятий бытового обслуживания. Так, на развитие сети предприятий бытового обслуживания в Тольятти к 1966 году выделялись средства в размере 0,5 процента от стоимости жилищного строительства [20, с. 3]. К 1968 году из всех предприятий, предлагавших бытовые услуги населению, 80 % падало на фабрику бытового обслуживания [25, л. 263]. Данные показатели объяснялись ростом потребностей населения в реализации бытовых нужд, в качественном и грамотном обслуживании.

Посредниками в доведении усилий правительства страны до населения выступал не только городской Совет, но, в особенности, периодическая печать. Газета являлась главным источником информации. Правительство предлагало свои принципы по достижению высоких показателей и в то же время ждало от населения ответных предложений и пожеланий по данному вопросу. Местная периодическая печать служила формой публичного отчета о достижениях/недостатках городской службы быта. Страницы газет являлись местом не только демонстрации достижений предприятий бытового обслуживания, планов по ее развитию и совершенствованию, но и книгой жалоб и предложений, своеобразной перепиской между населением и ответственными за его обслуживание предприятиями.

Директивы Правительства, деятельность городского Совета депутатов трудящихся с одной стороны, местная периодическая печать с другой отражали складывающуюся вокруг городской службы быта ситуацию, являлись источником информации и гарантом решения проблем населения. В данной статье автор попытался проследить, как теоретические гарантии выражались в действительности.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. М.: Аспект Пресс, 2006. 320 с.
2. Более ста услуг // За коммунизм. 1966. № 136 (4467). С. 4.
3. Аманжолова Д.А., Багдасарян В.Э., Горлов В.Н. Введение в специальность: история сервиса. М.: Альфа-М, 2007. 384 с.
4. Город – селу. Ателье – в совхозе // За коммунизм. 1965. № 116 (4291). С. 2.
5. Город Тольятти. Историко-экономический очерк 1967 г. Куйбышев: Куйбышевское книжное издательство, 1967. 187 с.
6. Город Тольятти. Историко-экономический очерк 1975 г. Куйбышев: Куйбышевское книжное издательство, 1975. 192 с.
7. За коммунизм. 1965. № 41 (4216). С. 4.
8. За коммунизм. 1961. № 63 (3619). С. 4.
9. Климантова Ю.К. Бытовое обслуживание сельского населения Оренбургской области в 1965–1970-х годах // Вестник Челябинского государственного университета. 2008. № 5. С. 71–79.
10. Куйбышевская область: историко-экономический очерк. Куйбышев: Куйбышевское книжное издательство, 1983. 352 с.
11. К услугам тольяттинцев // За коммунизм. 1967. № 84 (4571). С. 4.
12. Люди скажут спасибо // За коммунизм. 1963. № 56 (3922). С. 4.
13. Не в ту сторону // За коммунизм. 1967. № 42 (4529). С. 3.
14. Ожегов С.И., Шведова Н.Ю. Толковый словарь русского языка: 80000 слов и фразеологических выражений. М.: ИТИ ТЕХНОЛОГИИ, 2003. 944 с.
15. Орлов И.Б. Советский сервис: сущностные характеристики и границы отрасли // Сервис в России и за рубежом. 2011. № 7. С. 36–48.
16. Перцев В.А. Бытовое обслуживание населения Центрального Черноземья в 1960–1980-е годы // Вестник Воронежского государственного университета. Серия: история, политология, социология. 2007. № 2. С. 48–58.
17. Познакомьтесь: «Каблучок». Как вас обслуживают? // За коммунизм. 1967. № 85 (4572). С. 2.
18. Продажа товаров по заказам // За коммунизм. 1961. № 6 (3562). С. 4.
19. Ремонт мебели – проблема. Письмо ставит важный вопрос // За коммунизм. 1967. № 182 (4669). С. 2.
20. Служба быта приглашает молодежь // За коммунизм. 1966. № 86 (4417). С. 3.
21. Служба хорошего настроения. 52 новые услуги. За отличное обслуживание трудящихся // За коммунизм. 1965. № 32 (4207). С. 4.
22. Социальная политика КПСС на современном этапе / под ред. Е.М. Чехарин. М.: Мысль, 1988. 303 с.
23. ТГА. Ф. Р-94. Оп. 1. Д. 92.
24. ТГА. Ф. Р-94. Оп. 1. Д. 132.
25. ТГА. Ф. Р-94. Оп. 1. Д. 206.
26. Теория и практика советской периодической печати / под ред. В.Д. Пельта. М.: Высш. школа, 1980. 376 с.
27. Учебно-методический комплекс по дисциплине «Сервисная деятельность» / сост. А.В. Николаев. Тольятти: ПВГУС, 2009. 53 с.
28. Федченко М.Н. Повседневная жизнь советского человека (1945–1991 гг.). Курган: Курганский гос. ун-т, 2009. 231 с.

**IMPLEMENTATION OF LEGISLATION FOR THE DEVELOPMENT  
OF THE CITY COMMUNAL SERVICES AND AMENITIES  
OF STAVROPOL-TOGLIATTI IN 1960-S**

© 2017

***O.S. Simanova***, research scholar  
*Togliatti Museum of Local History, Togliatti (Russia)*

*Keywords:* communal services and amenities; personal services; undertaking of communal services and amenities.

*Abstract:* In this article the author reviews the establishment of the city communal services and amenities of Stavropol-Togliatti in 1960-s according to legislation in the field of population's personal services. Author cites archival data of the City Soviet's of Working People's Deputies sessions, articles of the local newspaper "For Communism", considers diverse development's issues of the city communal services and amenities.