**Лекция. Исторические этапы развития услуг в различных странах мира.**

Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах

1.1. **Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах**

Для анализа становления той деятельности, которую сегодня связывают с сервисом, немаловажным остается вопрос о том, на каком историческом этапе и каким способом она стала появляться как составная часть хозяйственной активности. Сегодня наука располагает неполными данными о том, каким было хозяйство так называемых первобытных сообществ, или, как их определяют ученые, сообществ доисторического времени. Такие сообщества названы доисторическими потому, что жившие тогда люди не располагали письменностью и не оставили о себе текстовых источников.

Не обращаясь к анализу хозяйства всех типов первобытных людей, рассмотрим в данном случае, как жил и добывал средства к существованию человек современного типа (кроманьонец), т.е. наш непосредственный предок, живший примерно 35-40 тыс. лет назад. В настоящее время с помощью археологов через реконструкцию жизнедеятельности людей того далекого времени установлен целый ряд принципиально важных характеристик доисторических сообществ.

Люди того времени умели использовать огонь, использовали орудия труда. Сбор растений, ягод, плодов являлся основным способом добывания пропитания. Но постепенно первобытные общины переходили от собирательства к типам производящего хозяйства: к охоте, кочевому скотоводству, простейшему растениеводству.

В общении между собой люди использовали развитую речевую коммуникацию. Внутри сообществ уже были сформированы небольшие группы человеческих коллективов (мать и дети, родственники и др.), а также более крупные ассоциации (охотники, женщины, совместно ведущие хозяйство, и т.д.). В то время огромное значение в развитии человека стало приобретать его мышление и связанные с ним образы, нормы поведения, запреты, традиции, словом, все то, что резко отличало социальную среду от животных сообществ. Изменение сознания и мышления человека привело к появлению в обществе таких феноменов, как мифология, магическая практика.

В мифах первобытного общества отражались представления людей о мире и о себе, а также формировались зачатки тех образов и знаний, которые позже легли в основу религиозных систем. Одновременно мифология служила формой коллективного познания, была способом художественно-эстетического переживания мира. В ней также присутствовало мощное созидательно-практическое начало.

Еще более многофункциональной являлась магическая практика. Так, человеку того времени казалось, что магия помогает осуществлять связь с потусторонним миром, способствует успешному решению сложных проблем. Сегодня мы должны признать, что магия позволяла человеку чувствовать себя более уверенно в окружающем его мире. Другими словами, магическая практика выступала механизмом психической регуляции, способом упорядочивания внутригрупповых отношений и социальных связей.

В доисторических сообществах еще не дифференцируются такие области человеческой практики, как многообразные хозяйственные занятия, эстетическая деятельность (искусство). Границы между разными видами деятельности были неопределенными. Это позволяет говорить об аморфности ранних форм человеческой активности, их взаимопроникновении друг в друга.

То, что мы сегодня называем хозяйственной практикой, также существовало в простейших формах. Не было деятельности, связанной с услугами, в «чистом виде»: любой член сообщества участвовал в коллективных видах труда, в самообслуживании. Человек добывал вместе с другими средства существования через собирательство, охоту, а также мог приготовить пищу, выполнял магические обряды и т.п.

Вместе с тем в первобытном обществе присутствовали зачатки разделения труда. На определенных этапах развития такого общества начинают дифференцироваться разные занятия, статусные положения и социальные роли, которые напрямую связаны с половыми или возрастными признаками. Подобное разделение порождало иерархию человеческих отношений, а также фиксировало многообразие индивидуальных качеств людей. Сильные мужчины охотились на животных; женщины выхаживали детей, готовили пишу. Молодежь училась у старших. В опасных ситуациях более умные, сообразительные имели преимущество перед остальными. В монотонной работе, требующей тщательного исполнения, лучший результат получался у терпеливых и усидчивых, чем у непо­седливых. Все это приобретало особое значение для будущего разделения труда и дифференциации занятий.

На поздних этапах развития первобытной культуры в ней уже существовали сложные хозяйственные занятия, действовали статусные роли, которым придавалось немалое функциональное значение. Речь идет о роли лидера (вождя, старейшины), шамана, а также, если использовать современные формулировки, о роли создателей художественных ценностей (самостоятельной области искусства тогда не было) - сказителей, авторов наскальных рисунков, исполнителей музыки.

Таким образом, представители указанных видов социальной активности и ролевых функций уже выполняли элементы той деятельности, которая через несколько тысячелетий будет связана со сферой услуг. Подчеркнем, что такие элементы деятельности формировались не в рамках дружеских или семейных отношений, а в пространстве общественных связей, так как в активности лидера, шамана, сказителя нуждалось все общество. Это означает, что наряду с самообслуживанием и взаимопомощью постепенно укреплялись разные виды общественного обслуживания, нацеленного на одновременный охват множества людей, что вело к специализации подобных занятий.

Однако рыночных отношений или внешнего принуждения к разным видам такой деятельности в то время не существовало. Указанные занятия в этих условиях совершались добровольно, безвозмездно и только теми людьми, которые оказывались к ним пригодны. Таким образом, подобные виды деятельности вырастали из объективной необходимости выполнения, так как перед обществом постоянно стояла задача разработки более совершенных форм своего развития и приспособления к меняющимся условиям жизни.

Рассмотрим особенности деятельности шамана. Хотя шаманизм возникал в большинстве регионов мира, он встречался только в определенных типах общества, главным образом в простых кочевых пле­менах, занимающихся охотой и собирательством; сельское хозяйство здесь развито весьма слабо. Общества такого типа почти не имеют классовой и политической структуры.

Шаман здесь играет множество ролей, как духовных, так и мирских: роль целителя, исполнителя ритуалов, хранителя мифов, медиума, хозяина духов. Исполняя эти многочисленные функции и соци­альные роли, шаманы оказывают решающее влияние на жизнь своего племени.

С развитием и усложнением общества ситуация коренным образом меняется. С приходом оседлости, с возникновением сельского хозяйства, политического и классового расслоения шаманизм исчезает. Его место занимают разнообразные специалисты, берущие на себя ту или другую шаманскую роль. Вместо шаманов появляются целители, жрецы (храмовые священнослужители), колдуны. Аналогом такой тенденции в современном обществе является исчезновение врача широкого профиля и появление медиков узкой специализации. (Уолш Р. Дух шаманизма. М., 1996).

К настоящему времени в центре Южной Америки, Африке, Австралии и отчасти на Крайнем Севере американского и евразийского континентов сохранились некоторые народы, чья жизнедеятельность отдаленно напоминает описанную выше доисторическую культуру.

Обобщая современные знания о жизнедеятельности первобытных сообществ, можно сказать, что у людей доисторических культур не существовало развитой хозяйственной деятельности; их труд был направлен в основном на присваивание биоресурсов Земли или на отработку простейших форм производящего хозяйства. В то время не существовало дифференцированных хозяйственных или общественных занятий. Отношения в доисторическом обществе строились в основном на самообслуживании и взаимопомощи. Однако в этот период уже существовали объективные предпосылки для выделения и специализации общественных занятий, которые много позже переросли в услуги и сервисную деятельность.

1.2. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира

К сообществам древнего мира относят народы и государственные образования, которые существовали в ряде крупнейших регионов мира (долины Нила, Тигра, Евфрата, Инда, Хуанхэ, а также на юге Западной Европы) уже в период исторического времени, о

I. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности...

о котором человечество располагает письменными свидетельствами. К данному периоду относят промежуток времени между 3000- 4000 гг. до н.э. и V в. н.э. На первоначальных стадиях этого масштабного периода истории человек начинал осваивать принципиально новые виды деятельности: он переходил от кочевого образа жизни к оседлому, создал гончарный круг, освоил выплавку металлов, разрабатывал письменность.

Однако перечисленные новшества зарождаются и развиваются в древности постепенно, почти незаметно для живущих поколений. Жизнь конкретных людей по-прежнему определяется обычаями, традициями. Поэтому подобные сообщества нередко называют традиционными - здесь жизнедеятельность и повседневную практику пронизывают принципы традиционализма, т.е. привычные нормы деятельности, устойчивые представления, духовные ценности. Именно традиционализм является основой великих культур древнего мира - Древнего Египта, Месопотамии, Древней Иадии, Древнего Китая, античности (культур Древней Греции и Древнего Рима).

Современные ученые, располагая научными фактами и теоретическими знаниями, определяют еще целый ряд важных особенностей древних сообществ, которые отличают их от сообществ доисторического времени. Перечислим эти особенности:

♦ формируются государственно-правовые формы организации и регулирования общественной практики;

♦ развивается частная собственность, что ведет к экономическому и социальному расслоению; появляется институт рабства;

♦ в хозяйственной практике зарождаются простейшие элементы товарно-рыночных отношений, что углубляет разделение труда, формирует крупные сферы хозяйства - сельское хозяйство, торговлю, ремесленное производство и т.п.;

♦ появляется множество новых занятий и профессий (в том числе связанных с письменностью, государственным управлением и правовой деятельностью и т.п.);

♦ развиваются устойчивые формы духовной активности, представителями которой являлись, прежде всего, служители религиозного культа (жрецы, храмовые служители), а также деятели, связанные с созданием художественно-эстетических ценностей (сказители, художники, артисты, музыканты);

♦ образуются, с одной стороны, большие социальные общности (народы, государства, города); с другой, окончательно формируется малая социальная ячейка - семья.

Примечательно, что уже в древности зародились и стали развиваться общественные услуги со стороны государства и правовой системы.

Один из наиболее древних правовых кодексов, дошедших до нас - законы царя Хаммурапи (правил в 1792-1750 гг. до н.э.), - был создан в Вавилоне. Столб из черного базальта с высеченным на нем правовым кодексом был установлен в Вавилоне на рыночной площади. На этом столбе представлена одна из первых в истории попыток регламентировать работу ряда специалистов, чью деятельность мы сегодня относим к сфере услуг. Так, на этом столбе указывалось, что смерть ожидает строителя в том случае, если построенный им дом обвалился и придавил хозяина. Если же погибал сын хозяина, то убивали сына строителя. Если врач плохо делал операцию, то ему отрезали руку.

В культурах древнего мира существовало немало предпосылок, которые определили появление деятельности, связанной с услугами разного рода. В этот период сформировались и начали действо­вать важнейшие типы услуг в разных сферах жизнедеятельности, существующие и сегодня:

♦ в сфере экономических отношений (ремесленное производство, торговля, денежное обращение и др.);

♦ в области государственно-правовых отношений;

♦ в сфере духовных и художественно-эстетических запросов;

♦ в быту и в удовлетворении личных потребностей.

Древние формы торгово-экономических услуг по многим своим качествам могли бы отвечать ряду современных требований. В наибольшей степени это можно отнести к услугам, существовавшим в городах Древней Греции, которая среди древних сообществ отличалась высоким уровнем развития торговых и денежных отношений. Рынок в греческом городе обычно размещался на главной площади. В некоторых случаях для рынка воздвигались специальные здания. Так, в Афинах в V в. до н.э. были сооружены торговые ряды для продажи муки и зерна. На рынок выносили свои изделия ремесленники - гончары, кожевники, оружейники, мебельщики и др. Сюда же привозили товары окрестные крестьяне, торговавшие овощами, фруктами, вином,птицей и др.

В городах Греции существовали специальные выборные чиновники, ведавшие рынками. В их обязанность входило наблюдение за порядком на рынках, за поступлением в казну рыночных сборов, за качеством продаваемых товаров. Власти строго следили за правильностью мер и весов в процессе торговых операций. Однако в сами операции розничной торговли чиновники не вмешивались, хотя иногда определяли правила продажи того или иного товара.

Вместе с тем некоторые услуги древнего мира носили, с современной точки зрения, экзотический вид. Так, на рынках городов в Древней Греции производство товара (пищевого продукта, ремесленных изделий) нередко совмещалось с его продажей или даже обменом на другой необходимый товар. На рыночной территории специальное место отводилось для торговли рабами. Здесь же предлагали свои услуги свободные люди, нанимавшиеся за плату для выполнения определенной работы, - повара, парикмахеры и др. (Античная цивилизация. М., 1973)

Помимо торговых и бытовых услуг в культурах древнего мира появилось огромное число занятий, связанных с ремеслом, а также с работой, требующей, как бы мы сказали сегодня, высоко­квалифицированной подготовки. В городах Средиземноморья и на Востоке работали камнетесы и скульпторы, писцы и учителя, обучавшие детей в школах, архитекторы и строители, содержатели харчевен и постоялых дворов.

В Древнем Китае появляются неизвестные в других культурах профессии. Мировую славу китайским предметам роскоши и прикладному искусству завоевали резчики по слоновой кости, специалисты по лаковой миниатюре, эмали, инкрустации; производители шелковых тканей, фарфора. В Китае существовали центры, в том числе и при монастырях, в которых обучали боевым искусствам, приемам психологического и физического совершенствования.

В Древней Индии буддийские монастыри брали на определенное время светских учеников. Юноши, которые не собирались становиться аскетами, проходили здесь начальный курс физического и нравственного совершенствования, знакомились с некоторым объемом философских знаний, что рассматривалось как важная ступень на пути к самостоятельной жизни.

У древних греков и римлян также существовали преподаватели, обучающие ораторскому искусству, философии, основам актерского мастерства, наставляющие тех, кто желал участвовать в спортивных состязаниях. За все эти виды обучения взималась плата.

Все перечисленные примеры свидетельствуют о том, что в рассматриваемый исторический период внесемейные услуги становятся важной частью хозяйствования и социальной практики. При этом следует помнить, что даже в случае оплаты подобных услуг они не приобретали полную аналогию с рыночными формами обслуживания. Объясняется это тем, что рыночные отношения только зарождались. К тому же мотивацией выполнения услуг в далеком прошлом было не желание добиться наибольшей прибыли, получить как можно больше клиентов или стать профессионалом-лидером в своей области. Любое занятие в то время было способом выживания, содержания семьи. Свой скромный жизненный достаток основная часть городского населения далекого прошлого воспринимала как естественную ситуацию и не стремилась изменить ее в лучшую сторону.

В древнем мире наряду с услугами, которые оказывались вне дома, значительный объем обслуживания осуществлялся в рамках семьи, что свидетельствовало о сохранении механизмов самообеспечения и огромной роли самообслуживания. Семья в сообществах древнего мира начинает выступает единым домохозяйством. Однако нельзя отождествлять такую семью, особенно на первоначальных этапах своего развития, с городской семьей наших дней. Традиционная семья - это большой коллектив родственников, домочадцев, домашней прислуги. В состоятельных семьях древнего мира функции прислуги выполняли рабы. Позже, на средневековом Западе эти функции перешли к крепостным слугам, дворовым людям, а в Новое время - к наемной прислуге.

Частная жизнь в любой традиционной культуре (за исключением, может быть, культуры Древнего Рима) проходит относительно замкнуто, на основе полунатурального домашнего хозяйства, со слугами или рабами. Если говорить о рядовом представители традиционной культуры, то свободного времени у человека не было. Другими словами, в течение дня, недели, месяца у человека не существовало строго фиксированного времени, занятого трудом, - выполнению трудовых обязанностей отводилось светлое время суток. Не было также жестких разграничений между выполнением производственно-трудовых функций и домашних обязанностей. Все время человека было заполнено семейно-трудовыми обязанностями, которые чередовались с физическим отдыхом (сном, расслаблением). У подавляющего числа людей такое существование - без возможности продолжительного отдыха, свободных дней или длительных путешествий - продолжалось всю жизнь.

Иной характер повседневного существования был свойствен представителям высших классов, людям свободных профессий, мастерам своего дела. Во-первых, многие из них могли сосредоточиваться на тех занятиях, которые были для них наиболее важными или приятными. Во-вторых, они пользоваться услугами других лиц (либо нанятых, либо рабов, находящихся в полной зависимости от хозяев). Представители этих сословий и профессиональных групп располагали свободным временем, которое они могли тратить на путешествия, поправку здоровья, развитие своего внутреннего мира и т.п. В рамках данных сословий протекали процессы реализации потребностей более широкого диапазона, а также вырабатывались критерии их удовлетворения.

Охарактеризуем услуги, которые развивались в традиционных сообществах в связи с организацией массовых зрелищ. В культурах древнего мира массовые зрелища поначалу существовали в рели­гиозной, художественной, спортивно-состязательной форме. Так, в Древнем Египте, Древней Греции около храмов проводились массовые представления на религиозные темы - мистерии. В Древней Греции организовывались спортивные состязания, включая и Олимпийские игры, а в Древнем Риме - состязания гладиаторов. Систематическое проведение гладиаторских боев превращало их в массовые зрелища, требующие организационной работы.

Огромный амфитеатр в Риме Колизей, ставший образцом для зодчих разных стран мира поздних эпох, представляет собой гигантское сооружение даже для наших дней. В плане оно представляет эллипс с внешним обводом в 527 м, главные оси которого составляют 188 м в длину и 156 м в ширину с общей площадью 29 000 м2. Первый этаж Колизея образуют аркады с 80 арками высотой 7 м и колоннами с размерами 2,40-2,70 м в плане. На них покоятся второй и третий этажи, в то время как четвертый этаж составляет сплошная стена, разделенная подпорками на секторы, каждый второй из которых имеет окна. Колизей вмещал в себя 45 000 сидящих зрителей, и еще 5000 человек могли наблюдать зрелище, стоя на самой верхней террасе. При этом все 80 арок первого этажа были пронумерованы, так что гостям, приглашенным на зрелище, для того чтобы найти свой ряд в секторе, достаточно было сравнить запись на входном билете с нумерацией, указанной над входом в аркады. Это мудрое изобретение позволяло равномерно распределять поток зрителей. (Хефлинг Г. Римляне. Рабы. Гладиаторы. М., 1992)

Театральные представления, сначала в виде постановок мифологических сюжетов, позже исполняемые на базе авторских пьес, были довольно широко распространены в важнейших культурных регионах древнего мира. Исключением является Китай, где театр как самостоятельный светский вид искусства появился сравнительно поздно - лишь в начале II тысячелетия, и был обязан своему возникновению традициям спектаклей при дворе императоров. Зато любимым зрелищем простых китайцев были цирковые представления, которые, как и в других странах, чаще всего проводились на базарных площадях и людных местах. Однако художественно-эстетические виды деятельности могли быть организованы и в домах знати, состоятельных семей.

В Древнем Китае цирковое искусство было представлено теми же видами, что и в других регионах мира (акробатикой, эквилибристикой, жонглированием, дрессировкой животных). Но китайский цирк всегда был весьма оригинальным явлением в силу опоры на народное искусство, из-за особых способов тренировки и системы психологической подготовки артистов. При ханьском дворе разыгрывались целые цирковые программы на мифологические сюжеты, например «Превращение рыбы в дракона», где акробатика совмещалась с танцами, музыкой и зрелищными эффектами.

Китайский цирк был подлинно народным зрелищем. Бродячие циркачи посещали самые отдаленные территории и маленькие деревни Поднебесной империи, демонстрируя множество любопытных номеров. Так, у них существовали традиции дрессировки даже таких живых существ, как рыбы, муравьи, черепахи. У китайской аудитории особой популярностью пользовались фокусы. (Малявин В. В. Китайская цивилизация. М., 2000)