

СОВРЕМЕННЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ СТАНДАРТИЗАЦИИ ПРИ ПЛАНИРОВАНИИ ИННОВАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СФЕРЕ УСЛУГ*

Т.И. Зворыкина¹, Н.А. Мурзак²

¹ Институт региональных
экономических исследований

² Коломенский институт (филиал)
Московского политехнического
университета

В статье рассматриваются современные тенденции развития и применяемые инструменты стандартизации. Отражается роль стандартизации в планировании ведущих отраслей экономики страны. Приводится характеристика сферы услуг, описываются её особенности и влияние на неё современных вызовов времени. Говорится о вводимых новых документах по стандартизации в сфере услуг и их роли в инновационном развитии услуг, показано, что цели стандартизации совпадают с направлениями инновационного развития, и доказывается необходимость использования инструментов стандартизации при планировании инновационной деятельности в отраслях сферы услуг. На примере такой социально значимой отрасли как бытовое обслуживание населения обозначаются контуры перспективного планирования работ по стандартизации на ближайшую перспективу, предлагается концепция перспективного плана и мероприятия по его реализации.

Ключевые слова: инновационная деятельность, планирование, стандарты, стандартизация, услуги, инструменты, экономика.

ВВЕДЕНИЕ

На всех этапах развития человеческого общества стандартизация играет чрезвычайно важную роль для достижения упорядочения в различных сферах деятельности, а также применяется как механизм продвижения в жизнь инноваций [1]. Начиная с времен первобытного строя, преобразований Петра Первого, развития плановой экономики, а затем перехода к рыночным отношениям стандартизация остается помощником в управлении и регулировании различных социально-экономических процессов на всех уровнях управления государством. Основным инструментом

MODERN STANDARDIZATION TOOLS FOR PLANNING INNOVATIVE ACTIVITIES IN THE SERVICE SPHERE

T.I. ZVORYKINA¹, N.A. MURZAK²

¹ INSTITUTE OF REGIONAL ECONOMIC
RESEARCH

² KOLOMNA INSTITUTE (BRANCH) MOSCOW
POLYTECHNIC UNIVERSITY

The article deals with the current development trends and the applied standardization tools. The role of standardization in the planning of the leading sectors of the country's economy is reflected. The article describes the characteristics of the service sector, describes its features and the impact of modern challenges on it. The article deals with the introduction of new documents on standardization in the service sector and their role in the innovative development of services, shows that the goals of standardization coincide with the directions of innovative development, and proves the need to use standardization tools in the planning of innovation activities in the service sector. On the example of such a socially significant industry as consumer services, the outlines of long-term planning of standardization work for the near future are outlined, the concept of a long-term plan and measures for its implementation are proposed.

Keywords: innovation, planning, standards, standardization, services, tools, economy.

DOI: 10.52531/1682-1696-2021-21-3-27-34

стандартизации является стандарт, который рассматривается как документ, в котором в целях многократного использования применяются различные формы и методы упорядочения и систематизации в определенной сфере деятельности [13]. В законодательной практике понятие «стандарт» встречается не менее чем в двадцати нормативных актах. Действуют стандарты национальные, стандарты на аудит бухгалтерской деятельности, банковскую сферу, государственные социальные стандарты и т.д. С принятием в 2014 году решения о переходе к Национальной системе квалификаций введена новая категория стандартов – профессиональные, которые устанавливают требования к профессиональным квалификациям [13]. Наибольшее число стандартов приходится на национальные. Они занимают лидирующую роль среди всех

* Статья подготовлена при финансовой поддержке Российского фонда фундаментальных исследований (РФФИ) проект № 19-010-00422-21

категорий стандартов и регламентируют требования к продукции, процессам, услугам, организациям, системам менеджмента качества, персоналу, методам контроля качества и т.д. Их действие регулируется ФЗ 162 от 29.06.2015 г. [13]. Роль этих стандартов неоценима для внедрения инновационных технологий, форм и методов организации производства, развития новых коммуникаций. Одним из самых сложных объектов стандартизации являются услуги. Услуги создают комфортные условия жизни населения, и более 50% валового внутреннего продукта формируется за счет предоставления услуг [3, 5]. Понимая, что стандартизация может служить важным рычагом для применения инноваций, возникает вопрос о необходимости выбора способа ускорения применения инструментов стандартизации в инновационном развитии сферы услуг [9]. Отечественный и зарубежный опыт свидетельствует о том, что работы по инновационной деятельности должны проводиться на плановой основе. Одним из действенных способов продвижения инноваций могут служить документы по стандартизации, предусмотренные ФЗ 162 от 29.06.2015 г. [15]. К сожалению сегодня, на долю услуг приходится только лишь 1,2 % принятых и реализуемых национальных стандартов. Такое несоответствие между вкладом услуг в качество жизни населения и экономику страны говорит о том, что необходимо приложить массу усилий для того чтобы развивать стандартизацию и соответственно использовать её для планирования инновационной деятельности в сфере услуг.

СОДЕРЖАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЙ И ЕГО РЕЗУЛЬТАТЫ

Исследование разработок в области стандартизации говорит о том, что стандартизация активно участвует в продвижении различных сфер деятельности путем применения в процессах планирования. На этапе планирования, разработки, внедрения и продвижения инноваций и осуществления инновационной деятельности стандартизация помогает ускорять все процессы на основе рационального использования ресурсов, экономии средств на выбор и приобретение материалов, применение типовых технологий, использование стандартизованных и унифицированных материалов. Анализ 41 государственной программы показал, что 8 из них содержат разделы или индикаторы по нормированию параметров и оценке качества производимых работ. Это такие программы как: защита населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, обеспечение пожарной безопасности и безопасности людей на водных объектах; развитие физической культуры и спорта в Российской Федерации; федеральная космическая программа России и др.

Планирование работ по стандартизации в соответствии с ФЗ 162 от 29.06.2015 г. должно отвечать основным положениям стратегии социально-

экономического развития РФ и иным документам стратегического планирования, в том числе государственным программам РФ и государственным программам субъектов РФ, также федеральным целевым, ведомственным, и иным программам, предусматривающим разработку документов по стандартизации. К началу 2020 года действовал ряд программ стандартизации для различных сфер деятельности, это:

- Перспективная программа стандартизации в области медицинских изделий;
- Программа стандартизации в авиационной промышленности;
- Программа разработки национальных стандартов, обеспечивающая гармонизацию с международными стандартами в судостроительной промышленности;
- Программа стандартизации в наноиндустрии;
- Перспективная программа стандартизации в нефтегазовом комплексе;
- Перспективная программа стандартизации в области дорожного хозяйства;
- Программа по обеспечению нормативной документацией создания отечественной системы подводной добычи для освоения морских нефтегазовых месторождений.

Это только часть программ по стандартизации, которые возможно считать наряду с конкретными стандартами как инструменты продвижения инноваций в экономику страны и обеспечивающими реализацию Указа Президента РФ о национальных целях развития России до 2030 года.

В работах по стандартизации значительную роль играют технические комитеты по стандартизации, которые осуществляют организационно-методическую и научно-техническую работу по стандартизации в конкретной сфере деятельности [3, 11]. Так на базе Института региональных экономических исследований (ИРЭИ) действует ТК 346 и МТК 346 Росстандарта, которые разрабатывают инновационные стандарты для сферы бытового обслуживания. Только силами этих технических комитетов подготовлено более 50 межгосударственных и национальных стандартов [4, 8].

Современная сфера услуг, направлена на создание условий для комфортного пребывания граждан дома, на работе, во время отдыха, обеспечивает досуг, помогает в воспитании детей, создает чистоту и порядок, поддерживает здоровье [1, 3]. Она способна реализовать различные потребности населения и в то же время обладает рядом специфических особенностей, которые отличают услуги от продукции. Эти особенности достаточно полно изложили классики маркетинга Д. Джоббер и Ф. Котлер [1].

По целям предоставления услуги можно представить следующим образом:

- услуги, влияющие на изменения в физическом и интеллектуальном состоянии отдельных лиц;

- услуги, связанные с обменными операциями;
- услуги, вызывавшие изменения состояния потребительских товаров.

Статистика говорит о том, что сфера услуг является одной из самых перспективных и быстроразвивающихся отраслей экономики государств. В таких странах, например, как Франция, США, Англия, Германия, Япония, сфера услуг вносит весомый вклад в создание условий для обеспечения высокого уровня качества жизни населения и, по сравнению с материальным производством, имеет опережающую тенденцию к развитию.

В то же время реальные вызовы времени связанные, в первую очередь с появлением коронавирусной инфекции и падением цен на нефть крайне неблагоприятно отразились на экономике всех государств и, безусловно, России. Были принятые указы о чрезвычайной ситуации, следствием которых стало снижение доходов населения. Это иллюстрирует проведенный Высшей школой экономики опрос населения России. В табл. 1 дана характеристика ответов граждан на вопрос о доходах в марте и октябре 2020 года [10, 14].

В частности, согласно первой оценке Росстата, ВВП страны упал по итогам 2020 года на 3,1%, а реальные доходы граждан уменьшились на 3,5%. При этом инфляция в прошедшем 2020 году достигла 4,91%, в том числе, продовольственная – ускорилась до 6,69%, непродовольственная – до 4,79%, а услуги подорожали на 2,7%. Производство в России сократилось в 2020 году на 2,9%, ввод жилья – на 1,8%, а грузовые автоперевозки – на 6%. Данные Росстата говорят [10], что спад розничной торговли в минувшем году достиг 4,1%, а ресторанный рынок обвалился на 20,7%. Росстат также отмечает, что население РФ сократилось по итогам 2020 года на 510 тыс. человек до 146,2 млн, причем смертность возросла на 17,9%, а рождаемость упала на 3,3% [10, 14].

Среди многих отраслей экономики достаточно серьезно пострадала сфера услуг. Так в 2020 г. объем платных услуг сократился и даже не достиг уровня 2017 г. (рис. 1).

Наибольшее падение объемов услуг приходится на март-май 2020 г. Начиная с июня, объемы начали подниматься (рис. 2).

По различным видам услуг ситуация складывалась в 2020 г. основным в сторону снижения объемов: коммунальные услуги – на 4%; медицинские – на 9%; образовательные – на 12%; бытовые на 15%; услуги средств размещения на 35%; транспортные – на 39,5%. Более всего в условиях пандемии в 2020 г. в России упали объемы санаторно-курортных услуг – на 40%, туристских услуг и услуг культуры – более 52%. Особенно произошло снижение выручки у бизнесменов в крупных городах, до 70%. Положительная динамика наблюдалась в услугах ритуальных (3,6%), а также услугах почты, связи, курьерских услугах, услугах для пожилых и инвалидов (3,6%) [10, 14].

Реагируя на ситуацию, правительство и Банк России последовательно вводили несколько пакетов мер по поддержке экономики и граждан.

Сфера услуг, также как любая другая сфера, вынуждена отвечать на современные вызовы времени, связанные с: проблемами развития малого бизнеса, отсутствием ресурсов на производство; недостатком квалифицированных кадров; слабым производством отечественных материалов и оборудования; малым числом помещений, предоставляемых органами власти региона и рядом других проблем. Тем не менее, насущные потребности населения в услугах, а главное их многообразие, заставляют принимать инновационные решения. Так инновационное оборудование информационных технологий требует отклика сферы обслуживания на этапах гарантийного и послегарантийного ремонта, новые средства связи связаны с применением современных технологий передачи данных и их обработки. Интенсивно развивающаяся индустрия красоты и применяемые технологическое оборудование, препараты и материалы ждут инновационных технологий в парикмахерском деле, ногтевом сервисе, предоставлении СПА услуг. Необходима инновационная поддержка в индустрии чистоты т.к. появление современных офисных и торговых центров, ресторанов и других объектов нуждается в

ТАБЛИЦА 1.

Изменение доходов граждан России в 2020 г. в связи с негативным влиянием вызовов времени

Состояние доходов населения России по данным опроса	Начало марта 2020 года	Начало октября 2020 года
Доходы выросли	2%	1%
Остались на прежнем уровне	59 %	22%
Значительно снизились	19%	32%
Нет дохода	4%	24%
Иное	16%	21%

оригинальных технологиях предоставления услуг профессиональной уборки. Взятый курс на поддержку туристской индустрии связан с применением инновационных технологий продвижения современных видов туризма: экотуризм, экстремальный туризм, организацией квест-экскурсий, развития караванинга и др. [5]. Большое значение для продвижения деловых отношений имеют услуги индустрии деловых встреч, предполагающие строительство и эксплуатацию деловых центров, выставок, организацию проведения совещаний, конференций, консультаций и др. Важнейшее значение сейчас имеют инновации в области медицины, жилищно-коммунального хозяйства, перевозок в связи с угрозой коронавируса. Таким образом, современное состояние сферы услуг, отвечающее на вызовы времени, требует новых подходов и драйверов к интенсификации инновационной деятельности в сфере услуг. На рис. 3 приведена характеристика инноваций для сферы услуг.

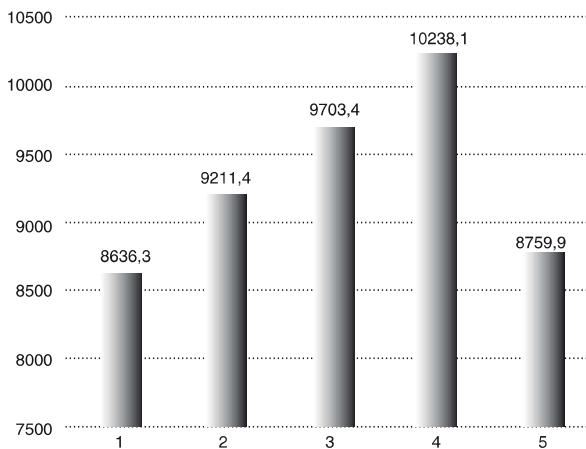


РИС. 1.
Характеристика объемов платных услуг населению

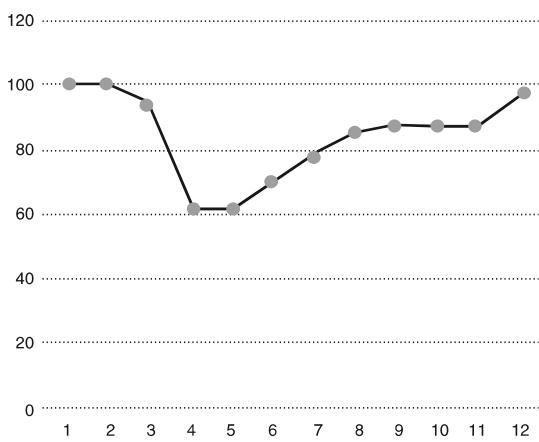


РИС. 2.
Динамика платных услуг за 2020 г. в процентах к среднемесячному значению 2018 г.

Инновационная деятельность в сфере услуг включает с одной стороны административные методы, обеспечивающие внедрение инноваций, с другой – создание условий для стимулирования инноваций. Инновации в сфере услуг, как отмечалось выше, это новые виды услуг, технологии, новое оборудование, новые материалы, а также изменение организационных механизмов, включающих как организацию предоставления услуг, так и взаимодействие с клиентами и смежными организациями. Внедрение и применение инноваций в сфере услуг, также как и в других отраслях осуществляется на плановой основе [9].

Планирование представляет собой один из основных элементов системы внутрифирменного управления инновационной деятельностью любой организации. Как элемент системы менеджмента планирование в организациях сферы услуг представляет собой относительно самостоятельную подсистему, включающую совокупность специфических инструментов, правил, структурных органов, информации и процессов, направленных на подготовку и обеспечение выполнения планов. Планирование инноваций в организациях сферы услуг представляет процесс выбора целей, ориентированных на конечные результаты (рост прибыли, расширение ассортимента услуг, выход на новые рынки), распределение ресурсов и определение сроков решения инновационных задач вплоть до освоения и распространения нововведений. Проводником нововведений в реальную жизнь организации и драйвером последующей их коммерциализации может быть стандартизация [9].

Инновационная деятельность при предоставлении услуг влечет за собой применение одного из эффективных элементов инновационного движения – стандартизации. В настоящее время в сфере услуг разрабатываются документы по стандартизации, которые



РИС. 3.
Характеристика инноваций в сфере услуг

регламентируют: терминологию, общие требования к услугам, обще технические условия предоставления услуг, методы контроля и испытаний, требования к исполнителям услуг, способы оценки соответствия услуг установленным требованиям и др. К сожалению, до настоящего времени стандартизация в сфере услуг отстает от стандартизации в развитых отраслях промышленности, сельского хозяйства, строительства, что весьма печально отражается на качестве предоставляемых услуг и внедрении инноваций. Тем не менее, работа по формированию инструментов стандартизации продолжается и в начале 2021 года приняты два важных идеологических стандарта для сферы услуг: ГОСТ Р 59363-2021 Услуги населению. Стандартизация в сфере услуг населению. Основные положения [7] и ГОСТ Р 594400-2021 Стандартизация в бытовом обслуживании населения. Основные положения [6]. Эти стандарты являются проводниками стандартизации при инновационной деятельности. Так в стандартах четко определено понимание стандартизации как деятельности, направленной на достижение упорядоченности в сфере услуг и в бытовом обслуживании населения, в целях социально-экономического развития отрасли, учитывающей необходимость устойчивого развития территории и региональный характер предоставления значительной части услуг [6, 7].

Так целями стандартизации в бытовом обслуживании населения является содействие социальному-экономическому развитию бытового обслуживания в Российской Федерации, улучшение качества жизни населения, повышение качества, безопасности и конкурентоспособности бытовых услуг и внедрение инновационных технологий в бытовом обслуживании населения на основе:

- максимального удовлетворения потребностей населения в бытовых услугах;
 - установления номенклатуры бытовых услуг и прогрессивных форм обслуживания населения;
 - повышения эффективности, качества и безопасности бытовых услуг в соответствии с требованиями потребителей (заказчиков) и действующего законодательства;
 - повышения конкурентоспособности бытовых услуг;
 - внедрения инновационных технологических процессов, методов и форм обслуживания и новых видов услуг;
 - формирования состава и структуры документов по стандартизации и технических документов;
- Основными задачами стандартизации в бытовом обслуживании населения с учетом особенностей этого вида деятельности становятся:
- формирование единого технического языка путем установления терминов и определений основных понятий, применяемых в бытовом обслуживании населения;

– повышение уровня безопасности жизни и здоровья людей, охрана окружающей среды, охрана объектов животного, растительного мира и других природных ресурсов, имущества юридических лиц и физических лиц, государственного и муниципального имущества, развитие систем жизнеобеспечения населения в чрезвычайных ситуациях;

– установление номенклатуры показателей качества и безопасности для бытовых услуг, методов и средств их контроля при оказании бытовых услуг;

– установление прогрессивных (инновационных) требований к качеству услуг в бытовом обслуживании населения;

– установление требований к условиям, процессам, формам и методам обслуживания;

– унификация документов в бытовом обслуживании населения;

– применение документов по стандартизации при оказании услуг и выполнении работ, в том числе при осуществлении закупок бытовых услуг и работ для обеспечения государственных и муниципальных нужд;

– предупреждение действий, вводящих потребителей бытовых услуг в заблуждение;

– учет региональных особенностей развития отрасли бытового обслуживания населения;

– установление требований к формам и методам оценки качества и безопасности оказываемых услуг;

– ресурсосбережение при оказании бытовых услуг.

Перечисленные цели и задачи стандартизации в значительной степени совпадают с целями инновационного развития. Так цель по повышению конкурентоспособности услуг гармонизирована с целью обеспечения конкурентоспособности на основе нововведений. Цель по внедрению инновационных технологических процессов, методов и форм обслуживания и новых видов услуг напрямую совпадает с задачами инновационной деятельности.

При применении инструментов по стандартизации вводимых национальных стандартов ГОСТ Р 59363-2021 и ГОСТ Р 594400-2021 задают требования по созданию новых стандартов на услуги и предлагают методический подход к их формированию.

Методический подход к разработке инструментов стандартизации включает несколько этапов.

– изучение спроса и предложения на рынке бытовых услуг с целью выбора объекта стандартизации;

– установление целесообразности стандартизации объекта с учетом четырех факторов законодательного, экономического, социального и организационного;

– изучение разработчиком зарубежного и отечественного опыта разработки стандарта и исследование возможности его применения;

– исследование границ обязательности и добровольности применения стандартов в бытовом обслуживании населения;

– сбор и анализ информации об объекте стандартизации;

– выбор вида стандарта.

При стандартизации услуги могут выделяться по степени насыщенности конечного результата материальной составляющей. Так, например, бытовые услуги, как объект стандартизации, могут быть разделены на:

– услуги, имеющие материальный результат (жилье, мебель, изготовленная по индивидуальным заказам, пошитая дубленка);

– услуги, имеющие материальный результат в виде восстановленного изделия (отремонтированный ходильник, автомобиль, телевизор, вещь после химчистки или стирки и т.д.);

– услуги, не имеющие материальной составляющей (парикмахерские, консалтинговые услуги, обрядовые и т.д.).

Кроме того, бытовая услуга может быть рассмотрена как результат совокупности факторов, влияющих на нее, определяющих: кто, где, когда и чем ее оказывает. Данный подход к определению требований к услугам как инновационных элементов предполагает исследование показателей, характеризующих квалификацию специалистов, помещение, в котором осуществляется услуга, технологию предоставления услуги и используемое оборудование и материалы.

Весьма важен выбор вида стандарта при формировании требований к инновационному продукту. Выбор вида стандарта на услуги осуществляют в зависимости от оказываемой услуги и представительности ее на рынке, а также наличия действующих правил и норм. Целесообразно ориентироваться на следующие виды стандартов: общесистемные; на услугу в целом и ее составляющие; на процесс оказания услуги; на метод контроля (испытаний, анализа, измерений), на термины и определения; на параметры; на требования к исполнителям услуг (специалистам); на классификацию предприятия; на социальные нормы.

Разработка стандартов на услуги в целях продвижения инновационной деятельности предполагает проведение научных исследований по обоснованию параметров и характеристик. В задачи этого этапа подготовки стандарта входит:

– установление оптимального перечня параметров и требований (характеристик) к услуге и их количественных значений;

– установление предельных величин значений параметров и допустимых диапазонов нормирования;

– установление требований к услугам в целом;

– установление требований испытаний и приемки;

– выбор способов транспортирования и хранения;

– выбор методов и процедур утилизации отходов, возникающих при оказании услуг.

Стандартизация в сфере бытовых услуг прошла непростой путь развития, связанный с их особенно-

стями как объектов стандартизации и изменяющимися экономическими отношениями (от плановой экономики до постиндустриальной, с развивающимися рыночными отношениями, проблемами пандемии). Принятые в начале этого года ГОСТ Р 59363-2021 (разработка ТК 342) и ГОСТ Р 59400-2021 (разработка ТК 346) должны укрепить позиции стандартизации как инструмента продвижения инновационной деятельности.

Национальные стандарты в бытовом обслуживании населения, как и в других отраслях экономики, являются документами по стандартизации добровольного применения, тем не менее, они становятся обязательными для организации в соответствии с [1] в нескольких случаях. В первую очередь:

– если организация (предприятие) бытового обслуживания на добровольных началах публично заявляет о соответствии услуг национальному стандарту и применяет обозначение стандарта и знак соответствия национальному стандарту или заявляет об этом в рекламной, сопроводительной документации или иной документации;

– федеральные органы исполнительной власти приводят ссылки на определенные стандарты добровольного применения или на отдельные их разделы и др.

Органы власти субъекта Российской Федерации и органы местного самоуправления, учитывая региональный характер оказания бытовых услуг, вправе включать в организационно-распорядительные документы требования по обязательности применения национальных стандартов в сфере бытового обслуживания на территории административно-территориального образования.

Применение стандартов на добровольной основе является результатом принятия организацией самостоятельного решения и направлено на реализацию и продвижение инноваций. Среди отраслевых направлений бытового обслуживания на ближайшую перспективу становится актуальным планирование разработок в области ремонта и технического обслуживания оборудования информационных технологий (телефоны, компьютеры, офисные системы обеспечения информацией и др.), а также услуги индустрии чистоты (профессиональная уборка, услуги прачечных, химическая чистка и др.) В табл. 2 приведен фрагмент перспективного плана национальной стандартизации реализующего инновационную деятельность в бытовом обслуживании в 2022 г.

Плановый подход к стандартизации требует разработки комплекса мер по внедрению инновационных документов. Первоочередными мероприятиями плана внедрения будут:

– разработка организационно-распорядительных документов по внедрению стандартов;

– производство и обеспечение необходимым технологическим оборудованием и инструментами;

ТАБЛИЦА 2.

Предложения в план национальной стандартизации (фрагменты на примере бытового обслуживания населения)

Шифр темы ПНС	Наименование проекта	Статус
1.9.346-1.016.21	Услуги профессиональной уборки – клининговые услуги. Уборка в общебазовательных организациях. Общие требования	Предложено ТК346
1.9.346-1.017.21	Услуги профессиональной уборки – клининговые услуги. Уборка в дошкольных образовательных организациях. Общие требования	Предложено ТК346
1.9.346-1.018.21	Услуги бытовые. Требования к качеству и безопасности	Предложено ТК346
1.9.346-1.019.21	Услуги профессиональной уборки – клининговые услуги. Уборка объектов общественного назначения. Общие требования	Предложено ТК346

- обучение инновационным технологиям работников организаций сферы бытового обслуживание;
- обеспечение инновационными препаратами и материалами.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Стандартизация выполняет важную роль по упорядочению деятельности в различных сферах деятельности, а также эффективно применяется как механизм продвижения в жизнь инноваций.

На этапе планирования, разработки, внедрения и продвижения инноваций и осуществления инновационной деятельности стандартизация помогает ускорять все процессы на основе рационального использования ресурсов, экономии средств на выбор и приобретение материалов, применение типовых технологий, использование стандартизованных и унифицированных материалов.

Решение инновационных задач реализуется через государственные программы. Из 41 государственной программы 8 содержат разделы или индикаторы по нормированию параметров к оценке качества и безопасности. Разработаны и реализуются перспективные программы в отдельных отраслях экономики.

Сфера услуг, также как любая другая сфера отвечает на современные вызовы времени, связанные с проблемами развития малого бизнеса, отсутствием ресурсов на развитие производства; недостатком квалифицированных кадров; слабым производством отечественных материалов и оборудования и др. Выход из сложившейся проблемной ситуации может быть найден путем развития инновационной деятельности и применения специальных инструментов. В России приняты два стандарта ГОСТ 59363-2021 и ГОСТ Р59400-2021, которые создают основу для реализации идей стандартизации при инновационной деятельности. Стандарты регламентируют цели и задачи стандартизации в сфере услуг, которые совпадают с целями инновационной деятельности.

Работы по развитию инновационной деятельности в сфере услуг должны проходить на плановой

основе. На примере отрасли сферы услуг – бытовое обслуживание населения показано, что перспективными разработками должны быть стандарты, направленные на внедрение инноваций в области ремонта и технического обслуживания оборудования информационных технологий (телефоны, компьютеры, офисные системы обеспечения информацией и др.), а также услуги индустрии чистоты (профессиональная уборка, услуги прачечных, химическая чистка и др.). План мероприятий по внедрению стандартов может включать такие направления работ как: разработка организационно-распорядительных документов, производство технологического оборудования, инструментов и препаратов, обучение инновационным технологиям работников организаций сферы бытового обслуживания.

ЛИТЕРАТУРА

1. БЕЛОБРАГИН В.Я., ЗАЖИГАЛКИН А.В., Зворыкина Т.И. Основы стандартизации: Учебное пособие. М.: РИА «Стандарты и качество», 2017. 516 с.
2. БУРАК П.И. Модификация принципов разработки и состава региональных стратегий социально-экономического развития – актуальный этап совершенствования инструментария регулирования экономического роста // Вестник РАЕН (серия экономическая). 2014. Т. 14. № 3. С. 3–5.
3. ВЕРСАН В.Г., ЧАЙКА И.И., ЛЕЖИНА Е.А. Стандартизация в сфере услуг – современное состояние и вектор развития. Журнал Сертификация, №3, 2012.
4. ВАТОЛКИНА Н.Ш., ГОРБАШКО Е.А. Тенденции развития сферы услуг в условиях цифровой трансформации экономики // Технико-технологические проблемы сервиса. 2019. № 3 (49). С. 45–52.
5. ВАТОЛКИНА Н.Ш. Стандартизация туристских услуг в Российской Федерации: анализ современного состояния // Национальная концепция качества: государственная и общественная защита прав потребителей: сб. тезисов докл. междунар. научно-практической конференции /под ред. Е.А. Горбашко. СПб.: Изд-во Культ-информ-пресс, 2019. С. 216–218.

6. ГОСТ Р 59400-2021 Стандартизация в бытовом обслуживании населения. Основные положения.
7. ГОСТ Р 59363-2021 Услуги населению. Стандартизация в сфере услуг населению. Основные положения.
8. Зворыкина Т.И. МТК «Бытовое обслуживание населения» // Стандарты и качество, 2020. №8. (995). С. 45–48 .
9. Зворыкина Т.И. Быстрова Т.К. Сотникова Е.В. Характеристика инноваций в сфере услуг: модель их взаимодействия со стандартизацией / Компетентность. 2019. №8. С 10–20.
10. Опережающие индикаторы по видам экономической деятельности. Сфера услуг. 2019. Федеральная служба государственной статистики. [Электрон. ресурс]. Режим доступа: https://www.gks.ru/leading_indicators.
11. Развитие предпринимательства: инновации технологии инвестиции. Монография/ под общей редакцией ректора Финансового университета при Правительстве Российской Федерации. д.э.н., профессора М.А. Эскиндара. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К». 2020. С. 352.
12. Постановление Правительства Российской Федерации от 21 сентября 2020 г. № 1514 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения».
13. Федеральный закон от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации».
14. Федеральная служба государственной статистики. Режим доступа: <https://www.rosstat.gov.ru> дата обращения 25.03.2021.

Зворыкина Татьяна Ивановна,
д.э.н., профессор, Руководитель Центра Научных исследований и технического регулирования в сфере услуг

❸ 119002, г. Москва, пер. Сивцев Вражек, д.29/16,
119002, Moscow, per. Sivtsev Vrazhek, 29/16
тел.: +7 (916) 657-28-65, e-mail: sss2800@mail.ru

Мурзак Наталья Александровна,
к.э.н., директор Коломенского института (филиал) Московского политехнического университета.

❸ 140402, Московская обл., г. Коломна, ул. Октябрьской революции, д. 408,
140402, Moscow region, Kolomna, st. October Revolution,
408
тел.:+7 (496) 615-16-47, e-mail: polytech-kolomna@mail.ru