

УДК: 332.1

DOI: 10.52531/1682-1696-2022-22-2-39-45

Научная статья

# ПРОГРАММНЫЙ ПОДХОД К РАЗРАБОТКЕ ИНСТРУМЕНТОВ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА, СПОСОБСТВУЮЩИХ УСКОРЕНИЮ ПРОЦЕССОВ ВНЕДРЕНИЯ ИННОВАЦИЙ В СФЕРЕ УСЛУГ

Т.И. ЗВОРЫКИНА

ИНСТИТУТ РЕГИОНАЛЬНЫХ  
ЭКОНОМИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ

В статье отражена важность и многоликость услуг, предоставляемых населению и необходимость применения инноваций в сфере обслуживания. Ключевым условием успеха на российском рынке, изолированном от зарубежных стран, становится качество и безопасность предоставляемых услуг. Требуется целевой и программный подход к формированию качества, как на уровне предприятия, так и на региональном и национальном уровнях. Предложены механизмы создания качества на региональном уровне, макет базового стандарта на качество и безопасность услуги (на примере бытового обслуживания населения), проект типовой программы по качеству на уровне предприятия и проект перспективной программы межгосударственной и национальной стандартизации в сфере товаров и услуг для самого социально-незащищенного сегмента потребителей – детей.

**Ключевые слова:** *качество, инновации, программный подход, стандарты, предприятия, системы менеджмента качества.*

## ВВЕДЕНИЕ И СОСТОЯНИЕ ВОПРОСА

Одним из самых интенсивно развивающихся сегментов российской экономики в настоящее время становится сфера услуг. Она проникает во все важные для жизни населения области, поддерживает здоровье, создает комфорт пребывания в домашних условиях, поддерживает тепло и чистоту в квартирах, обеспечивает создание условий для воспитания детей, организует развлечения и отдых и др. Предоставление потребителю услуг регулируется как на национальном, так и на региональном уровнях. Сферу услуг можно рассматривать как элемент потребительского комплекса, который выполняют важные функции по удовлетво-

*Original article*

## A PROGRAMMATIC APPROACH TO THE DEVELOPMENT OF QUALITY TOOLS THAT ACCELERATE THE PROCESSES OF INNOVATION IN THE SERVICE SECTOR

T.I. ZVORYKINA

INSTITUTE OF REGIONAL ECONOMIC  
RESEARCH

The article reflects the importance and diversity of services provided to the population and the need to apply innovations in the service sector. It is established that the key condition for success in the Russian market, isolated from foreign countries, is the quality and safety of the services provided. It is concluded that a targeted and programmatic approach to quality formation is required, both at the enterprise level and at the regional and national level. The article proposes mechanisms for creating quality at the regional level, a mock-up of a basic standard for the quality and safety of services (on the example of consumer services), a draft of a standard quality program at the enterprise level and a draft of a promising program of interstate and national standardization in the field of goods and services for the most socially unprotected segment of consumers – children.

**KEYWORDS:** *quality, innovation, program approach, standards, enterprises, quality management systems.*

рению интересов потребителей в различных видах услуг любого региона [4, 5]. Основными методами государственного регулирования сферы услуг являются административные, экономические и социально-психологические. В условиях сложившейся ситуации, возникшей в связи с применением иностранными государствами экономических, организационных и политических санкций, особая роль отводится государственной поддержке и регулированию развития этой важной сферы. Конкретными механизмами могут быть: долгосрочное прогнозирование и индикативное планирование; разработка и реализация комплексных программ; предоставление бюджетных субсидий и льготных кредитов; страхование коммерческих рисков, гарантирование займов, предоставляемых негосударственными финансовыми структурами;

льготное налогообложение в части региональных налогов; предоставление отсрочек (налоговых каникул) при уплате налогов в региональный бюджет; установление льготных ставок на аренду, энергоносители и льготных пошлин на платежи, залоги и ставки по расходам на ведение деятельности, регистрацию, участие в конкурсах, аукционах, тендерах и торгах и др. [6].

Одним из результативных способов развития сферы услуг может служить программный подход к ускорению процессов внедрения инноваций на основе применения инструментов обеспечения качества. Такими инструментами могут быть: программы повышения качества на национальном, региональном уровне и на уровне предприятия; стандарты; системы менеджмента качества; конкурсы; классификация по категориям и др. [2]. В сочетании с приемами государственного регулирования инструменты повышения качества смогут создать результативное конкурентное поле для предоставления отечественных услуг жителям регионов, повлиять на формирование рынка и обеспечить достойное качество жизни населения в условиях изоляции. Перспективные программы по разработке и применению межгосударственных и национальных стандартов в области качества услуг смогут сформировать технические условия предоставления услуг, обеспечивающие ускорение научно-технического процесса и способствующие внедрению новых информационных технологий.

#### **МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ И ИХ ПРИМЕНЕНИЕ ДЛЯ РЕШЕНИЯ ПОСТАВЛЕННОЙ ЗАДАЧИ**

Для решения задачи по выбору и обоснованию инструментов в области качества, способствующих ускорению процессов внедрения инноваций в сфере услуг, были применены общенаучные и конкретно-предметные методы исследования социально-экономических процессов, такие как:

- критическое осмысление, синтез и развитие существующих на сегодняшний день научных идей, институциональных подходов, практических предложений и рекомендаций отдельных специалистов и научных коллективов по формам и методам развития управления и оценки качества услуг и профессиональных квалификаций;
- критическое осмысление и анализ инновационной деятельности в различных отраслях сферы услуг;
- анализ фактических данных и информации о формах и методах оценки и управления качеством в РФ и за рубежом;
- контент-анализ публикаций в открытой печати, научно-исследовательских работ по данной тематике, нормативно-правовых и методических документов;
- социологические опросы населения и специалистов по основным проблемам развития как национальной системы квалификаций, так и национальной стандартизации.

Особое внимание уделено оценке оригинальности и достоверности полученных и публикуемых материалов по результатам исследований.

При подготовке предложений сформирован ряд стартовых позиций:

Во-первых, в условиях инновационной экономики и негативного влияния применяемых зарубежными государствами санкций качество становится драйвером развития сферы услуг. Обеспечение качества услуг и образования – одна из ключевых проблем успеха государства в целом. Непременным условием развития услуг является программный подход на различных уровнях управления. Основными целями исследований были:

- изучение проблем применения инновационных процессов технологического, организационного, финансового и кадрового характера, влияющих на качество услуг и результативность работы организаций сферы услуг.
- анализ и оценка особенностей применения инструментов качества, в том числе международных, межгосударственных и национальных стандартов на услуги, позволяющих внедрять инновационные процессы и использовать информационные технологии.

#### **СОДЕРЖАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

Существующие вызовы времени, связанные с экономическими, организационными и политическими санкциями недружественных государств, пандемии, пожары и прочие катаклизмы, перенос многих видов услуг на российский внутренний рынок (например, туристские услуги), цифровизация экономики, импортозамещение и импортозамена и др. заставляют применять хорошо зарекомендовавшие себя способы обеспечения качества на протяжении длительного периода времени, такие как прогнозирование и планирование предоставления услуг [1, 8]. Исследование применения программного подхода к решению проблем в различных сферах деятельности показало, что одним из результативных способов достижения качества является стандартизация и другие инструменты обеспечения качества. Анализ 41 государственной программы развития различных сфер деятельности свидетельствовал, что пять программ, связанных с развитием информационного общества, совершенствованием в России транспортной системы, воспроизводством и использованием природных ресурсов, развитием сельского хозяйства и регулированием рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия, развитием экономики, обеспечением общественного порядка и противодействием преступности – содержат требования по развитию стандартизации и обеспечению качества. В процессе исследования также установлено, что пять проектов из 12: Цифровая экономика; Жилье и городская среда; Безопасные и качественные автомобильные дороги; Эко-

логия; Международная кооперация и экспорт также регламентируют качество производства, выполнения работ и оказания услуг. Контент-анализ отраслевых, национальных и межгосударственных программных документов свидетельствует также о наличии в них положений, касающихся вопросов качества, безопасности и стандартизации. Были проанализированы и такие программные документы, как Стратегия развития туризма на территории Северо-Кавказского федерального округа до 2035 года; Стратегия развития машиностроения для пищевой и перерабатывающей промышленности Российской Федерации на период до 2030 года, Долгосрочная стратегия развития зернового комплекса Российской Федерации до 2035 года; Стратегия развития экспорта услуг до 2025 года; Стратегия развития туризма в России до 2035 года. Анализ показал, что основная часть стратегических документов (пять из семи) регламентируют положения по поддержанию качества продукции и услуг. В результате изучения экономических результатов проведения работ в области качества установлены среднесрочные экономические преимущества от планирования работ по качеству [8, 9]. К ним могут быть отнесены:

- снижение себестоимости продукции и услуг, упрощение производственных процессов за счет функциональной совместимости;
- позитивное влияние на рост производительности труда (13–27%);
- возможность влиять на содержание нормативных требований путем участия в разработке Межгосударственного совета по стандартизации метрологии и сертификации;
- возможность опередить конкурентов (за счет скорейшего внедрения нового стандарта на инновационный товар или услугу с особыми свойствами);
- содействие продвижению продукции и услуг на рынок путем гармонизации требований стандартов с новейшими достижениями науки и техники.
- проведение испытаний по национальным стандартам, определяющим требования к услугам и продукции, максимально оптимизирующим затраты на процедуры проверки.

Наряду с краткосрочными экономическими преимуществами от решения проблем в области качества и стандартизации, можно отметить долгосрочные преимущества, к числу которых можно отнести:

- существенное сокращение сроков внедрения новых услуг, товаров и технологий за счет применения уже разработанных типовых (наилучших) практик и технологий;
- содействие внедрению инновационных решений;
- содействие развитию малого и среднего бизнеса (за счет предложения апробированных решений, повышения доверия к услугам и товару небольших пред-

приятий, повышения культуры и качества товаров и услуг);

- устранение дефектов рынка за счет нормирования в стандартах экологических нормативов, требований по охране труда и т.п.;
- постоянный рост квалификации кадрового состава;
- стабильное положение на внутреннем и внешнем рынках.

На примере исследования качества предоставления таких услуг как санаторно-курортные, жилищно-коммунальные, бытовые и медицинские подтвержден тезис о том, что качество становится решающим конкурентным преимуществом при выборе исполнителя услуги [7, 8, 10]. Оно имеет определяющее значение для жизнеспособного бизнеса, является привлекательным инструментом для устойчивого развития сферы услуг в регионах России. Также установлено, что обеспечение постоянного повышения качества, должно быть непрерывным и планомерным процессом. Необходимо ставить цели, разрабатывать стратегию, решать задачи в области повышения качества, улучшать и проверять результаты. Стратегическая необходимость приоритетного развития качества в сфере услуг отражена в современной экономической политике Российской Федерации, закреплена в приведенных выше программных документах.

Регулирование и обеспечение качества предоставления услуг, как отмечалось выше, может осуществляться на различных уровнях управления экономикой. При этом должны быть реализованы механизмы управления качеством, к числу которых можно отнести взаимодействие со всеми участниками рынка, органами власти, саморегулируемыми организациями, профессиональными объединениями предпринимателей, общественными организациями потребителей. Кроме того, необходимо развивать систему мониторинга программ повышения качества на среднесрочную и долгосрочную перспективу. Требуется также мотивировать и стимулировать на уровне региона создание и внедрение систем менеджмента качества в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001 и интегрированных систем менеджмента качества. Нужны стратегические и программные документы по обеспечению качества и безопасности предоставляемых услуг [1, 3]. На всех уровнях управления должны быть задействованы информационные ресурсы и развиты инфраструктурные элементы, обеспечивающие формирование качества. К числу инструментов, обеспечивающих качество, следует отнести: стандарты, конкурсы, классификации по категориям качества и др. На примере отрасли бытового обслуживания населения можно рассмотреть один из инструментов формирования качества, это национальный стандарт ГОСТ Р (проект) «Услуги бытовые. Требования качества и безопасности». В табл. 1 приведен макет национального стандарта,

подготовленного рабочей группой, сформированной Техническим комитетом по стандартизации ТК 346 «Бытовое обслуживание населения», действующим на базе Института региональных экономических исследований.

Целью разработки национального стандарта стала необходимость упорядочения работ по установке требований к качеству и безопасности бытовых услуг.

Бытовые услуги имеют ярко выраженный региональный характер, поскольку предоставляются на конкретной территории и практически не экспортируются. Они направлены на удовлетворение основных потребностей населения: санитарно-гигиенических (клининговые услуги, услуги прачечных, бань, химчисток); отдыха, досуга, развлечений; уходе за детьми; поддержанию технического состояния бытовой тех-

ТАБЛИЦА 1.

Макет национального стандарта ГОСТ Р (проект). «Услуги бытовые. Требования качества и безопасности»

Номер элемента стандарта	Название раздела стандарта	Краткое содержание раздела
	Наименование	Услуги бытовые. Требования качества и безопасности
1	Область применения	Устанавливается, что стандарт распространяется на организации и предприятия, независимо от их организационно-правовой формы, индивидуальных предпринимателей, и самозанятых граждан, оказывающих бытовые услуги и устанавливаются общие требования к качеству бытовых услуг, требования безопасности услуг для жизни и здоровья потребителей, сохранности их имущества и охраны окружающей среды, а также требования к качеству и безопасности различных видов бытовых услуг
2	Нормативные ссылки	В разделе приводятся стандарты, на которые даны ссылки: ГОСТ Р 50646 Услуги населению. Термины и определения ГОСТ Р 57137 Бытовое обслуживание населения. Термины и определения. ГОСТ Р 59400 Стандартизация в бытовом обслуживании населения. Основные положения. ГОСТ 32610-2014 Услуги бытовые. Классификация организаций, а также стандарты на конкретные виды бытовых услуг (ремонт и техобслуживание бытовой и электронной техники, химчистка и прачечные, профессиональная уборка, ритуальные услуги и пр.)
3	Термины и определения	Устанавливаются термины с соответствующими определениями: бытовая услуга, исполнитель и потребитель бытовых услуг, качество и безопасность услуги
4	Общие требования к качеству и безопасности бытовых услуг	Определяются общие требования к бытовым услугам: – соответствие услуг интересам клиентов и безопасности для жизни, здоровья, имущества клиентов и окружающей среды; – соответствие действующему законодательству, правилам, документам по стандартизации, и техническими документам. Дается характеристика показателей функциональности, безопасности, экологичности. Определяются и характеризуются этапы установки требования к качеству и безопасности: – подготовительный этап и этап договорных отношений; – этап обслуживания и технологического процесса; – этап утилизации. Приводятся субъекты, оценивающие качество и безопасность и метод оценки. Устанавливаются требования к помещениям, инструментам, препаратам, технологическому оборудованию, материалам, а также требования к рабочему месту исполнителю, профессиональной квалификации и установке категории качества
5	Требования к качеству и безопасности различных видов бытовых услуг	В разделе устанавливается, что оказание различных видов бытовых услуг осуществляется в соответствии с законом РФ «О защите прав потребителей» и «Правилами бытового обслуживания населения», санитарными нормами и др. нормативно правовыми документами. Приводятся требования к качеству и безопасности основных видов бытовых услуг по направлениям: – требования к качеству, проверяемые клиентом; – требования безопасности, проверяемые исполнителем визуально или с применением инструментов и (или), оборудования и (или) средств измерения на рабочем месте или в испытательной лаборатории; – требования к качеству, проверяемые исполнителем визуально или с применением инструментов и (или), оборудования и (или) средств измерения на рабочем месте или в испытательной лаборатории. Также определяются документы, подтверждающие квалификацию и компетенции исполнителя
6	Требования к качеству обслуживающего персонала	Устанавливаются документы, в которых определяются требования к исполнителю бытовых услуг

ники (ремонт оборудования информационных технологий), эстетических (услуги индустрии красоты), поддержки в трудной жизненной ситуации (ритуальные услуги) и др. [5]. В процессе развития бытовые услуги наполнены различными формами и методами предоставления, с использованием инновационных технологий, материалов и препаратов. При подготовке стандарта были решены задачи по определению и формализации:

- общих требований к качеству и безопасности бытовых услуг;
- требований к качеству и безопасности для конкретных видов бытовых услуг;
- требований к качеству обслуживающего персонала.

Обзор деятельности предприятий в области качества позволил предложить типовую программу в области качества для сферы услуг (табл. 2).

Программный подход результативен также при проведении работ по межгосударственной и национальной стандартизации. Проект перспективной программы межгосударственной и национальной стандартизации до 2027 года в сфере товаров и услуг для самого социально-незащищенного сегмента потребителей – детей, разработанный ТК 346 «Бытовое обслуживание населения», предложен в табл. 3.

Разработка заданий перспективного плана предполагает соблюдение базовых принципов национальной

системы стандартизации. Внедрение стандартов, безусловно, будет содействовать решению ряда проблем, связанных с обеспечением инновационного развития сферы услуг на основе предоставления качественных и безопасных услуг. Кроме того применение инструментов качества будет влиять на:

- обеспечение конкурентоспособности услуг;
- поддержку санитарно-гигиенического состояния всех видов помещений и территорий;
- предупреждение действий, вводящих в заблуждение потребителя;
- подтверждение соответствия услуг при добровольной сертификации;
- развитие инновационных форм и методов предоставления услуг;
- принятие объективных решений в конфликтных ситуациях и во время возникновения споров.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

1. Установлено, что обязательным условием успеха на российском рынке, изолированном от зарубежных стран, становится качество и безопасность предоставляемых товаров и услуг.

2. Достижение результативности и эффективности в сфере услуг возможно на основе целевого и программного подхода к качеству, как на уровне предприятия, так и на региональном и национальном уровне.

ТАБЛИЦА 2.

Структура программы качества для предприятия, предоставляющего услуги

Краткая характеристика предприятия	Состав, структура
Миссия	Позиция, цель и уникальность предприятия
Видение	Долгосрочные цели предприятия
Политика в области качества	Роль качества в реализации стратегических целей предприятия, основные принципы и направления практической деятельности
Анализ состояния качества и конкурентоспособности	Использование методов бенчмаркинга и самооценки, SWOT-анализа
Ранжирование	На основе проведенного анализа проблем качества, определение главных и основных целей системы менеджмента качества предприятия
Задания по повышению уровня качества и конкурентоспособности	Вновь разрабатываемые мероприятия, модернизация, объемы и источник финансирования, сроки
Этапы разработки (совершенствования) систем менеджмента качества	На базе международных стандартов ИСО 9000 и ИСО 14000, а при необходимости и других стандартов, например ИСО 22000, ИСО 27001 и сроки их сертификации (повторной сертификации)
Меры по освоению принципов всеобщего управления качеством	Ориентация на потребителя, роль руководства, вовлечение работников, процессный подход, постоянное улучшение, принятие решений, основанных на фактах, менеджмент отношений
Мероприятия, обеспечивающие достижение целей, сформулированных в политике в области качества	– инженерно-технические (обновление организационно-технической базы, внедрение современных технологий и методов управления, ресурсосбережение); – организационные (в том числе, регулярное проведение дней и конференций по качеству, участие в конкурсах и выставках); – экономические (в том числе, совершенствование системы стимулирования персонала); – график внедрения нормативных правовых документов; – учебно-пропагандистские (в том числе, организация непрерывного обучения персонала по качеству); – информационное обеспечение, в том числе внедрение CALS-технологий

ТАБЛИЦА 3.

Предложение в перспективную Программу межгосударственной и национальной стандартизации в области товаров и услуг для детей

Код ОКС/ОКП	Наименование проекта стандарта	Краткое обоснование необходимости разработки стандарта	Сроки разработки
03.080.30	1. Услуги бытовые. Присмотр и уход за детьми. Общие требования безопасности. Пересмотр ГОСТ Р 57597 – 2017	Необходимость обеспечения безопасности услуг по присмотру и уходу за детьми в условиях новой реальности, связанной с современными вызовами времени (пандемия, поддержка малого предпринимательства, самозанятость, требования к применению информационных технологий и др.)	Май 2022– Июнь 2023
03.080.302.	2. Услуги населению. Требования к услугам по присмотру и уходу за детьми дошкольного возраста (старше 3 лет) (совместно с ТК 342) Разработка ГОСТ	Отсутствие стандартов по тематике, обеспечение потребностей детей дошкольного возраста в качественных, безопасных и доступных услугах	Июнь 2023– Июль 2024
03.080.303.	3. Услуги населению. Требования к услугам по уходу и присмотру за детьми, предоставляемым в детских организациях любого типа. (совместно с ТК 342) Разработка ГОСТ	Отсутствие стандартов по тематике обеспечения потребностей детей в детских организациях любого типа в качественных, безопасных и доступных услугах	Январь 2024– Март 2025
03.080.30	4. Услуги профессиональной уборки – клининговые услуги. Уборка детских садов. Общие технические требования и требования безопасности. Разработка ГОСТ Р	Необходимость обеспечения экологической безопасности при предоставлении услуг профессиональной уборки, нормативная поддержка применения инновационных технологий уборки, позволяющих внедрить отечественные импортозамещающие препараты, оборудование и материалы для уборки помещений и поверхностей в детских садах	Октябрь 2025– Ноябрь 2026
03.080.30	5. Услуги профессиональной уборки – клининговые услуги. Уборка школ. Общие технические требования и требования безопасности. Разработка ГОСТ Р	Обеспечение экологической безопасности при предоставлении услуг профессиональной уборки, нормативная поддержка применения инновационных технологий уборки, позволяющих внедрить отечественные импортозамещающие препараты, оборудование и материалы для уборки помещений и поверхностей на предприятиях общественного питания	С е н т я б р ь 2026– Октябрь 2027
03.080.30	6. Услуги профессиональной уборки – клининговые услуги. Уборка предприятий общественного питания. Общие технические требования и требования безопасности. Разработка ГОСТ Р	Обеспечение экологической безопасности при предоставлении услуг профессиональной уборки, нормативная поддержка применения инновационных технологий уборки, позволяющих внедрить отечественные импортозамещающие препараты, оборудование и материалы для уборки помещений и поверхностей на предприятиях общественного питания	Ноябрь 2025– Октябрь 2025
03.080.30	7. Услуги бытовые. Услуги парикмахерских для детей. Общие технические условия Разработка ГОСТ Р	Повышение качества и безопасности предоставления потенциально опасных услуг. Внедрение инновационных технологий, экономия на основе оптимизации технологических процессов и импортозамещении оборудования	Февраль 2025– Март 2026
03.080.30	8. Услуги бытовые. Прокат средств перемещения для детей. Требования безопасности. Разработка ГОСТ Р	Повышение качества и безопасности предоставления потенциально опасных услуг. Внедрение инновационных технологий, экономия на основе оптимизации технологических процессов обслуживания детей услугами проката	Февраль 2026– Март 2027
03.080.30	9. Услуги бытовые. Социальные нормы и нормативы к услугам, предоставляемым детям. Общие требования. Разработка ГОСТ Р	Повышение качества, безопасности, нормативная поддержка социально-значимых услуг, импортозамещение, внедрение отечественных инновационных технологий, оборудования и препаратов	Март 2026 – Апрель 2027

3. Механизмами формирования качества на региональном уровне могут быть создание и реализация программных документов, взаимодействие со всеми участниками рынка, мониторинг выполнения программ, стимулирование и мотивация внедрения систем менеджмента качества и интегрированных систем менеджмента качества, развитие инфраструктуры качества.

4. Инструментами, реализующими программный подход к обеспечению качества и достижения внедрения инноваций, могут быть межгосударственные и национальные стандарты (в статье приведен макет базового национального стандарта на качество и безопасность услуги), программы по качеству, действующие на предприятии (в статье дан проект типовой программы по качеству на уровне предприятия) и пер-

спективный план стандартизации (в статье приведен проект перспективной программы межгосударственной и национальной стандартизации в сфере товаров и услуг для самого социально-незащищенного сегмента потребителей – детей).

#### ЛИТЕРАТУРА

1. БЕЛОБРАГИН В.Я., ЗАЖИГАЛКИН А.В., ЗВОРЫКИНА Т.И. Техническое регулирование на рубеже индустрии 4.0. Монография. М.: Изд-во «Научный консультант», 2019. 100 с.
2. БЕЛОБРАГИН В.Я., ЗВОРЫКИНА Т.И., МАКЕЕВА Д.Р. Основные направления формирования национальной системы управления качеством туристских услуг с использованием инновационных технологий // Сервис в России и за рубежом. 2012. №6 (33). С. 118–130.
3. БЕЛОБРАГИН В.Я., ЗАЖИГАЛКИН А.В., ЗВОРЫКИНА Т.И. Основы стандартизации. М., РИА «Стандарты и качество», 2017. 516 с.
4. ВАТОЛКИНА Н.Ш. Управление качеством в сфере услуг в условиях цифровой трансформации экономики: монография. М.: Изд-во МГТУ им. Н. Э. Баумана, 2019. 179 с.
5. ЗВОРЫКИНА Т.И. Система технического регулирования в сфере услуг: вопросы теории и проблемы развития в условиях рыночной экономики. Монография. Федер. агентство по образованию, М-во образования и науки Рос. Федерации, Гос. образоват. учреждение высш. проф. образования «Моск. гос. ун-т сервиса» (ГОУВПО «МГУС»). 2005. 158 с.
6. Инновационно-технологическая трансформация промышленности в регионах России как инструмент достижения стратегических целей на пути становления цифровой экономики. Монография. Под ред. Веселовского М.Я. М.: Научный консультант, 2019. 364 с.
7. МОРОЗОВ М.А. Зарубежный опыт оценки качества образования // Стандарты и качество, 2021. №9. С. 70–73.
8. МОРОЗОВ М.А., МОРОЗОВА Н.С., ЗВОРЫКИНА Т.И. Новые требования к качеству туристских услуг в современных реалиях // Стандарты и качество. 2020. №8. С. 104–108.
9. МОРОЗОВ М.А., МОРОЗОВА Н.С. Система независимой оценки качества туристских услуг // Стандарты и качество. 2021. №1. С. 71–75.
10. СТЕЛЬМАШЕНКО В.И., СЮТКИН Г.Н., ЗВОРЫКИНА Т.И., ЕРМАКОВ А.С. Направления совершенствования профессиональных квалификаций работников в области сервиса // Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. 2012. №2. С. 29–35.

#### REFERENCES

1. БЕЛОБРАГИН В.Я., ЗАЖИГАЛКИН А.В., ЗВОРЫКИНА Т.И. Technical regulation at the turn of industry 4.0. Monografiya. Moscow: izdatelstvo «Nauchniy konsultant», 2019: 100. (In Russian).
2. БЕЛОБРАГИН В.Я., ЗВОРЫКИНА Т.И., МАКЕЕВА Д.Р. The main directions of the formation of a national system for managing the quality of tourism services using innovative technologies. *Servis v Rossii I zarubegom*. 2012; 6(33): 118–130. (In Russian).
3. БЕЛОБРАГИН В.Я., ЗАЖИГАЛКИН А.В., ЗВОРЫКИНА Т.И. Fundamentals of standardization. M., RIA «Standarty i kachestvo», 2017: 516. (In Russian).
4. ВАТОЛКИНА Н.Ш. Quality management in the service sector in the context of digital transformation of the economy: monografiya. Moscow: Izdatelstvo MGTU im. N. E. Bauman, 2019: 179. (In Russian).
5. ЗВОРЫКИНА Т.И. The system of technical regulation in the service sector: questions of theory and problems of development in a market economy. Monografiya. Federalnoe agenstvo po obrazovaniyu, Ministerstvo obrazovaniya i nauki Rossiyskoy federacii. GOU VPO Moskovskiy gosudarstvenniy universitet servisa (GOU VPO MGUS) 2005:158. (In Russian).
6. Innovative and technological transformation of industry in the regions of Russia as a tool for achieving strategic goals on the way to the formation of a digital economy. Monografiya. pod red. Veselovskogo M.Ya. Moscow: Nauchniy konsultant, 2019:364. (In Russian).
7. МОРОЗОВ М.А. Foreign experience in assessing the quality of education. *Standarty i kachestvo*. 2021; (9): 70–73. (In Russian).
8. МОРОЗОВ М.А., МОРОЗОВА Н.С., ЗВОРЫКИНА Т.И. New requirements for the quality of tourist services in modern realities. *Standarty i kachestvo*. 2020; (8): 104–108. (In Russian).
9. МОРОЗОВ М.А., МОРОЗОВА Н.С. The system of independent assessment of the quality of tourist services. *Standarty i kachestvo*. 2021; (1): 71–75. (In Russian).
10. СТЕЛЬМАШЕНКО В.И., СЮТКИН Г.Н., ЗВОРЫКИНА Т.И., ЕРМАКОВ А.С. Directions for improving the professional qualifications of employees in the field of service. *Vestnik Associacii vuzov turizma i servisa*. 2012; (2): 29–35. (In Russian).

*Статья подготовлена при финансовой поддержке Российского фонда фундаментальных исследований (РФФИ) проект № 20-010-00343-22.*

**Зворыкина Татьяна Ивановна**,  
д.э.н., профессор НОУ ВПО «Российский новый университет»,  
руководитель Центра Института региональных  
экономических исследований

✉ 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