



**ИРЭИ**

# **СОВРЕМЕННЫЕ СТАНДАРТЫ: КАЧЕСТВО РАЗРАБОТКИ**

---

**ЗВОРЫКИНА Т.И - ПРЕДСЕДАТЕЛЬ ТК 346  
БЫТОВОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ,  
РУКОВОДИТЕЛЬ ЦЕНТРА НАУЧНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ И  
ТЕХНИЧЕСКОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ В СФЕРЕ УСЛУГ  
ИРЭИ. Д.Э.Н., ПРОФЕССОР, АКАДЕМИК РАЕН**

# **БОЛЬШИЕ ВЫЗОВЫ**

## **СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОГО ПРОГРЕССА, ВЛИЯЮЩИЕ НА ФОРМИРОВАНИЕ СОВРЕМЕННЫХ СТАНДАРТОВ**



**ИРЭИ**

- 
- Устойчивое развитие территорий
  - Эффективное и безопасное природопользование
  - Катаклизмы (пожары, пандемии, наводнения др.)
  - Повышение качества жизни
  - Рост конкуренции
  - Цифровизация экономики
  - Технологическая революция



ИРЭИ

# Социально-экономическое влияние услуг на повышение качества жизни населения

## Социальное

## Экономическое

### Прямое

### Косвенное

### Прямое

### Косвенное

Организация  
отдыха

Позитивное  
влияние на  
сознание людей

Раскрытие  
творческого  
потенциала людей

Развитие  
социальных  
коммуникаций

Стимулирование  
творчества

Формирование  
активной  
жизненной позиции

Влияние на  
интеллектуальное  
и эмоциональное  
развитие

Создание рабочих  
мест

Формирование  
автономных рынков

Расширение сферы  
вложения  
инвестиций

Снижение  
криминогенной  
обстановки

Повышение  
работоспособности и  
производительности  
человека

Развитие  
современных  
инновационных  
технологий

Социализация  
населения

# СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЕ ЗНАЧЕНИЕ УСЛУГ

(ИНФОРМАЦИЯ С САЙТА [WWW.ISO.ORG](http://WWW.ISO.ORG))



ИРЭИ

---

## Услуги по данным ВТО

- Занимают 70% мирового валового продукта
- Обеспечивают около 50% занятости населения
- Прямые мировые инвестиции в сферу услуг ежегодно составляют 40%
- Качество услуг во многом определяет качество жизни населения, улучшает экологию
- Высокое качество производственных услуг снижает риски техногенных катастроф, способствует продлению сроков службы основных фондов

# КАЧЕСТВО СТАНДАРТОВ

---

- Стандарт – это кибернетическая система, способная управлять объектом
- Качество стандартов это соблюдение норм, правил и требований стандартизации при разработке стандартов с обязательным контролем их исполнения
- **Стандарты нуждаются в управлении:**
  1. Они должны быть утверждены в виде нормативных документов и быть зарегистрированы
  2. Для соблюдения стандартов необходимо обучить сотрудников
  3. Стандарты должны меняться и приспосабливаться к реальной ситуации

# ИННОВАЦИОННЫЙ СТАНДАРТ

---

- **Инновационный стандарт** позволяет внедрять новшество. является источником конкурентного преимущества в условиях рынка, обеспечивает быстроту реагирования на изменения конкурентных условий и гармонизацию национальных стандартов.
- **Опережающая стандартизация** способствует более широкому внедрению в практику опережающих стандартов, которые должны сопровождать государственные и федеральные целевые программы, устанавливать высокую планку показателей качества продукции и услуг.

# РОЛЬ ИННОВАЦИОННЫХ СТАНДАРТОВ В РАЗВИТИИ ЭКОНОМИКИ

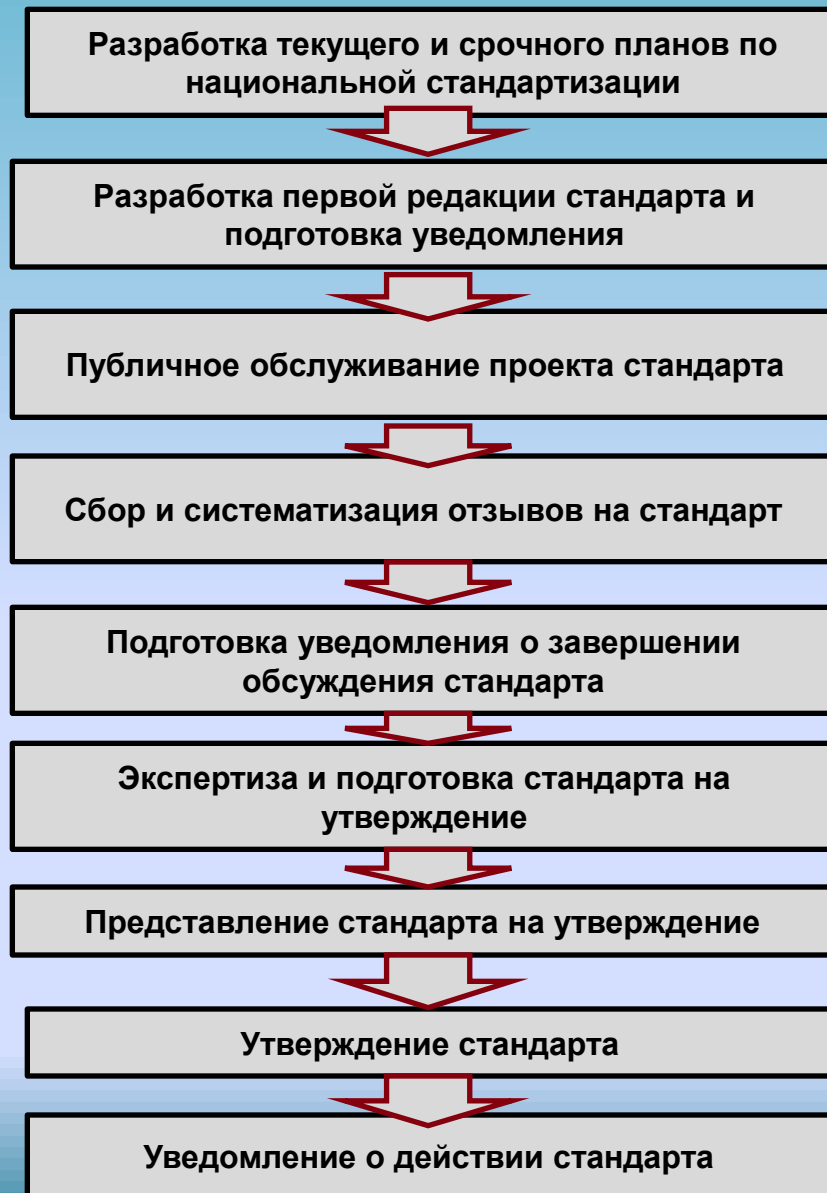
---

- Инновационные стандарты предшествуют инновациям, устанавливая показатели и индикаторы для характеристик продукции (услуг), которая будет отвечать перспективным требованиям потребителей, а также затем стандарты становятся инструментом продвижения продукции (услуг) при серийном и массовом производстве
- Особенно важны инновационные стандарты в сфере услуг, поскольку в условиях постсоветского пространства именно эта сфера развивается ускоренными темпами и приносит ощутимые поступления в бюджеты всех уровней. Располагая высоким экономическим потенциалом, сфера услуг может быть использована как платформа для нововведений, и значительно влиять на качество жизни населения стран.

# Этапы создания современных стандартов на услуги



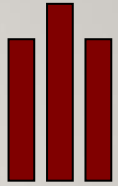
Логика методического подхода



Логика организационного подхода



# СТРУКТУРЫ, УЧАСТВУЮЩИЕ В ФОРМИРОВАНИИ КАЧЕСТВА СТАНДАРТОВ



**ИРЭИ**

---

## Государственные структуры

### **Федеральные органы исполнительной власти:**

- Министерство экономического развития Российской Федерации;
- Министерство природных ресурсов и экологии Российской Федерации;
- Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;
- органы власти субъектов Федерации

### Негосударственные структуры:

- Международные организации;
- Региональные организации (зарубежные);
- Органы местного самоуправления;
- Профессиональные объединения предпринимателей;
- Экологические организации;
- Транспортные, торговые компании;
- Службы и предприятия питания;
- Общественные объединения, в.ч. Общественные объединения потребителей;
- Саморегулируемые организации;
- Организации (предприятия, бизнес-сообщества)

# МЕТОДЫ УСТАНОВЛЕНИЯ И ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА В СТАНДАРТАХ (НА УСЛУГИ)



ИРЭИ

## МЕТОДЫ

Регламентации  
процессов

Регламентации  
организаций

Классификации  
услуг

Терминологии в  
сфере услуг

Регламентации  
методов  
контроля

Регламентации  
правил

Классификации  
процессов

Общих  
технических  
требований

Регламентации  
помещения

Регламентации  
продуктов

Типового  
технологического  
о процесса

Общих  
технических  
условий

Регламентации  
персонала

Регламентации  
социальной  
составляющей  
услуги

Терминологии  
по процессам

Технических  
условий

Регламентации  
гарантий

# ГАРМОНИЗАЦИЯ РАЗРАБОТКИ СТАНДАРТОВ В СФЕРЕ УСЛУГ (ЭКОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОБЛЕМЫ)



## Технические комитеты по стандартизации в сфере услуг

ТК 035-Услуги в области любительского дайвинга  
ТК 082 - Культурное наследие  
ТК 111-Защита прав потребителей на основе контроля продукции на стадиях обращения и при оказании услуг  
ТК 115 -Устойчивое развитие административно –территориальных образований  
ТК 140- Продукция и услуги для непродуктивных животных  
ТК 393- Услуги (работы) в сфере ЖКХ и формирования комфортной среды  
ТК 342-Услуги населению  
ТК 346- Бытовое обслуживание населения  
ТК 347- Услуги торговли и общественного питания  
ТК 406- Социальное обслуживание населения  
ТК 704 -Услуги и продукция ХАЛЯЛЬ



## Технические комитеты по стандартизации в области экологии

ТК 020 - Экологический менеджмент и экономика  
ТК 025 - Качество почв, грунтов и органических удобрений  
ТК 343 - Качество воды  
ТК 349 -Обращение с отходами  
ТК 366- «Зеленые» технологии среды жизнедеятельности и «зеленая» инновационная продукция  
ТК 409 -Охрана окружающей природной среды  
ТК 447-Биологическая безопасность пищевых продуктов, кормов и товаров народного потребления и методы её контроля  
ТК 457 — Качество воздуха  
ТК 508 — Управление окружающей средой

# РОЛЬ ТЕХНИЧЕСКИХ КОМИТЕТОВ В ОБЕСПЕЧЕНИИ КАЧЕСТВА РАЗРАБОТКИ СТАНДАРТОВ

---

**Стандартизация инновационной деятельности в сфере услуг** приобретает особую роль в развитии экономики.

Организационной основой в создании инновационных стандартов могут служить технические комитеты по стандартизации.

Они способны организовать и координировать создание стандартов, проводить их научно-техническую, терминологическую, правовую и метрологическую экспертизу.

# СОСТАВ ДОКУМЕНТОВ ДЛЯ МОНИТОРИНГА ЭКОЛОГИЧЕСКИХ ТРЕБОВАНИЙ В СТАНДАРТАХ НА УСЛУГИ



## **Федеральный уровень**

Законы, нормативные правовые акты Президента и правительства РФ, федеральных министерств и ведомств, концепции, стратегии долгосрочного развития, федеральные программы, административные регламенты

**Документы добровольного применения национального уровня:** Классификаторы технико-экономической информации, международные и межгосударственные стандарты, национальные стандарты, правила, методики, положения

**Региональный уровень:** Региональные законы, административные регламенты, акты региональных органов исполнительной власти, региональные стратегии, концепции, программы развития

**Документы добровольного применения регионального уровня:** Правила, методики, положения, добровольные региональные системы сертификации

**Уровень местного самоуправления:** акты органов местного самоуправления, муниципальные программы

**Уровень профессиональных объединений предпринимателей и саморегулируемых организаций:** Кодексы правила добровольной сертификации, стандарты организации, технические условия, методики, положения, инструкции

## **Уровень хозяйствующих субъектов:**

Стандарты организации, технические условия, инструкции, положения, методики, образцы-модели, договоры



# ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ УБОРКА ПОМЕЩЕНИЙ



ИРЭИ



# ЦЕХ ПО ОБРАБОТКЕ КОВРОВЫХ ИЗДЕЛИЙ (ХИМЧИСТКИ-ПРАЧЕЧНОЙ)



ИРЭИ







**ИРЭИ**

# КОНЦЕПТУАЛЬНАЯ МОДЕЛЬ НАЦИОНАЛЬНОГО СТАНДАРТА ГОСТ Р «УСЛУГИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ УБОРКИ – КЛИНИНГОВЫЕ УСЛУГИ. ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ УБОРКА. ОБЩИЕ ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ»







ИРЭИ

---

***Благодарю за  
внимание!***