

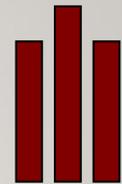
ИРЭИ

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

Социально-экономическое влияние услуг на повышение качества жизни населения



ИРЭИ

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

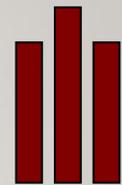
Повышение
работоспособности и
производительности
человека

Развитие
современных
инновационных
технологий

Социализация
населения

СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЕ ЗНАЧЕНИЕ УСЛУГ

(ИНФОРМАЦИЯ С САЙТА WWW.ISO.ORG)



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 приспособливаться 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.

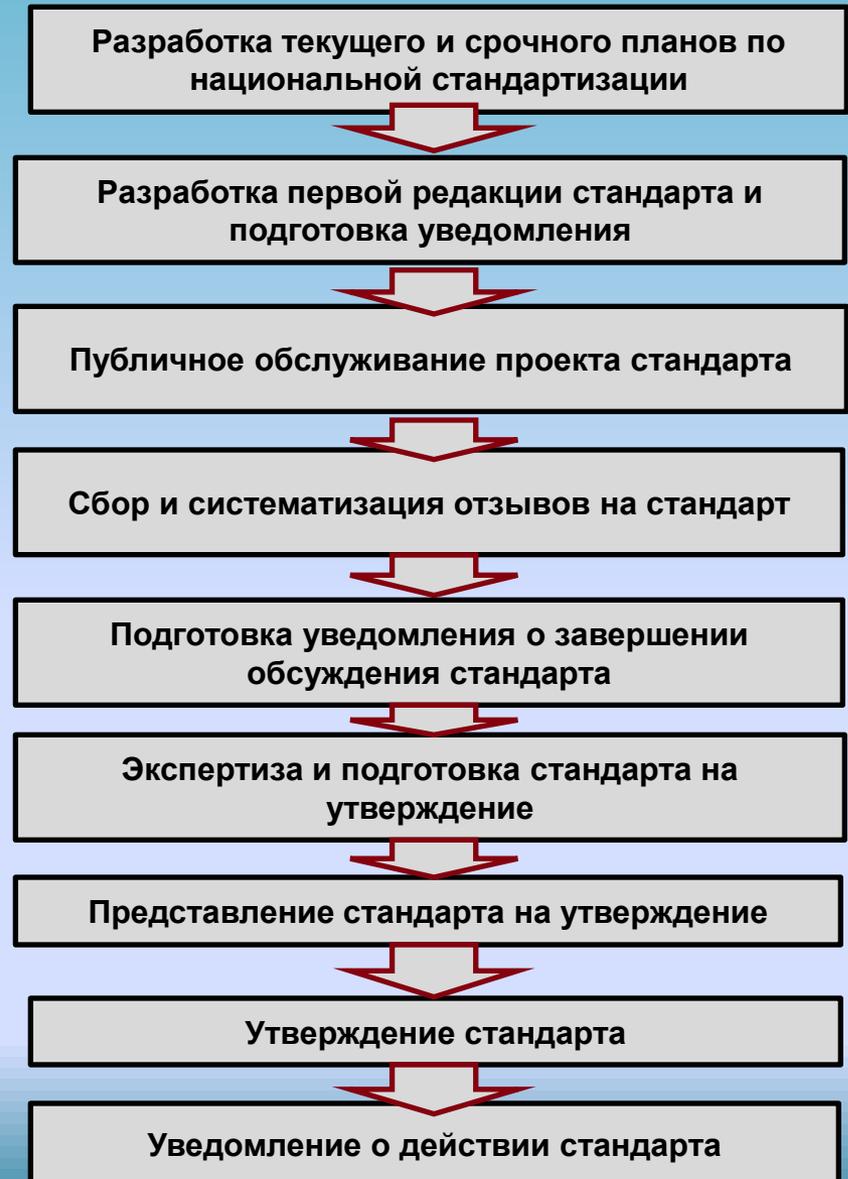
РОЛЬ ИННОВАЦИОННЫХ СТАНДАРТОВ В РАЗВИТИИ ЭКОНОМИКИ

- 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

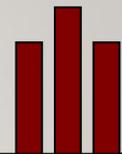
РОЛЬ ТЕХНИЧЕСКИХ КОМИТЕТОВ В ОБЕСПЕЧЕНИИ КАЧЕСТВА РАЗРАБОТКИ СТАНДАРТОВ

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

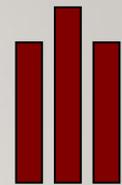
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ УБОРКА ПОМЕЩЕНИЙ



ИРЭИ



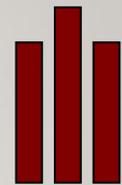
ЦЕХ ПО ОБРАБОТКЕ КОВРОВЫХ ИЗДЕЛИЙ (ХИМЧИСТКИ-ПРАЧЕЧНОЙ)



ИРЭИ

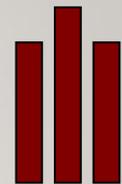


КОНЦЕПТУАЛЬНАЯ МОДЕЛЬ НАЦИОНАЛЬНОГО СТАНДАРТА ГОСТ Р «УСЛУГИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ УБОРКИ – КЛИНИНГОВЫЕ УСЛУГИ. ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ УБОРКА. ОБЩИЕ ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ»



ИРЭИ





ИРЭИ

***Благодарю за
внимание!***