



**П. И. Бурак,**  
д.э.н., профессор, директор  
Института региональных  
экономических исследований



**Т. И. Зворыкина,**  
д.э.н., профессор,  
академик РАЕН,  
руководитель центра  
научных исследований  
и информации в сфере услуг  
Института региональных  
экономических исследований

## ИНДИКАТОРЫ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ В МЕЖДУНАРОДНЫХ, РЕГИОНАЛЬНЫХ И НАЦИОНАЛЬНЫХ СТАНДАРТАХ ДЛЯ СФЕРЫ УСЛУГ

*Ключевые слова:* сфера услуг, стандартизация в сфере услуг, качество жизни, качество услуг.

*В статье подробно освещены вопросы стандартизации в сфере услуг – одной из важнейших характеристик качества жизни населения. Проведенный авторами анализ показал, что необходимо активно расширять и улучшать базу стандартов во многих сегментах рынка для повышения доверия потребителей, проводить научные исследования в этой области, поднимать проблему стандартизации сферы услуг на международный уровень.*

Современная сфера сервиса представляет совокупность видов деятельности, функциональное значение которых в системе общественного производства выражается в реализации потребностей населения в услугах. Услуги, как важные и незаменимые жизненные средства, входят в потребление наряду с продукцией и составляют основную часть фонда потребляемых населением благ [1].

Возрастание роли услуг является общемировой тенденцией развития рыночной экономики. Сфера услуг в социально-экономической системе общества создает благоприятные условия для жизни людей. Качество, ассортимент и доступность предоставляемых услуг является важнейшей составляющей формирования высокого качества жизни населения. Помимо качественных изменений происходит и количественный рост сферы услуг. Так,

если в 1990 г. на долю отраслей сферы услуг России приходилось 23,0% ВВП, число работающих – 37,0% от общей численности занятых, то в настоящее время, по данным Росстата, эти показатели составляют, соответственно, 53,05 и 50,0% с числом занятых в сфере услуг – около 32 млн человек. Если в 1994 г. из общей суммы всех расходов население тратило на услуги 15,0%, то в последующие годы – более 23,0%. Таким образом, более половины ВВП России производится в сфере услуг, а сама отрасль оказывает все возрастающее влияние на экономику страны, характер и структуру потребления и, соответственно, на качество жизни населения [2].

В настоящее время исходя из важности сферы услуг для решения задачи повышения качества жизни населения в России приняты и реализуются различные Федеральные целевые

программы, такие как: ФЦП «Развитие внутреннего и выездного туризма в Российской Федерации на 2011–2018 годы»; Государственная программа РФ «Доступная среда на 2011–2015 годы»; «Основы государственной политики РФ в области здорового питания населения на период до 2020 года»; «Стратегия развития физической культуры и спорта в Российской Федерации на период до 2020 года» и другие.

В социальной жизни общества сфера услуг, как никакая другая, характеризует уровень качества жизни населения. Интенсивно развиваются туристские, бытовые, медицинские и другие услуги. Несмотря на общую тенденцию усиления роли услуг в экономике государства, имеется ряд проблем, связанных с интересами потребителей: низкое качество обслуживания; недостаточный уровень безопасности услуг; слабое развитие конкурентного рынка услуг; недостаточный уровень ценовой и территориальной доступности услуг.

Стандартизация на международном, региональном, национальном уровнях, а также на уровне предприятия является одним из наиболее эффективных инструментов формирования требований к качеству услуг и процессам их оказания и устанавливает индикаторы качества жизни для населения. Она аккумулирует инновационный опыт с учетом интересов потребителей, исполнителей, поставщиков и общества в целом.

Сейчас в России утверждены и реализуются более двухсот национальных стандартов на услуги. Ряд стандартов находятся в стадии разработки. Около 20% национальных стандартов гармонизированы с международными и европейскими. Отдельные разрабатываемые стандарты на услуги являются оригинальными и международных аналогов не имеют. Их разработка осуществляется в рамках десяти технических комитетов по стандартизации, среди них такие как: ТК 199 «Туристские услуги и средства размещения», ТК 346 «Бытовое обслуживание населения», ТК 406 «Социальное обслуживание населения» и др.

Вопрос развития стандартизации в сфере услуг в 2012 г. рассматривался на коллегии Росстандарта. В России действует программа развития стандартизации услуг до 2015 г. Анализ наличия стандартов на услуги по сег-

ментам рынка показывает, что для учреждений культуры, банков, медицинских организаций, компаний занимающихся страхованием и операциями с недвижимостью и другие стандарты на услуги не разработаны [3]. На отдельные группы услуг подготовлено незначительное число стандартов, которые не могут полностью регламентировать качество их предоставления (такие как: услуги ЖКХ, услуги в области косметологии, услуги по аренде белья и др.).

Анализ нормативного и экономического состояния сферы услуг позволяет определить важнейшие направления работ по стандартизации.

К их числу могут быть отнесены:

- ♦ повышение качества и конкурентоспособности услуг на основе стандартизации, в том числе на международном рынке;
- ♦ гармонизация национальных стандартов на услуги с актуальными международными, европейскими и зарубежными национальными стандартами на услуги;
- ♦ обеспечение научно-технического прогресса и инновационного развития экономики, содействие внедрению перспективных технологий;
- ♦ обеспечение технологической и экологической безопасности услуг;
- ♦ подтверждение заявленных возможностей стабильно предоставлять услуги запланированного качества и на установленных договорами условиях.

На международном уровне в настоящее время функционируют 10 ТК/ИСО – в области услуг и ТК – разрабатывающих стандарты на услуги. В их число входят: ИСО/ТК 68 «Банковские дело и соответствующие финансовые операции», ИСО/ТК 228 «Туризм и услуги в сфере туризма», проектные комитеты: ИСО/ПК (РС) 237 «Выставочная терминология», ИСО/ТК 245 «Международная торговля товарами, бывшими в употреблении», ИСО/ТК 259 «Аутсорсинг» и др. Силами международных комитетов подготовлены 120 стандартов в области предоставления услуг. В целях упорядочения деятельности по стандартизации в сфере услуг ИСО/КОПОЛКО разработал международное руководство ИСО/МЭК 76:2008 «Разработка стандартов на услуги. Рекомендации по учету нужд потребителя».

Работа в этом направлении развивается и в Европе, так CEN подготовлен документ по стратегии стандартизации – CHESSS (CEN) Horizontal European Service Standardization Strategy), предусматривающий поставку услуг в рамках ЕС на основе общих принципов. Сегодня в CEN стандарты на услуги разрабатывают 12 технических комитетов. На конец 2011 г. CEN опубликовал 85 стандартов, непосредственно связанных с услугами населению и 20 стандартов на производственные виды услуг.

Учитывая то, что стандартизация услуг является одним из мощных регуляторов качества жизни населения и проблема ее развития касается всех государств, считаем целесообразным признать приоритетными на международном уровне следующие направления:

- ♦ проведение совместных научных исследований по выбору форм и методов стандартизации в сфере услуг;
- ♦ создание единого координационного плана на международном уровне по формированию стандартов в приоритетных сферах обслуживания;
- ♦ разработка и реализация принципов межгосударственного сотрудничества в обла-

сти стандартизации услуг населению, (к их числу могут быть отнесены: гласность, объективность, максимальный учет интересов всех стран и т. д.);

- ♦ разработка модели единого международного классификатора услуг населению;
- ♦ разработка организационного механизма взаимодействия по стандартизации в сфере услуг на международном уровне.

Таким образом, стандарты способствуют расширению имеющихся и открытию новых рынков услуг. Компании, работающие в данной сфере и применяющие стандарты, могут добиваться повышения доверия и удовлетворенности со стороны потребителей.

#### Литература

1. Основы экономики крупного города / Бурак П. И. [и др.]; РАЕН.- М.: Экономика, 2009.
2. Зворыкина Т. И. Платонова Н.А. Техническое регулирование: сфера услуг. учеб. пособие / Т. И. Зворыкина, Н. А. Платонова. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011.
3. Версан В. Г. Стандартизация в сфере услуг – современное состояние и вектор развития / В. Г. Версан, И. И. Чайка, Е. А. Лежина // «Сертификация». – 2012. – № 3.

© П. И. Бурак  
Т. И. Зворыкина