

Goncharova Natalia Leonidovna,
Candidate of Economics,
Associate Professor of the Higher School
of Engineering and Economics,
Peter the Great Saint Petersburg Polytechnic University,
Russian Federation, Saint Petersburg,
e-mail: bonatal@rambler.ru

Гончарова Наталья Леонидовна,
канд. экон. наук,
доцент Высшей инженерно-экономической школы,
Санкт-Петербургский политехнический университет
Петра Великого,
Российская Федерация, г. Санкт-Петербург,
e-mail: bonatal@rambler.ru

СЕРВИСОЛОГИЧЕСКИЙ ПОДХОД К ФОРМИРОВАНИЮ УСЛУГ ЛИЦАМ СТАРШЕ ТРУДОСПОСОБНОГО ВОЗРАСТА

A SERVICE APPROACH TO DEVELOPMENT OF SERVICES FOR PEOPLE OVER THE WORKING AGE

08.00.05 — Экономика и управление народным хозяйством

08.00.05 — Economics and management of national economy

В последние несколько лет в Российской Федерации наблюдается рост численности населения пожилого возраста, что вызвано сокращением рождаемости и увеличением продолжительности жизни лиц старшего поколения. Данные предпосылки обуславливают необходимость формирования новых механизмов социальной поддержки граждан старше трудоспособного возраста, ориентированной на индивидуализацию потреблений и рост социальной активности, что, в свою очередь, является стимулом для увеличения потребления и качества жизни данной категории граждан. В рамках настоящего исследования автором предлагается использовать сервисологический подход к формированию экосистемы услуг лицам старше трудоспособного возраста.

В статье рассмотрены представления о сервисологии, сформировано авторское представление о сервисологии, а также основные ее атрибуты как науки — методология и концепция. В качестве основного методологического инструмента рассмотрен сервис-дизайн, охарактеризованы его принципы и возможности использования при организации оказания услуг лицам старше трудоспособного возраста. Услуги лицам старше трудоспособного возраста представлены как элемент социального сервиса в контексте четырех функций сервисологии как науки (познавательной, культурной, образовательной и практической). Введено представление об экосистеме услуг лицам старше трудоспособного возраста. Результатом настоящего исследования является сервисологическая концепция экосистемы услуг лицам старше трудоспособного возраста, ориентированная на взаимодействие институтов поддержки лиц старше трудоспособного возраста. Сформированная концепция позволяет выделить для данной категории населения уникальные территориальные траектории развития экосистем услуг в рамках отдельных муниципальных образований, интеграция которых на межмуниципальном и региональном уровне позволит существенно расширить условия и формы оказания услуг лицам старше трудоспособного возраста. Таким образом, сервисологический подход к формированию услуг лицам старше трудоспособного возраста позволяет местным органам власти и управления контролировать вопросы доступности услуг социального характера с точки зрения их качества, стоимости, места и времени оказания.

In the last few years, the Russian Federation has seen an increase in the number of elderly people, which is caused by a decrease in the number of births and an increase in the life expectancy of older people. These prerequisites form the need for the formation of new mechanisms of social support for citizens older than working age, focused on individualization of consumption and growth of social activity, which, in turn, is an incentive to increase consumption and quality of life of this category of citizens. In this paper the author suggests using a service-oriented approach to the formation of an ecosystem of services for people older than working age.

The article considers the concepts of servicology, formed the author's idea of servicology, as well as its main attributes as a science — methodology and concept. As the main methodological tool, the service design is considered; its principles and possibilities of use in organizing the provision of services to persons older than working age are described. Services to persons older than working age are presented as an element of social service in the context of the four functions of servicology as a science (cognitive, cultural, educational and practical). The view of the ecosystem of services for people older than working age is introduced. The result of this research is a service-oriented concept of the ecosystem of services for people older than working age, focused on the interaction of support institutions for people older than working age. The formed concept allows allocating unique territorial trajectories of development of service ecosystems for this category of the population within separate municipalities, the integration of which at the intermunicipal and regional levels will significantly expand the conditions and forms of providing services to persons older than working age. Thus, the service-oriented approach to the formation of services for persons older than working age allows local authorities and management to really keep up with the issues of accessibility of social services in terms of quality, cost, place and time of provision.

Ключевые слова: лица старше трудоспособного возраста, сервисология, экосистема услуг, функции сервисологии, социальные услуги, муниципальные услуги, состав семей, социальная политика, субъекты услуг, объекты услуг, потребности, принципы проектирования услуг.

Keywords: persons older than working age, cervicalgia, ecosystem services, functions of servicology, social services, municipal services, family composition, social policy, service subjects, service objects, needs, service design principles.

Введение

Актуальность. В посткризисный период и в условиях пандемии сектор социальных услуг требует особого внимания со стороны государственных и местных властей. Особенно это касается тех услуг, которые ориентированы на граждан старше трудоспособного возраста [1]. В последние несколько лет в Российской Федерации наблюдается рост численности населения пожилого возраста, что вызвано сокращением рождаемости и увеличением продолжительности жизни лиц старшего поколения [2]. Данные предпосылки обуславливают необходимость формирования новых механизмов социальной поддержки граждан старше трудоспособного возраста, ориентированной на индивидуализацию потреблений и рост социальной активности, что, в свою очередь, является стимулом для увеличения потребления и качества жизни данной категории граждан [3—5]. В рамках настоящего исследования автором предлагается использовать сервисологический подход к формированию экосистемы услуг лицам старше трудоспособного возраста.

Таким образом, **целью** данного исследования является разработка концепции, основанной на взаимодействии институтов поддержки лиц старше трудоспособного возраста с целью создания для них уникальных территориальных траекторий развития экосистем услуг. В **задачи** исследования входят следующие:

- рассмотреть основные положения науки сервисологии и сформировать авторское представление о данной науке и ее атрибутах — методологии и концепции;
- проанализировать методологический инструмент «сервис-дизайн», охарактеризовать его принципы и возможности использования при организации оказания услуг лицам старше трудоспособного возраста;
- проанализировать место услуг лицам старше трудоспособного возраста как элемента социального сервиса в контексте четырех функций сервисологии как науки;
- предложить авторское представление об экосистеме услуг лицам старше трудоспособного возраста;
- сформировать сервисологическую концепцию экосистемы услуг лицам старше трудоспособного возраста и дать характеристику ее элементов.

Изученность проблемы. Сервисология как наука зародилась в конце XX века, до настоящего времени не оформилась как зрелая наука. Ее атрибутами являются:

- теория как система основных идей и знаний;
- методология — совокупность базовых категорий и принципов, форм и способов организации научного знания;
- концепция как основной способ понимания изучаемых объектов, процессов и явлений, система базовых определений и связей между ними.

В научной литературе рассматриваются разные концептуальные положения сервисологии, которые следует преломить и приблизить к проблеме совершенствования качества жизни лиц, старше трудоспособного возраста:

- индивидуализация современных потребностей;
- ориентация сферы сервиса на лиц старше трудоспособного возраста как более нуждающихся в услугах со стороны, но с учетом критериев эффективности производства услуг;
- услуги, особенно социального характера, должны развиваться преимущественно на инновационной основе, так как направлены в первую очередь на удовлетворение

потребностей лиц с ограниченной трудоспособностью, к которым и относятся лица, старше трудоспособного возраста [6];

– товар и услугу в общих чертах можно считать тождественными понятиями, однако услуги социального характера очень индивидуализированы и должны быть приближены в процессе производства и потребления.

Учитывая сущностные характеристики сервисологии, Слинкова О. К. и Пастухов Д. А. формулируют ее как «науку о человеке и его потребностях» [7].

Целесообразность исследования. Сервисологический подход, использованный для формирования концепции создания экосистемы услуг [8] лицам старше трудоспособного возраста, позволит местным органам власти и управления разрабатывать меры для повышения качества, стоимости и доступности услуг социального характера.

Научная новизна исследования заключается в систематизации существующих принципов проектирования услуг лицам старше трудоспособного возраста и формировании сервисологической концепции экосистемы услуг, основанной на взаимодействии институтов поддержки лиц старше трудоспособного возраста на региональном уровне с целью создания для них уникальных территориальных траекторий развития экосистем услуг в рамках отдельных муниципальных образований, интеграция которых на межмуниципальном и региональном уровне позволит существенно расширить условия и формы оказания услуг лицам старше трудоспособного возраста.

Теоретическая значимость исследования заключается в предложенной автором концепции формирования услуг лицам старше трудоспособного возраста. **Практическая значимость** заключается в возможности применения разработанного подхода местными органами власти для целей управления социальной политикой.

Основная часть

Методология. Основными методами исследования являются анализ и синтез результатов отечественных исследователей в области развития сервисологии и ее взаимосвязи с задачами местных органов власти и управления для целей улучшения условий и формы оказания услуг лицам старше трудоспособного возраста.

Результаты. В работе Панфиловой Е. А. и Аствацатуровой Н. Ю. [9] содержится детальный анализ представлений отечественных авторов о сущности сервиса и сервисологии. Выделены четыре основные группы, определяющие сервисологию как:

- науку об услугах;
- науку о методах индивидуального обслуживания человека;
- науку о человеке и его потребностях;
- особую междисциплинарную область научного исследования сервиса.

Отсутствие общепринятого понятия сервисологии как науки вынуждает предложить авторское определение сервисологии, что необходимо для обеспечения логики и непротиворечивости дальнейших рассуждений. Сервисология как наука представляет собой вид деятельности, выполняющей четыре функции (познавательную, культурную, образовательную и практическую), основанной на сборе объективных факторов о потребностях людей и способах их удовлетворения, их анализе, систематизации

и обработки с целью формирования теорий и гипотез, их верификации и получения нового знания, обеспечивающего возможность теоретического и практического использования.

С методологической точки зрения наука должна применять специфический понятийный аппарат, систему подходов, методов и процедур, используемых для эффективной реализации функций науки [10]. Методология сервисологии в последние годы развивается в направлении, которое получило название сервис-дизайна [11], в соответствии с которым общие принципы проектирования услуг сводятся к приведенным ниже положениям:

1. Услуга проектируется на основе достоверного определения ее цели, спроса на нее и способности поставщика услуги ее предоставлять.

2. Содержание услуги определяется потребностями клиентов, а не внутренними возможностями и потребностями бизнеса.

3. Услуга должна представлять собой унифицированную и эффективную систему компонентов.

4. Услуга должна иметь ценность для потребителей и быть максимально эффективной для них.

5. Необходимо предусматривать наличие возможности обратной связи между потребителями и производителями услуг.

6. Предварительное моделирование и прототипирование услуги должно происходить в увязке с возможностями производства, с учетом обеспечения его эффективности.

7. Услуга разрабатывается как минимально жизнеспособная и затем улучшается на основе отзывов реальных потребителей, что обеспечивает ей дополнительную ценность.

8. Разработка услуги осуществляется в сотрудничестве со стейкхолдерами, т. е. стороны, которая непосредственно заинтересована как в процессе ее реализации и потребления, так и в праве на долю в результате реализации.

Сервис-дизайн понимается зарубежными исследователями как процесс, в ходе которого разработчик привлекает для создания услуги всех необходимых участников с учетом возможности их взаимодействий и инфраструктуры [12]. Потребитель является активным участником и полноправным партнером при проектировании услуги и способов ее оказания, путем привлечения к созданию услуги на ранних стадиях производственного процесса. Такой подход позволяет создать услугу с высокой степенью индивидуализации, обеспечивающей как можно более полное соответствие потребностям конкретного клиента, что предъявляет достаточно жесткие требования к организации процессов оказания услуг:

- любая деятельность сервисной организации, которая не направлена на удовлетворение потребностей клиента, должна быть минимизирована или прекращена, если используются принципы целевого финансирования, в противном случае доходы сервисной организации от прочей деятельности могут быть использованы на затраты по оказанию услуг лицам старше трудоспособного возраста;

- степень эффективности услуги, по существу, должна в своей основе определяться возможностью персонализации ответственности владельца процесса оказания услуги за конечный результат;

- технологический процесс оказания услуги должен содержать минимально возможное количество этапов и предусматривать возможность контроля как со стороны владельца процесса, так и, в случае личной услуги, со стороны потребителя;

- процесс оказания услуги может иметь вариативный характер при варьировании характеристик потребности в рамках базовой;

- необходимо исключить или минимизировать перерывы, задержки и согласования в процессе оказания услуги;

- ключевые показатели эффективности процесса должны соответствовать реальным удовлетворенным потребностям и критериям эффективности деятельности сервисной организации.

Эти требования, достаточно жесткие для выполнения их государственными и муниципальными учреждениями, отвечающими за оказание услуг лицам старше трудоспособного возраста, вполне выполнимы коммерческими и некоммерческими организациями, работающими в данном сегменте сферы сервиса [5].

Услуги лицам старше трудоспособного возраста относятся к категории социальных услуг и представляют собой элемент социального сервиса.

Рассмотрим сервисологию как науку по ее содержанию и соотношению ее составляющих. Как любая наука, сервисология выполняет четыре основные функции: познавательную, культурную, образовательную и практическую (рис. 1).

На рис. 1 объектами услуг являются лица старше трудоспособного возраста; субъектами — данные лица. Рассматривая субъекты и объекты в их диалектическом единстве и противоположности, следует определить роль непосредственно услуги как некоего синтезирующего инструмента, объединяющего субъект с объектом.

Блок «Познавательная функция сервисологии» имеет мультинаучное социально-экономическое и психолого-педагогическое содержание, но содержание, формы и способы оказания услуги определяются категориями сервисологии и на основе методологии сервис-дизайна, в качестве базы которой можно взять принципы, установленные федеральным законодательством о социальном обслуживании [13]. Такое совмещение позволяет выдвинуть две группы принципов проектирования услуг лицам старше трудоспособного возраста, первая из которых определяется действующим законодательством:

- равный, свободный доступ граждан к социальному обслуживанию вне зависимости от их пола, расы, возраста, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений и принадлежности к общественным объединениям;

- адресность предоставления социальных услуг;

- приближенность поставщиков социальных услуг к месту жительства получателей социальных услуг, достаточность количества поставщиков социальных услуг для обеспечения потребностей граждан в социальном обслуживании, достаточность финансовых, материально-технических, кадровых и информационных ресурсов у поставщиков социальных услуг;

- сохранение пребывания гражданина в привычной благоприятной среде;

- добровольность;

- конфиденциальность.

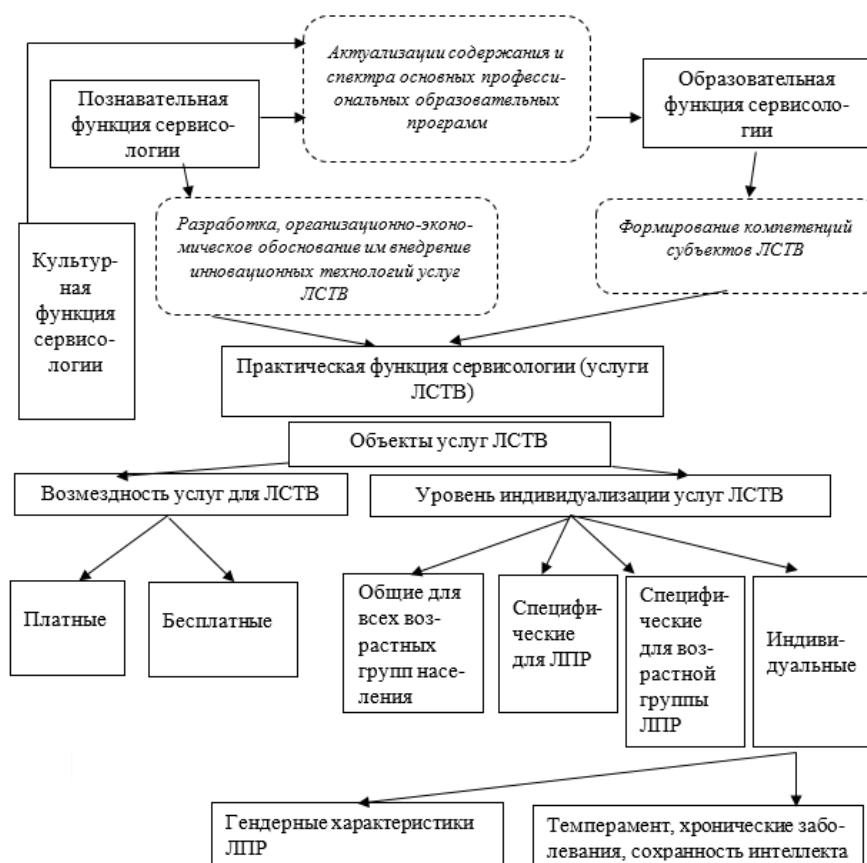


Рис. 1. Структура услуг лицам старше трудоспособного возраста как элемента социального сервиса: ЛСТВ — лица старше трудоспособного возраста; ЛПР — лица, принимающие решение (разработано автором)

Вторая группа принципов определяется теорией и практикой современной сервисологии и сервис-дизайна:

- стандартизация услуг лицам старше трудоспособного возраста по группам удовлетворяемых потребностей;

- территориальная определенность: потребности лиц старше трудоспособного возраста дифференцированы в зависимости от местности (сельское поселение, город) и условий проживания (одиноким человеком: в собственном доме, отдельной квартире, коммунальной квартире; с неудовлетворительным психолого-эмоциональным настроением совместно проживающими), поэтому необходима разработка и финансирование услуг, имеющих специфический для конкретной местности характер, для данной категории граждан;

- альтернативность услуг лицам старше трудоспособного возраста, позволяющая выступать в качестве субъектов оказания услуг некоммерческим, коммерческим организациям, волонтерам, в том числе на условиях конкуренции и равного доступа к ресурсам;

- технологическая инновационность услуг: обеспечение доступности лицам старше трудоспособного возраста современных технологий получения услуг;

- формирование местной экосистемы услуг лицам старше трудоспособного возраста — социально-экономической системы (социоэкоценоза), состоящей из субъектов, объектов и услуг, среды обитания субъектов услуг (включая электронно-информационную среду) и системы связей, обеспечивающей взаимодействие между субъектами и объектами услуг, с целью удовлетворения потребностей лиц старше трудоспособного возраста. Объектами услуг в данном случае выступают лица

старше трудоспособного возраста. Структура их потребностей и, соответственно, спрос на определенные виды услуг может меняться по мере увеличения возраста, однако в данном случае наибольшее влияние оказывает не столько возраст, сколько психофизиологическая сохранность человека, что подразумевает значительное улучшение работы социальных служб, широкое привлечение волонтеров, что особенно актуально в период пандемии либо других экстраординарных ситуаций [14].

Сервисологическая концепция экосистемы услуг лиц старше трудоспособного возраста представлена на рис. 2.

В данной модели социум лиц старше трудоспособного возраста понимается достаточно широко и включает институциональную среду проживания и потребления ими услуг. Индивидуализация потреблений услуг, учитывающая пол, возраст, язык общения и степень религиозности, позволяет более уважительно относиться к лицам старше трудоспособного возраста, к их запросам и привычкам общения, создает основу для повышения самооценки и роста социальной активности лиц старше трудоспособного возраста, что, в свою очередь, является стимулом для увеличения потребления и качества жизни данной категории граждан.

При этом могут меняться как текущие ценностные установки, так и стратегические жизненные цели лиц старше трудоспособного возраста [15]. Тогда данные субъекты услуг создадут условия для изменения ассортимента или переконструирования услуг в соответствии с методологией сервис-дизайна. Это позволит усилить эмоциональную поддержку лиц, старше трудоспособного возраста, создавая предпосылки для роста их социальных интересов.

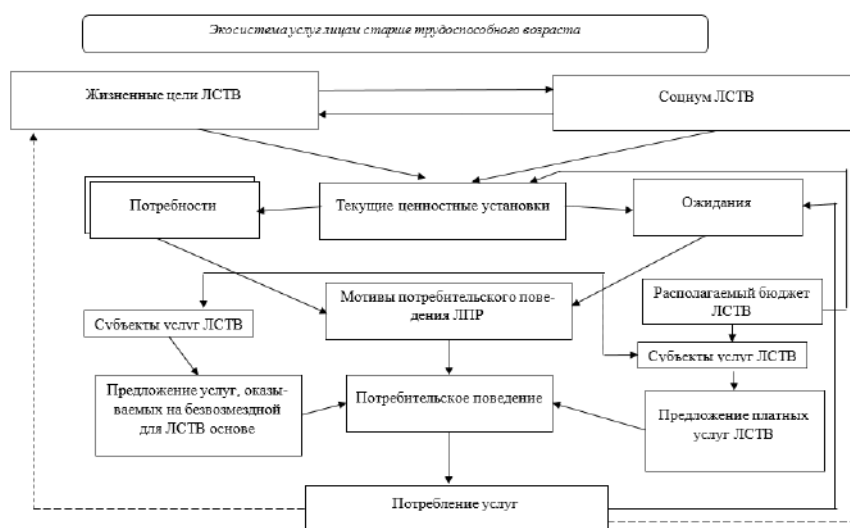


Рис. 2. Сервисологическая концепция экосистемы услуг лиц старше трудоспособного возраста: ЛСТР — лица старше трудоспособного возраста; ЛПП — лица, принимающие решение (разработано автором с использованием схемы [7])

Заключение

В рамках данной концепции, основанной на взаимодействии институтов поддержки лиц старше трудоспособного возраста, в широком смысле возможно создание для них уникальных территориальных траекторий развития экосистем услуг в рамках отдельных муниципальных образований, интеграция которых на межмуниципальном и региональном уровне позволит существенно расширить условия и формы оказания услуг лицам старше трудоспособного возраста. В этом направлении стоит рассмотреть и развить предлагаемый авторами [16] механизм анализа взаимовлияния факторов, действующих в рамках социального потенциала региона. В ходе анализа авторами [16] была выполнена генерация факторов и выявлены наиболее влиятельные на состояние и развитие социального потенциала субпотенциалы, к которым отнесены уровень жизни и социальная инфраструктура. Среди множества индикаторов, определяющих состояние данных категорий, доказана

обоснованность выделения таких ключевых показателей, как для потенциала уровня жизни — реальная среднемесячная заработная плата работников предприятий региона, а для социальной инфраструктуры — количество прибыльных предприятий в регионе. К данным показателям целесообразно, по нашему мнению, добавить такие показатели, как доля численности лиц старше трудоспособного возраста, проживающих в данном муниципальном образовании, а также среднедушевой доход семей, проживающих совместно с лицами старше трудоспособного возраста, либо одиноких. Данное дополнение даст более четкое представление о составе семей, требующих своевременной социальной помощи.

Сервисологический подход к формированию услуг лицам старше трудоспособного возраста позволяет местным органам власти и управления реально контролировать вопросы доступности услуг социального характера с точки зрения их качества, стоимости, места и времени оказания.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Распоряжение Правительства Российской Федерации «Об утверждении Стратегии действий в интересах граждан старшего поколения в Российской Федерации до 2025 года» от 05.02.2016 г. № 164-р.
2. Щербакова Е. М., Козлов В. А. Население России по прогнозам ООН // Демоскоп Weekly. 2017. № 717—718. URL: <http://demoscope.ru/weekly/2017/0717/tema01.php>.
3. Дудченко О. Н., Мытиль А. В. Специфика группы пожилых как объекта социальной политики // Социологическая наука и социальная практика. 2018. Т. 6. № 1(21). С. 84—100.
4. Прокофьева Л. М., Миронова А. А. Роль межсемейного обмена в системе материальной поддержки и ухода за пожилыми в современной России // Демографическое обозрение. 2015. Т. 2. № 3. С. 69—86.
5. Саралиева З., Петрова И. Пожилые в российской негосударственной социальной работе // Журнал исследований социальной политики. 2018. Т. 16. № 1. С. 104.
6. Заборовская О. В. Инновационные направления развития услуг социального характера // Новеллы права, экономики и управления. 2019 : сб. науч. тр. по материалам V междунар. науч.-практ. конф., 2020. С. 339—343.
7. Слинкова О. К., Пастухова Д. А. Сервисология как наука о человеке и его потребностях // Научный результат. Сер. : Технология бизнеса и сервиса. 2015. Т. 1. № 3(5). С. 66—75. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=25303322>.
8. Глазачева Т. Тенденция сервисов-экосистем для бизнеса: к чему она ведет рынок. 2020. URL: <https://vc.ru/services/101358-tendenciya-servisov-ekosistem-dlya-biznesa-k-chemu-ona-vedet-rynok>.
9. Панфилова Е. А., Аствацатурова Н. Ю. Концептосфера сервисологии // Аллея науки. 2017. Т. 2. № 15. С. 90—93. URL: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_32299891_16496713.pdf.
10. Глушенко В. В., Глушенко И. И. Методические проблемы развития постиндустриальной сферы сервиса // Экономика, предпринимательство и право. 2017. Т. 7. № 3. URL: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_30564893_38934914.pdf.

11. The Principles of Service Design Thinking — Building Better Services. URL: <https://www.interaction-design.org/literature/article/the-principles-of-service-design-thinking-building-better-services>.
12. What is Service Design? URL: <https://www.interaction-design.org/literature/topi.cs/service-design>.
13. Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ (ред. от 01.05.2019 г.).
14. Пандемия открыла новые направления работы для поставщиков социальных услуг в Югре. 2020. URL: <https://ugra.mk.ru/social/2020/07/12/pandemiya-otkryla-novye-napravleniya-raboty-dlya-postavshhikov-socialnykh-uslug-v-yugre.html>.
15. Ахматнурова С. Ф. Сравнительный анализ ценностных ориентаций сторонников власти и оппозиции в современной России (на материалах 2013—2015 гг.): дис... канд. полит. наук : 19.00.12. М., 2016. С. 227. URL: <file:///C:/Users/%D0%9D%D0%B0%D1%82%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D1%8F/Downloads/Ahmatnurovadissertatsiya.pdf>.
16. Родионов Д. Г., Баранова И. В., Насрутдинов М. Н. Идентификация ключевых медиаторов развития социального потенциала региона // Российский экономический интернет-журнал. 2019. № 3. С. 69. URL: <http://www.e-rej.ru/publications/180/%D0%A0>.

REFERENCES

1. *Order of the Government of the Russian Federation “On approval of the strategy of actions in the interests of citizens of the older generation in the Russian Federation until 2025” dated 05.02.2016 no. 164-r.* (In Russ.)
2. Shcherbakova E. M., Kozlov V. A. Population of Russia according to UN forecasts. *Demoscope Weekly*, 2017, no. 7017—7018. (In Russ.) URL: <http://demoscope.ru/weekly/2017/0717/tema01.php>.
3. Dudchenko O. N., Mytil A. V. The specifics of the elderly group as an object of social policy. *Sociological Science and Social Practice*, 2018, vol. 6, no. 1(21), pp. 84—100. (In Russ.)
4. Prokofieva L. M., Mironova A. A. The role of interfamily exchange in the system of material support and care for the elder people in modern Russia. *Demographic review*, 2015, vol. 2, no. 3, pp. 69—86. (In Russ.)
5. Saraliev Z., Petrova I. Elderly in Russian non-state social work. *Journal of Social Policy Research*, 2018, vol. 16, no. 1, p. 104. (In Russ.)
6. Zaborovskaya O. V. Innovative directions of development of social services. In: *Novels of Law, Economics and Management. 2019. Coll. of sci. papers based on the materials of the V int. sci. and pract. conf.*, 2020. Pp. 339—343. (In Russ.)
7. Slinkova O. K., Pastukhova D. A. Serviceology as a science about man and his demands. *Scientific result. Series: Business and Service Technology*, 2015, vol. 1, no. 3(5), pp. 66—75. (In Russ.) URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=25303322>.
8. Glazacheva T. *The trend of services-ecosystems for business: where it leads the market.* 2020. (In Russ.) URL: <https://vc.ru/services/101358-tendenciya-servisov-ekosistem-dlya-biznesa-k-chemu-ona-vedet-rynok>.
9. Panfilova E. A., Astvatsaturova N. Yu. The concept of serviceology. *Alley of Science*, 2017, vol. 2, no. 15, pp. 90—93. (In Russ.) URL: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_32299891_16496713.pdf.
10. Glushchenko V. V., Glushchenko I. I. Methodological problems of development of the post-industrial sphere of service. *Economics, entrepreneurship and law*, 2017, vol. 7, no. 3. (In Russ.) URL: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_30564893_38934914.pdf.
11. *The Principles of Service Design Thinking — Building Better Services.* URL: <https://www.interaction-design.org/literature/article/the-principles-of-service-design-thinking-building-better-services>.
12. *What is Service Design?* URL: <https://www.interaction-design.org/literature/topi.cs/service-design>.
13. *Federal Law “On the Basics of Social Services for Citizens in the Russian Federation” dated 28.12.2013 no. 442-FZ (as amended on 01.05.2019).* (In Russ.)
14. *The pandemic has opened up new areas of work for social service providers in Ugra.* 2020. (In Russ.) URL: <https://ugra.mk.ru/social/2020/07/12/pandemiya-otkryla-novye-napravleniya-raboty-dlya-postavshhikov-socialnykh-uslug-v-yugre.html>.
15. Akhmatnurova S. F. *Comparative analysis of the value orientations of supporters of the government and the opposition in modern Russia (based on materials of 2013—2015).* *Diss. of the Cand. of Political Sciences: 19.00.12.* Moscow, 2016. P. 227. (In Russ.) URL: <file:///C:/Users/%D0%9D%D0%B0%D1%82%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D1%8F/Downloads/Ahmatnurovadissertatsiya.pdf>.
16. Rodionov D. G., Baranova I. V., Nasrutdinov M. N. Identification of the key mediators of development of the social potential of the region. *Russian economic Internet magazine*, 2019, no. 3, p. 69. (In Russ.) URL: <http://www.e-rej.ru/publications/180/%D0%A0>.

Как цитировать статью: Гончарова Н. Л. Сервисологический подход к формированию услуг лицам старше трудоспособного возраста // Бизнес. Образование. Право. 2020. № 4 (53). С. 164—169. DOI: 10.25683/VOLBI.2020.53.422.

For citation: Goncharova N. L. A service approach to development of services for people over the working age. *Business. Education. Law*, 2020, no. 4, pp. 164—169. DOI: 10.25683/VOLBI.2020.53.422.