

**ИННОВАЦИИ И СИСТЕМА СТАНДАРТИЗАЦИИ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ**

© 2014 Курманова Диана Ашатовна

кандидат экономических наук, доцент

Уфимский государственный авиационный технический университет

450000, г. Уфа, ул. К. Маркса, д. 12

E-mail: kdiana09@mail.ru

Рассматриваются теоретические основы стандартизации финансовых услуг в условиях развития инновационных процессов и глобализации финансовых рынков на основе процессного подхода.

*Ключевые слова:* стандартизация, стандарты качества, финансовые инновации, процессный подход, уровень зрелости процесса.

Развитие инновационных процессов на финансовых рынках существенно сокращает жизненный цикл финансовых продуктов, технологий и отдельных видов бизнес-процессов. Вместе с тем возрастает значение преемственности отдельных процессов, а инновационные изменения не должны разрушать целостность бизнес-процессов. В этих условиях большое значение приобретают стандартизация, сертификация, унификация производственных процессов, соответствие требованиям стандартов ISO для обеспечения качественного удовлетворения потребителей, с одной стороны, и устойчивости финансовых институтов - с другой. Финансовые посредники функционируют на основе различных стандартов, что может привести к возникновению дополнительных рисков и необоснованных конкурентных преимуществ. Поэтому одной из проблем в сфере инфраструктуры финансового посредничества является отсутствие единства требований и стандартов применительно ко всем формам их взаимодействия по созданию, продвижению, развитию и функционированию национального финансового рынка, что делает весьма актуальным изучение вопросов стандартизации финансовых инноваций.

Финансовые инновации приводят к совершенствованию процесса оказания услуг либо к его принципиальному изменению, которое отражается в смене стандартов деятельности. Общество заинтересовано в доведении инновационного товара до состояния стандартизированного товара. Следует отметить, что доминирующим мотивом инноваций является расширение продуктового ряда предлагаемых товаров и услуг согласно потребностям рынка, к сожалению, в ряде случаев не соответствующих требованиям качества и современным стандартам, в том числе безопасно-

сти жизнедеятельности личности, общества и государства.

Актуальность проблемы стандартизации товаров и услуг обусловлена эффектом от внедрения унификаций. Так, по исследованиям немецких экспертов, за тридцатилетний период треть ежегодного экономического роста Германии относится к эффекту от применения стандартов, поэтому государство напрямую заинтересовано в эффективном использовании рычагов технического регулирования<sup>1</sup>.

На межгосударственном уровне наличие нескольких унификаций не способствует процессу развития научно-технических и экономических связей, поэтому глобализация и интеграция создали условия для координации и качественного сближения существующих стандартов. Применение единых протоколов обеспечило общемировое распространение технологий. Примером является развитие сети Интернет.

Международными стандартами в инновационной сфере являются “Руководство Фраскати”, 1963 г. (впервые сведена стандартная практика для исследований и экспериментальных разработок) и “Руководство Осло”, 1992 г. (международные нормы сбора данных об инновациях)<sup>2</sup>. Внедрение и адаптация международных стандартов - необходимый шаг на пути интеграции отечественного финансового рынка в глобальный рынок. Чтобы быть конкурентными в этой сфере, необходима унификация подходов и критериев при оценке рыночных рисков и качества услуг.

Мировое финансовое сообщество уже разработало глобальные стандарты инвестиционной деятельности (Global Investment Performance Standards), сокращенно - GIPS, которые были бы полезны и необходимы российскому инвестици-

онному сообществу. В России до сих пор не только не произошло перехода на систему GIPS, но и не предложено каких-либо альтернативных решений<sup>3</sup>. Отсутствие прозрачной и единой системы оценки качества препятствует динамичному развитию финансового рынка.

Научная дискуссия о необходимости внедрения отраслевых стандартов не только в технической области, но и для организаций, оказывающих услуги, идет давно. В настоящее время стандартизация правил и процедур для участников финансового рынка представляет практический интерес, поскольку позволяет нивелировать влияние специфических национальных особенностей и выступает инструментом защиты интересов общества и конкретных потребителей. В решении этой проблемы значительная роль отводится саморегулируемым организациям профессиональных участников финансового рынка.

Положения Федерального закона «О техническом регулировании» рассматривают сертификацию в качестве формы подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров. Однако, согласно Федеральному закону «О техническом регулировании», обязательное подтверждение соответствия услуг каким-либо нормативным документам не требуется. Допускается применение стандартов только на добровольной основе. Также предусматривается добровольное подтверждение соответствия услуг документам, установленным этим законом, - национальным стандартам, стандартам организаций, системам добровольной сертификации, условиям договоров. Это свидетельствует о степени воздействия отдельных элементов государственного регулирования. Тем не менее уровень финансовых услуг должен получать соответствующее подтверждение на основе системы добровольной сертификации.

Особенностью современного периода является постепенное проникновение стандартизации во все сферы экономической деятельности как на национальном, так и межгосударственном уровне, например, внедрение международных стандартов в области финансовой отчетности, аудита, корпоративного управления, риск-менеджмента.

Обеспечение конкурентных преимуществ финансовых посредников обуславливается их стремлением удовлетворять требования потре-

бителей, что согласуется с основным принципом методологии TQM (Total Quality Management - Всеобщее управление качеством), нашедшим отражение в международных стандартах ИСО серии 9000, а именно, с ориентацией на потребителя<sup>4</sup>. Основной задачей производителей услуг финансового характера является предоставление качественного продукта и сервиса, учитывающих изменяющиеся запросы потребителей. Важную роль в инновационном развитии национального финансового рынка играет защита прав потребителей финансовых услуг путем введения системы стандартов, требованиям которых должны соответствовать предоставляемые услуги.

В 1950-е гг. XX в. на международном рынке наблюдался рост инвестиционной активности так называемых институциональных инвесторов (пенсионных, страховых компаний, паевых и иных коллективных инвестиционных фондов), привлекающих средства населения в портфельные инвестиции. Инвесторы стремились к получению информации о прозрачности деятельности инвестиционных фондов, раскрывающих содержание транзакций, оценивая и сравнивая уровень корпоративного управления в разных компаниях, бизнес которых выстраивался преимущественно на деньгах частных инвесторов, что требовало разработки внутренних процедур управления, а также внешних правовых и регулирующих механизмов в системе взаимоотношений с инвесторами. Именно в этот период начали постепенно закладываться определенные правила и процедуры, обеспечивающие соблюдение принципов профессиональной этики, предотвращения конфликта интересов, определялся порядок и контроль за раскрытием информации, разрабатывались подходы стандартизированного управления финансовыми институтами в целях защиты интересов инвесторов. Наряду с задачами количественного развития выдвигаются вопросы качества управления, в последующем получившие развитие в разработке системы стандартизации финансово-инвестиционных услуг. Инвесторы и потребители финансовых услуг в настоящее время всеерьез озабочены проблемой Compliance Risk, под которым понимается риск несоблюдения институциональным инвестором действующего законодательства, регулирующих положений и кодексов поведения и предоставления деловых услуг.

В научной литературе главным отличительным признаком финансовой услуги является ее

удобство и связь с перемещением различной финансовой информации, тогда как финансовые операции тем или иным образом отождествляются с различными формами перемещения денежных средств. В практике финансовых институтов различные продукты и услуги, ориентированные на массового потребителя, основаны на предложении стандартизированных финансовых продуктов через множество сбытовых каналов. Вопрос стандартизации, в первую очередь, должен касаться розничных финансовых услуг, перечень которых существенно расширяется с развитием научно-технического прогресса и усложнением потребительского спроса. В то же время следует отметить, что в российских условиях розничный рынок финансовых услуг остается сегментом невысокого качественного клиентского обслуживания. Институт стандартизации должен выступать гарантом соблюдения всеми участниками финансового рынка неких единых требований к качеству финансовых услуг.

Введение системы стандартов качества финансовых операций и финансовых услуг выступает средством защиты интересов общества и конкретных потребителей и распространяется на все уровни управления, что направлено на повышение эффективности оказания финансовых услуг посредством формирования стандартов и проработки механизма их обеспечения.

Необходимость стандартизации финансовых операций и услуг объясняется рядом факторов. Финансовые посредники находятся в сфере обмена, а не производства, и результатом их деятельности выступает продукт коллективного труда, в основном нематериального свойства: кредиты, депозиты, деривативы, расчеты, инвестиции и др. При этом деятельность финансовых институтов подвержена различным рискам, обусловленным индивидуальными и системными (макроэкономическими) факторами. Качество управления определяет эффективность их деятельности. Будучи участниками финансовых рынков, финансовые посредники конкурируют между собой за клиентский капитал. Качество услуг, их доступность и разнообразие являются определяющими в конкуренции финансовых посредников. Ужесточаются условия деятельности финансовых институтов на международном финансовом рынке. Одновременно возможности государственного регулирования деятельности финансовых институтов на международном рынке су-

жаются, поэтому должен быть сформирован некий норматив (стандарт), учитывающий качество активов и наличие рисков, а целью его применения - обеспечение устойчивости финансовых институтов.

Стандартизация представляет собой вид деятельности по установлению норм, правил и характеристик, направленных на достижение упорядочения в определенной области в целях обеспечения безопасности продукции, работ, услуг для потребителей и окружающей среды; технической и информационной совместимости и соответствия уровню развития науки, техники, технологии. Эта деятельность проявляется в разработке, опубликовании и применении стандартов.

В научной литературе приводятся следующие определения стандарта:

- стандарт (от англ. *standard* - норма, образец) в широком смысле образец, эталон, модель, принимаемые за исходные, для сопоставления с ними других аналогичных объектов<sup>5</sup>;

- стандарт Российской Федерации - нормативный документ, в котором определен основной комплекс правил, норм, требований к стандартизуемому объекту, в котором подразумевается многократное использование этих требований и определяются основные характеристики продукции, правила применения и характеристики производственных процессов;

- стандарт - исторически сложившийся набор правил.

“Стандарт качества” для сферы услуг получил распространение в профессиональной среде в ходе внедрения стандартов ИСО (ISO) в области менеджмента.

Ассоциацией российских банков (АРБ) во главе с регулятором (Банком России) была расширена теоретико-методологическая база стандартизации, разработаны стандарты качества банковской деятельности. Их применение можно рассматривать в качестве основы для построения более эффективного взаимодействия между финансово-кредитными организациями и потребителями финансовых услуг, а также между банковским надзором и кредитными организациями.

Банковским сообществом были разработаны следующие документы: “Концепция стандартизации качества банковской деятельности в Российской Федерации”, “Концепция стандарта качества банковского продукта”, “О стандартах” и “Стандарты качества банковской деятельности.

Основные положения и требования (методика)”, т.е., по существу, запущен процесс стандартизации качества банковской деятельности, организованный по пути саморегулирования при участии Банка России. Применительно к банковской практике банковский стандарт рассматривается как “документ, устанавливающий качественные характеристики банковской деятельности по созданию банковских продуктов и определяющий требования, которым должны удовлетворять способы управления банковскими рисками”<sup>6</sup>. В целом, в банковском сообществе идея стандартизации нашла положительный отклик, появляются новые направления, совершенствуются ранее одобренные стандарты, решаются вопросы сертификации, банки проводят самооценку и обмениваются полученными результатами. Процесс стандартизации качества банковских услуг находится в начале пути, но можно говорить о новых стимулах к развитию.

В апреле 2011 г. начал работу созданный на базе Банка России Технический комитет по стандартизации “Стандарты финансовых операций”, на который возложены функции постоянно действующего национального рабочего органа ИСО/ТК 68 в области стандартизации финансовых операций<sup>7</sup>.

В научной литературе выделяются понятия “стандартизация качества организации процесса” и “стандарт качества продукта (услуги)” применительно к банковской практике. Первый стандарт носит рекомендательный характер для использования кредитными организациями и определяет качественные характеристики деятельности кредитных организаций, требования к организации процессов производства банковских продуктов (услуг), управления и результатам деятельности. Стандарт качества банковского продукта (услуги) рассматривается как совокупность свойств и характеристик конкретного банковского продукта (услуги), которые придают ей способность удовлетворять потребности клиентов и позволяют однозначно оценить риски и рыночную стоимость банковского продукта (услуги). Целесообразно расширить предлагаемые стандарты к деятельности всех финансовых институтов и применительно к финансовым продуктам и услугам. Заинтересованными сторонами (пользователями) стандартов являются клиенты (потребители), органы управления и сотрудники финансово-кредитных организаций, органы конт-

роля и надзора и другие участники финансового рынка.

Анализ стандартизации финансовых операций как единой целостной системы только получает развитие, поэтому и терминологический аппарат требует уточнения и дополнения.

Под стандартом оказания финансовой услуги можно понимать определенный набор требований к процедуре оказания финансовой услуги институциональным инвестором, сочетающий инновационный подход в технической, материальной, ресурсной и сервисной составляющей финансовой услуги с потребностями экономических субъектов и степенью их удовлетворенности качеством предоставления услуги.

Со стороны финансовых институтов может наблюдаться установление стандартов качества от “имеющихся” порой исчерпавших себя технологий и профессиональных навыков, а не от необходимого уровня удовлетворения интересов потребителей, стремление к искажению и упрощенности ожиданий потребителя, непрозрачности финансовых услуг и закрытости информации, что, безусловно, требует участия в процессе стандартизации финансовых услуг не только саморегулируемых организаций, но и профильных государственных органов.

Стандарты, отражающие процессы деятельности кредитно-финансовых организаций, должны стать базовым звеном (механизмом) непрерывной системы контроля, отражающей интересы государственного и внутреннего контроля, учитывающей мировые тенденции и международные стандарты. По нашему мнению, развитие новых направлений в области стандартизации финансовых операций могут стать инновационной составляющей совершенствования методического инструментария системы контроля на всех иерархиях управления для реализации стратегических целей финансовых посредников. Стандарты качества деятельности финансово-кредитных организаций можно рассматривать как инновационный инструмент стратегического развития финансового рынка, отражающий уровни зрелости бизнес-процессов. Стандарты финансовых операций станут действенным инструментом принятия эффективных управленческих решений и будут способствовать построению системы контроля, учитывающей интересы и запросы потребителей финансовых услуг. Важно, чтобы соблюдался определенный баланс между уровнем стан-

дартизации финансовой деятельности и свободой менеджмента в принятии управленческих решений. В этой связи целесообразно выделить следующие направления развития стандартизации: а) внедрение стандартов качества финансовых услуг и введение системы контроля за их соблюдением; б) стандартизация наиболее важных бизнес-процессов в деятельности финансово-кредитных организаций и осуществление надзора без затрагивания оперативной самостоятельности финансовых посредников.

Наиболее целесообразной, на наш взгляд, является стандартизация финансовых операций на основе процессного подхода, отражающего уровни зрелости бизнес-процессов, непрерывность управления процессами и их взаимодействие.

Процедура предоставления финансовых услуг (расчетно-кассовое обслуживание, кредитование, страхование, инвестирование в финансовые активы и др.) включает финансовые операции и процессы (основные, вспомогательные и сопутствующие процессы). Деятельность финансово-кредитной организаций оценивается с позиции потребительских ценностей, т.е. операций и процессов, добавляющих ценность для потребителя.

Управление процессами позволяет адаптировать бизнес-деятельность к изменениям внешней среды и обеспечивать качество предоставляемых услуг и бизнес-транзакций. Любой процесс осуществления каждой бизнес-операции должен быть спроектирован, обеспечен соответствующей документацией (регламентами, положениями), отражающей модель “как должно быть”, и являться объектом контроля. В инновационной экономике особое значение приобретают клиентские предпочтения и защита прав потребителей, поэтому данное требование, в первую очередь, касается управления взаимоотношений с потребителями, что позволяет обеспечить стандартный уровень обслуживания.

Стандарт управления взаимоотношениями с потребителями финансовых услуг может включать следующие компоненты бизнес-процесса:

- продуктовый (маркетинговый) - качественная и количественная характеристика финансового продукта и требования клиентов - потребителей финансовых услуг;

- организационно-структурный - определение функциональных подразделений, распределение обязанностей и ответственности между менед-

жментом служб за качественное предоставление соответствующих финансовых операций и услуг;

- информационный - формирование, обработка, хранение и предоставление информации, необходимой для обеспечения качественного предоставления финансовой услуги;

- инновационный - частота и качество внедряемых новых финансовых продуктов, методов обслуживания, программного обеспечения и технических средств, управленческих инноваций;

- кадровый - определение ответственности персонала, являющегося участниками процесса оказания финансовых услуг, их обучение и мотивация, уровень профессиональной подготовки персонала;

- клиентский - обеспечение прозрачности процесса для клиентов, других пользователей и стейкхолдеров, доступность и прозрачность информации, отражающей результаты деятельности по управлению активами.

Опираясь на Концепцию стандартизации качества банковской деятельности, можно предложить для оценки зрелости бизнес-процессов финансовых организаций трехуровневую шкалу зрелости и критерии их оценки:

- низкий уровень (0 баллов) - процессы оказания финансовых услуг не стандартизированы и не соответствуют потребительским ценностям качества услуг;

- средний уровень (1 балл) - предусматривает стандартизацию всех процессов, их документирование, регулирование времени обслуживания клиентов на основе разработки карты потока с определением времени, затрачиваемого на продвижение документов, однако процедуры зачастую являются отражением сложившейся практики и существенно дифференцированы исходя из профессиональных компетенций персонала;

- высокий уровень (2 балла) - предоставление финансовых операций в соответствии со стандартами, предусматривает постоянный мониторинг и оценку процессов с целью их совершенствования; расшивка “узких” мест (выравнивание загрузки работников), выявление главных ценностей целевого клиента с дальнейшим изменением сервиса под его предпочтения; отличается быстрой адаптацией процессов к любым изменениям внешней и внутренней среды.

Визуализация стандартов качества финансовых операций в результате самооценки компонентов бизнес-процесса может быть представлена

Таблица 1

**Матрица оценки уровня зрелости финансовых процессов исходя из потребительских ценностей в сфере взаимоотношений с клиентами**

Критерий уровня зрелости	Шифр критерия	Низкий уровень	Средний уровень	Высокий уровень
Наличие стандартов (регламентов, положений, сертификации)	А	0	1	2
Наличие достаточной инфраструктуры обслуживания клиентов	Б	0	1	2
Наличие очереди и длительность обслуживания (потери времени клиента)	В	0	1	2
Наличие рекламы о деятельности и услугах, открытая информация	Г	0	1	2
Большое количество документов для оформления сделки	Д	0	1	2
Корпоративная форма, культура обслуживания, профессиональный уровень персонала	Е	0	1	2
Получение конечного результата потребителем, соответствующее его ожиданиям	С	0	1	2

в виде матрицы, в которой каждый компонент процесса оценивается в соответствии с требованиями трехуровневой шкалы зрелости (табл. 1).

Оценка стандартизации и качества финансовых операций может проводиться в рамках стратегического аудита службами внутреннего контроля, ответственными за систему внутреннего контроля над соблюдением нормативных требований и процедуры осуществления операций финансово-кредитными организациями. Как известно, целью внутреннего контроля в финансово-кредитных организациях является защита интересов клиентов, инвесторов, оценка качества управления и оптимизация рисков финансовой деятельности путем контроля за соблюдением сотрудниками требований нормативных актов и стандартов профессиональной деятельности, обеспечением надлежащего уровня надежности, соответствующей характеру и масштабам финансовых операций. Стандартизация качества финансовых услуг является стимулом к развитию

и приобретению конкурентных преимуществ в перспективе.

В ходе самооценки были протестированы процессы оказания финансовых услуг в шести инвестиционных компаниях Республики Башкортостан с целью выявления тех из них, которые требуют совершенствования и перевода процессов на более высокий уровень (табл. 2).

Исходя из представленных в табл. 2 данных, средний уровень организации процессов в протестированных инвестиционных компаниях соответствует “среднему” уровню зрелости. Положительным является то, что имеются внутренние стандарты (регламенты) совершения отдельных компонентов бизнес-процессов, процессы выполняются при участии различных сотрудников, осуществляющих частичную проработку процессов. Но менеджмент компании в большей степени полагается на профессионализм конкретного сотрудника, на которого возложена вся степень ответственности за организацию и контроль процес-

Таблица 2

**Сводные данные о зрелости процессов управления взаимоотношениями с потребителями финансовых услуг по стандартам качества**

Критерий уровня зрелости (шифр)	Компоненты процессов						Средний уровень зрелости процессов
	Продуктовый	Организационно-структурный	Информационный	Инновационный	Кадровый	Клиентский	
А	1	1	0	0	1	0	1
Б	0	0	1	0	1	0	0
В	0	1	1	1	1	1	1
Г	1	0	0	0	0	0	0
Д	1	1	1	0	1	1	1
Е	2	2	1	1	2	2	2
С	2	1	1	1	1	2	1
Средний уровень зрелости процессов	1	1	1	0	1	1	1

са. Существует высокая вероятность возникновения риска ошибок в силу человеческого фактора, что противоречит риск-ориентированной концепции менеджмента. Процессы предоставления инновационных продуктов и методов обслуживания соответствуют только “низкому” уровню, что свидетельствует о недостаточности развития и внедрения новых технологий, каналов связи с клиентами, программного обеспечения. Без решения данного вопроса компаниям сложно конкурировать на финансовом рынке. Информационный компонент указывает на необходимость предметной оценки современности программного обеспечения и технических средств обработки, доставки и хранения информации. Клиентский компонент свидетельствует о низкой эффективности взаимоотношений персонала с клиентами. Внедрение реструктурированных или новых процессов зачастую ведет к необходимости модификации лежащих в основе моделей. Процедуры организации бизнес-процессов и контроля отражают фактическое состояние сложившейся практики и в меньшей степени соответствуют современным изменениям. Руководству компаний необходимо предпринять шаги для достижения более высокого уровня зрелости, соответствующего “высокому” уровню. Следует активизировать процесс повышения квалификации сотрудников компании, возможно, увязать систему премирования с результатами тестирования уровня зрелости процессов. Необходимо дальнейшее моделирование процессов на базе концепции непрерывного менеджмента процесса или реинжиниринга. По существу, в деятельности компании целесообразно продолжить процессно-ориентированную реорганизацию с целью адаптироваться к постоянно изменяющимся условиям конкурентной среды.

Рассмотренные выше подходы к стандартизации финансовых услуг могут быть использованы в качестве инновационного инструмента моделирования бизнес-процессов и системы контроля в деятельности финансовых институтов, инструмента для проведения самооценки, для целей внешнего аудита, планирования деятельности и управления рисками.

Таким образом, в основе финансовой стандартизации может быть использована концепция и методология АРБ и Банка России в области стандартизации качества банковской деятельности, опирающиеся на процессный подход и опи-

сание его уровней зрелости, используемый в системе COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology). Идея данной системы заключается в том, что все ее ресурсы должны управляться группой естественно выделенных процессов для обеспечения пользователей необходимой и надежной информацией. Основное преимущество процессного подхода над традиционным (функциональным) состоит в непрерывности управления<sup>8</sup>. Финансовая стандартизация нуждается в развитии и разработке стандартов и способов их применения для решения макроэкономической стратегической задачи - обеспечения надежного функционирования финансового сектора в любой фазе экономического цикла - и вытекает из требований международного финансового рынка. Процесс стандартизации качества финансовых услуг будет способствовать приобретению конкурентных преимуществ и повышению качества работы финансовых посредников не только на национальном, но и международном рынке. Стандартизация финансовых операций как одно из средств решения проблемы в рамках государственного регулирования и управленческих инноваций должна входить в систему регулирования макроэкономики, обеспечивающую системную финансовую устойчивость.

<sup>1</sup> Пугачев С. Стандартизация: проблемы и перспективы развития. URL: <http://ria-stk.ru/stg/ade-tail.php?ID=5643>.

<sup>2</sup> Руководство Осло. Рекомендации по сбору и анализу данных по инновациям. 3-е изд.: пер. с англ. 2-е изд., испр. М., 2010.

<sup>3</sup> Ребельский Н.М. Об оценке эффективности управления финансовыми активами // Финансы. 2012. №2. С.57-61.

<sup>4</sup> Системы менеджмента качества. Требования: ГОСТ Р ИСО 9001-2008. М., 2009.

<sup>5</sup> Королева О.В. Институциональные аспекты инновационной промышленной политики // Экономические науки. 2013. № 10 (107). С. 22.

<sup>6</sup> Костерина Т.М., Галочкина Т.А. К вопросу о стандартах банковской деятельности // Деньги и кредит. 2011. № 11. С. 44.

<sup>7</sup> О создании технического комитета по стандартизации “Стандарты финансовых операций”: приказ Росстандарта от 30 дек. 2010 г. № 5527.

<sup>8</sup> Юшкова С.Д. Инновационный инструментальный для целей контроля (на примере банковской деятельности) // Инновационное развитие экономики. 2012. № 1(7). С. 91.