

*П.А. Белорусцева*

## ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ СФЕРЫ УСЛУГ

*Рассматриваются основные причины, цели и объекты государственного регулирования сферы услуг, анализируется их влияние на процесс принятия управленческих решений на предприятиях данной сферы.*

**Ключевые слова:** государственное регулирование; механизм государственного регулирования; сфера услуг; государственное стимулирование малого бизнеса; управленческие решения.

*We consider the main reasons, goals and objects of state regulation of service sector and analyze their impact on the process of decision-making in the sphere in question.*

**Keywords:** state regulation; state regulation mechanism; service sphere; state stimulation of small business; managerial decisions.

В современных условиях сфера услуг является важной частью экономики страны, что влечет за собой повышенное внимание государства к развитию и функционированию данной сферы, а также возрастанию роли государственного регулирования.

Среди основных причин государственного вмешательства в сферу услуг можно выделить следующие:

1) Неравномерное развитие рыночных отношений в различных отраслях сферы услуг. В таких отраслях, как торговля, туристский, рекламный, консалтинговый бизнес и пр., рыночные отношения хорошо развиты и позволяют говорить о существовании эффективного механизма и баланса между получением прибыли организациями и удовлетворением потребностей потребителей, однако, когда речь идет о сферах образования, здравоохранения, культуры, которые обеспечивают необходимые условия жизнедеятельности людей, переход на исключительно рыночные отношения невозможен в связи с потенциальным ограничением доступа к данным услугам некоторых слоев населения.

2) Исключительно государство имеет возможность осуществлять производство, регулирование и контроль предоставления услуг в основополагающих сферах жизнедеятельности, таких как ЖКХ, транспорт, государственные услуги и пр., предоставление которых предполагает обязанность их оплаты потребителями, что выражается в форме системы сборов и пошлин, установленных налоговым и таможенным законодательством, а также системы тарифного регулирования на разных уровнях публично-правовых образований.

3) Наличие отрицательных внешних эффектов в виде провалов рынка, ведущих к необходимости введения со стороны государства налоговых льгот и послаблений, антимоно-

польного регулирования валютных интервенций, ограничения максимальной ставки банковского процента Центрального банка Российской Федерации, упрощение процедуры создания предприятий малого и среднего бизнеса.

4) Государство является монополистом в таких сферах, как почтовая связь, производство и реализация психотропных и наркотических средств, метрополитен.

Государственное регулирование сферы услуг позволяет достигнуть таких целей, как стимулирование темпов развития экономики; стимулирование развития малого и среднего бизнеса в сфере услуг, создание благоприятных условий для добросовестной конкуренции, наращивания экспортного потенциала сферы услуг.

В качестве основных объектов государственного регулирования сферы услуг выступают отрасли, процессы и условия производства услуг, где возникли или могут возникнуть трудности, не разрешаемые автоматически или разрешаемые в отдаленном будущем. Среди них можно выделить следующие: 1) ресурсы – материальные и нематериальные активы; 2) социальная инфраструктура; 3) занятость населения; 4) денежное обращение; 5) социальное обеспечение; 6) система подготовки и переподготовки кадров; 7) окружающая среда; 8) человеческий потенциал; 9) человеческий капитал; 10) сам рынок услуг [12].

Сегодня государственное регулирование сферы услуг в Российской Федерации осуществляется, в том числе, посредством законодательства, регламентирующего функционирование сферы услуг. Сфера оказания услуг регулируется такими нормативными правовыми актами, как федеральные законы, постановления Правительства Российской Федерации и указы Президента Российской Фе-

дерации, подзаконные акты отраслевых министерств, федеральных агентств и федеральных служб (Министерство экономического развития Российской Федерации, Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии и др.).

Основным федеральным законом, регулирующим сферу услуг, является часть вторая Гражданского кодекса Российской Федерации. В данном нормативном акте содержится как общее понятие услуги, так и правовое регулирование наиболее часто встречающихся договоров в этой сфере, таких как страхование, перевозки, факторинг, франчайзинг, хранение, банковские услуги и др. Для развития норм, содержащихся в данном правовом акте, государством зачастую принимаются отдельные федеральные законы, подробно регламентирующие деятельность в той или иной сфере оказания услуг, такие как Федеральный закон от 02.12.1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» [2], Федеральный закон от 30.12.2008 г. № 307-ФЗ «Об аудиторской деятельности» [7] и т.д.

Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» [1], принятый в момент становления рыночной экономики в России, заслуживает особого внимания. Так, защищая «слабую сторону» в отношениях «предприниматель – потребитель», государство со своей стороны регламентировало права и обязанности предпринимателей, оказывающих услуги физическим лицам, способствовало ограничению бесконтрольного желания предпринимателей получить прибыль, с одной стороны, и невозможности злоупотребления правом со стороны потребителя, с другой, а также создало предпосылки для дальнейшего становления стандартов качества, принятия новых законов, защиты прав как граждан, так и предпринимателей, отдельно обозначив в рамках закона защиту прав при оказании услуг.

Можно также выделить такие важнейшие нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность предприятий сферы услуг и влияющие на процесс принятия управленческих решений, как Федеральный закон от 13.03.2006 г. № 38-ФЗ «О рекламе» [6], Федеральный закон от 24.11.1996 г. № 123-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» [9], Федеральный закон от 28.12.2009 г. № 381-ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации» [8] и т.д.

Особое значение для развития сферы услуг сегодня играет государственное стимулирование развития малого бизнеса в России. Федеральный закон от 24.07.2007 г. № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» направлен на реализацию установленного Конституцией Российской Федерации права граждан на сво-

бодное использование своих способностей и имущества для осуществления предпринимательской и иной не запрещенной законом экономической деятельности [5].

Федеральный закон от 22.07.2008 г. № 159-ФЗ «Об особенностях отчуждения недвижимого имущества, находящегося в государственной собственности субъектов Российской Федерации или в муниципальной собственности и арендуемого субъектами малого и среднего предпринимательства, и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» предусматривает возможность выкупа предприятиями малого и среднего бизнеса арендуемых помещений, находящихся в государственной или муниципальной собственности на выгодных условиях, в том числе с рассрочкой платежей не менее чем на три года [10].

Говоря о традиционных формах государственной поддержки развития предпринимательства, выраженных в виде налоговых льгот и льготного финансирования, нельзя забывать и о таких формах поддержки, как создание профильных министерств, ведомств, комитетов.

Так, например, в Санкт-Петербурге функционирует Комитет по развитию предпринимательства и потребительского рынка, который осуществляет государственную политику Санкт-Петербурга в сфере развития предпринимательства, организует различные программы по развитию предпринимательства, гранты для вновь созданных и «молодых» предприятий.

Бесспорно, на процесс принятия управленческих решений, касающихся открытия малых предприятий, окажет существенное влияние упрощение порядка регистрации малых предприятий; введение системы защиты малых предприятий от рэкета, в том числе со стороны государства.

Сегодня в Российской Федерации важную роль в развитии малого бизнеса, как основной составляющей сферы услуг, играет наличие понятия договора франчайзинга, существенно облегчающего молодым предпринимателям выход на рынок услуг. Именно система франчайзинга является основной формой взаимодействия между предприятиями сферы услуг, обеспечивая при этом высокое качество услуг, предоставляемых населению.

Нельзя обойти вниманием и тот факт, что порой изменение действующего законодательства отражает уже имеющиеся экономические отношения и коррелируют сложившейся ситуации на рынке. Ярким примером таких изменений является Федеральный закон от 27.06.2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» [4] и Федеральный закон от 06.04.2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» [11]. С вступлением в силу данных

нормативно-правовых актов можно говорить о том, что электронный документооборот вышел на новый уровень, в том числе в части защиты прав и идентификации контрагентов по сделкам об оказании услуг, а также стал более защищенным и упорядоченным оборот электронных денежных средств, на законодательном уровне закреплено понятие субъектов деятельности, связанных с проведением платежей.

Кроме того, особое внимание в государственном регулировании сферы услуг уделяется постановке менеджмента качества, что способствовало появлению российского аналога международных стандартов ГОСТ Р ИСО серии 9000 (ГОСТ Р ИСО 9000-2008 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»; ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования»; ГОСТ Р ИСО 9004-2010 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности»). В Российской Федерации государственное регулирование и контроль качества услуг также осуществляется посредством сертификации, аккредитации, лицензирования организаций. Так, был принят Федеральный закон от 19.06.1995 г. № 89-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Законов Российской Федерации "О стандартизации", "Об обеспечении единства измерений", "О сертификации продукции и услуг"» [3].

Таким образом, под системой государственного регулирования сферы услуг можно понимать правовое, экономическое и организационное обеспечение внешней среды, способствующее эффективному и устойчивому развитию предприятий. Являясь одним из ключевых факторов, формирующих внешнюю среду организации, система государственного регулирования сферы услуг оказывает существенное влияние на процесс принятия управленческих решений.

Государственное регулирование сферы услуг позволяет существенно снизить показатели неопределенности внешней среды организации, являющиеся, в свою очередь, функцией количества информации, которой располагает организация. Например, наличие нормативно-правовых актов, регулирующих процесс взаимодействия между предприятиями сферы услуг, позволяет говорить о том, что организация обладает необходимой информацией и имеются основания считать ее благонадежной, следовательно, внешняя среда становится более определенной, чем в ситуации, когда подобные документы отсутствуют и можно говорить о малом или недостаточном количестве информации. Именно степень определенности внешней среды позволяет об-

легчить процесс принятия управленческих решений.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» // Российская газета. 1996. 10 февраля. № 27.
2. Федеральный закон РФ от 02.12.1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» // Российская газета. 1996. 7 января. № 8.
3. Федеральный закон РФ от 19.06.1995 г. № 89-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Законов Российской Федерации "О стандартизации", "Об обеспечении единства измерений", "О сертификации продукции и услуг"» // Российская газета. 1995. 22 июня. № 119.
4. Федеральный закон РФ от 27.06.2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» // Российская газета. 2011. 30 июня. № 139.
5. Федеральный закон РФ от 24.07.2007 г. № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации» // Российская газета. 2007. 31 июля. № 164.
6. Федеральный закон РФ от 13.03.2006 г. № 38-ФЗ «О рекламе» // Российская газета. 2006. 15 марта. № 51.
7. Федеральный закон РФ от 30.12.2008 г. № 307-ФЗ «Об аудиторской деятельности» // Российская газета. 2008. 31 декабря. № 267.
8. Федеральный закон РФ от 28.12.2009 г. № 381-ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации» // Российская газета. 2009. 30 декабря. № 253.
9. Федеральный закон РФ от 24.11.1996 г. № 123-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» // Российская газета. 1996. 31 декабря. № 231.
10. Федеральный закон РФ от 22.07.2008 г. № 159-ФЗ «Об особенностях отчуждения недвижимого имущества, находящегося в государственной собственности субъектов Российской Федерации или в муниципальной собственности и арендуемого субъектами малого и среднего предпринимательства, и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» // Российская газета. 2008. 25 июля. № 158.
11. Федеральный закон РФ от 06.04.2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» // Российская газета. 2011. 8 апреля. № 75.
12. Кривко С.Р. Экономический механизм государственного регулирования развития сферы услуг в регионах РФ // Общество: политика, экономика, право. 2012. № 3. URL: <http://teoria-practica.ru/-10-2012/economics/krivko.pdf> (дата обращения: 05.03.2014)