

УДК 658.3.07

DOI 10.46960/2713-2633\_2022\_4\_97

**И.Б. Гусева****ВОПРОСЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАДРОВОЙ  
БЕЗОПАСНОСТИ РЕГИОНА В СФЕРЕ УСЛУГ  
(НА ПРИМЕРЕ РАЗВИТИЯ СФЕРЫ УСЛУГ  
НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ)**

Арзамасский политехнический институт  
Нижегородского государственного технического университета  
им. Р.Е. Алексеева  
*Арзамас, Россия*

На примере Нижегородской области рассмотрены проблемы развития важнейшей социальной составляющей любого современного общества – сферы услуг. Выделены основные ключевые вопросы ее развития: несовершенство нормативно-правовой базы исследуемой сферы деятельности; экономическая нестабильность в РФ, в том числе, в Нижегородской области; высокие ставки налогов в данной сфере деятельности; сложности получения приемлемых кредитов; низкий платежеспособный спрос населения региона; неправомерность действий контролирующих организаций; ограниченный перечень предоставляемых услуг и т.д. Рассмотрены основные направления и прогнозные результаты решения проблем сферы услуг (на примере Нижегородского региона), а именно: обеспечение стабильной нормативно-правовой базы данного региона позволит субъектам малого бизнеса сферы услуг уверенно развиваться в будущем; предложенный комплекс мер защиты малого бизнеса сферы услуг от экономической нестабильности в стране и регионе приведет к удовлетворению граждан в услугах, улучшению качества услуг и формированию устойчивого среднего класса как опоры отечественной экономики в целом; развитие системы микрофинансирования в сфере услуг региона решит проблему кредитования; формирование ценовой политики в сфере услуг с учетом предпочтений потребителей обеспечит стабильность, прибыль, соответственно, процветание конкретного бизнеса; комплекс мер защиты от неправомерных действий контролирующих организаций на рынке услуг, призванный предотвратить преступные действия органов государственного надзора, снизит общую нагрузку на малый бизнес в сфере услуг данного региона.

**Ключевые слова:** сфера услуг, Нижегородская область, малый бизнес, нормативно-правовая база, экономическая нестабильность, система микрофинансирования, малые предприятия, контролирующие организации.

**Введение.** Известно, что сфера услуг является доминирующей в мировой экономике, на ее долю приходится не менее 50 % ВВП [1]. Современный скачок положительной динамики развития сферы услуг в мировом мас-

штабе обусловлен влиянием комплекса факторов, среди которых наибольшее значение оказали следующие [1]: положительные темпы роста научно-технического прогресса [2]; всемирный рост величины спроса на потребительские услуги; расширение спектра потребностей развитых государств; гармонизация интересов потребителей и производителей; развитие инфраструктуры всемирного рынка; развитие современных систем сервисного сопровождения товаров; рост требований к окружающей среде и т.д.

Известно также, что уровень развития современного общества определяется степенью развития его сферы услуг, способствующей удовлетворению материальных и духовных его потребностей, самореализации и самоутверждению личности, что является важнейшей социальной ценностью любого современного государства [3]. Хотя векторы сферы услуг достаточно обширны, однако, значимую долю в данной сфере занимают малые предприятия, выполняющие важную социально-экономическую миссию в развитии современного общества. Следует также отметить, что страны с развитой экономикой демонстрируют сегодня активный рост предпринимательской и инновационной деятельности, причем преимущественно в секторе малого бизнеса благодаря устойчивому развитию малых предприятий данной сферы деятельности. В РФ данный сектор экономики развит недостаточно как на федеральном, так и на региональном и муниципальном уровнях власти. На примере отдельного региона – Нижегородской области рассмотрим проблемные вопросы развития важнейшей социальной составляющей любого современного общества – сферы услуг.

Существующая программа социально-экономического развития Нижегородской области от 18 декабря 2018 г., разработанная Правительством Нижегородской области, охватывает многие аспекты жизни данного региона, в том числе, и сферу услуг. Более того, разработанная Правительством Нижегородской области «Стратегия социально-экономического развития до 2035 года» разрешает проблемные вопросы развития туризма, жилищно-коммунального хозяйства, транспортно-логистического комплекса, предпринимательства в целом. Однако в данной программе отсутствуют конкретные последовательные этапы планомерного развития сферы услуг данного региона. Более того, современное управление развитием малых предприятий сферы услуг Нижегородского региона требует соответствующих рабочих методик, включающих показатели и индикаторы оценки, матрицы для принятия соответствующих стратегических решений и т.д. [4].

Имеющиеся в настоящее время методики оценки эффективности деятельности малых предприятий Нижегородского региона не адаптированы к специфике их функционирования, традиционно построены на определении финансовых показателей и не позволяют измерить результативность деятельности, основу которой составляет качество услуг. Более того, фрагментарность имеющихся инструментов оценки, отсутствие целостности в

методологии управления малыми предприятиями сферы услуг региона характеризует неудовлетворительное положение важного сегмента экономики страны в целом [5, 6].

**Проблемные вопросы.** Проведенный анализ позволил выделить основные проблемные вопросы развития сферы услуг (на примере Нижегородского региона): несовершенство нормативно-правовой базы исследуемой сферы деятельности; экономическая нестабильность в РФ, в том числе, в Нижегородской области; высокие ставки налогов в данной сфере деятельности; сложности получения приемлемых кредитов; низкий платежеспособный спрос населения региона; неправомерность действий контролирующих организаций и т.д.

**Результаты проведенного анализа.** Остановимся подробнее на основных направлениях решения обозначенных проблемных вопросов развития сферы услуг на примере Нижегородской области.

**1. Обеспечение стабильности нормативно-правовой базы.** Нормативно-правовая база развития малого бизнеса, в том числе, сферы услуг периодически изменяется как на федеральном, так и на региональном уровнях управления, что негативным образом сказывается на субъектах малого предпринимательства, узнающих о законодательных изменениях несвоевременно. Кроме того, вводимые поправки в существующие законы РФ призваны улучшать ситуацию в малом секторе бизнеса экономики страны, в том числе, регионов, а не усугублять существующее положение.

В целях обеспечения стабильной нормативно-правовой базы сферы услуг сегодня требуется более качественная проработка существующих положений имеющегося законодательства на предмет важности и полезности стратегического развития малого предпринимательства сферы услуг. Вовлечение опытных предпринимателей данного сектора экономики в такой процесс и учет их предложений обеспечит весомый вклад в стабильность существующей нормативно-законодательной базы. А своевременное информирование руководителей малого бизнеса о предстоящих изменениях в нормативно-правовой базе и диалог в режиме форумов с законодательными органами власти позволит субъектам малого бизнеса уверенно развиваться в будущем [7, 8].

**2. Разработка комплекса мер защиты малого бизнеса от экономической нестабильности в стране и регионе.** В условиях экономической нестабильности в РФ, в том числе, Нижегородского региона можно выделить несколько направлений по защите малого бизнеса от экономической нестабильности:

- 1) сокращение перечня услуг, подлежащих обязательной сертификации;
- 2) введение дифференциальной ставки налога на малый бизнес с 15 до 5 %;

3) установление льготных ставок налогов на прибыль малых предприятий в третий и четвертый годы работы с момента их регистрации;

4) ведение преференций для малого бизнеса при осуществлении закупок для государственных и муниципальных нужд;

5) на этапе развития нового бизнеса введение уведомительного (вместо разрешительного) порядка регистрации отчетности;

6) рассмотрение возможности снижения ставки налога юридических лиц, использующих упрощенную систему налогообложения по доходам с 6 до 4 % [8];

7) внесение изменений в Закон Нижегородской области № 146-З от 8.11.2013 г. «Об уполномоченном по защите прав предпринимателей в Нижегородской области» в части предоставления уполномоченному права приостанавливать решения должностных лиц о временном запрете деятельности предприятия до решения суда и т.д. [9].

Следует также отметить, что основные ориентиры для защиты малого бизнеса Нижегородского региона заключаются также в использовании льгот и преференций, открывающих новые возможности для субъектов малого предпринимательства, таких как: развитие франчайзинговой сети, получение доступа к инвестициям и налоговым льготам и т.д.

В результате проведения успешной политики по защите малого бизнеса можно будет достичь таких важных показателей как:

а) улучшение качества обслуживания в сфере услуг;

б) удовлетворение потребностей граждан в услугах;

в) формирование и укрепление среднего класса в Нижегородском регионе как основы развития сферы услуг и т.п. [10].

**3. Развитие системы микрофинансирования в сфере услуг региона.** Эффективным решением проблемы доступности кредитов в малом бизнесе является развитие системы микрофинансирования как альтернативы банковского финансирования. Высокий спрос на микрозаймы, оцениваемые в настоящее время в 250-300 млрд. руб. и удовлетворяющие малый бизнес только на 10 %, существующие преимущества перед банковским финансированием, позволили сформулировать следующие направления развития микрофинансирования:

1) развитие преимуществ микрофинансирования ввиду низкой концентрации банковского сектора в малых муниципальных образованиях региона (1117 кредитных организаций на 24 тыс. ед. муниципальных образований);

2) разработка государственной комплексной целевой программы развития некоммерческих микрофинансовых организаций (в настоящее время в РФ институты микрофинансирования в основном представлены некоммерческими организациями: кредитными потребительскими кооперативами и кредитными потребительскими кооперативами граждан (46,1 %), сельскохозяйственными кредитными потребительскими кооперативами

(43,6 %), многие из которых не имеют достаточно ресурсов, обладают небольшими финансовыми активами и нуждаются в поддержке);

3) при разработке региональных программ развития включение пункта «Развитие инфраструктуры финансирования субъектов малого и среднего бизнеса», в частности «Оказание микрофинансовых услуг субъектам малого бизнеса и организациям инфраструктуры поддержки малого бизнеса» в систему программных мероприятий;

4) использование банковского финансирования микрофинансовых организаций и т.д. [11].

**4. Формирование ценовой политики в сфере услуг с учетом предпочтений потребителей.** В настоящее время во всех регионах РФ в сфере услуг можно выделить следующие модели формирования ценовой политики:

- 1) модель ценовой политики, основанная на затратах предпринимателя;
- 2) модель ценовой политики, учитывающая интересы потребителей;
- 3) модель ценовой политики, основанная на конкуренции в сфере услуг.

Рассмотрим подробнее модель ценовой политики, учитывающую интересы потребителей [12]. В основе данной модели лежит анализ цен в сфере услуг, проводимый потребителями с учетом различных вариантов их предпочтений. Рассмотрим наиболее важные факторы, оказывающие влияние на формирование эффектов в ценовой политике, учитывающей интересы потребителей регионов:

1) эффект стоимости (потребители более восприимчивы к более высоким ценам на рынке предлагаемых услуг);

2) эффект уникальной стоимости (потребители отдадут предпочтение приобретению уникальных услуг);

3) эффект цены и качества услуги (клиенты более чувствительны к более высоким ценам на рынке оказываемых услуг, в основе которых лежит высокое качество);

4) эффект неосведомленности (отсутствие альтернативных предложений услуг конкурентов способствует снижению восприимчивости потребителей к предложенным ценам на рынке услуг);

5) эффект суммарных затрат (потребители более восприимчивы к высокому показателю суммарного уровня цен на комплекс предложенных услуг);

6) эффект разделения затрат (потребители менее восприимчивы к ценам, если на первоначальном этапе оплачивается часть предложенной услуги);

7) эффект справедливости (потребители более восприимчивы к ценам на услуги, выходящими за пределы «разумного»).

Основные проблемы и недостатки существующей модели ценовой политики в регионах РФ заключаются в следующем:

- а) цены отвечают интересам потребителей, но не отражают реальной стоимости предоставляемой услуги;
- б) низкая рентабельность предоставляемых услуг;
- в) отсутствие оценочных процедур на новые услуги.

**5. Разработка комплекса мер защиты от неправомерных действий контролирующих организаций на рынке услуг.** В Нижегородской области, также, как и в РФ в целом, неправомерная деятельность контролирующих организаций негативным образом влияет на бизнес, в том числе, и в сфере услуг, например, должностные лица органов надзора:

- осуществляют внеплановые проверки объектов бизнеса;
- позволяют себе проверять выполнение обязательных требований, не относящихся к их компетенциям;
- требуют предоставить информацию о продукции/услугах, не являющихся объектами мероприятий по контролю и не относящихся к предмету проверки;
- изымают оригиналы документов, относящихся к предмету проверки, а также осуществляют проверки даже в случае отсутствия руководителей бизнеса, индивидуальных предпринимателей либо их представителей.

Таким образом, представители контроля препятствуют руководителям малого бизнеса в рамках закона осуществлять свои права, пользуясь своим положением для продвижения собственных интересов. Для защиты от вышеперечисленных противоправных действий важно знать, что незаконные акты органов власти в отношении предпринимателей признаются арбитражным судом недействительными, а причиненный им вследствие этого ущерб подлежит возмещению соответствующим субъектом РФ или муниципальным образованием (ст. 13, 16 ГК) [7].

К числу дополнительных гарантий прав предпринимателей при осуществлении государственного контроля следует отнести ясное знание собственной правовой базы. Так, индивидуальные предприниматели и (или) их представители при проведении мероприятий по контролю имеют право:

- непосредственно присутствовать при проведении мероприятий по контролю, давать объяснения по вопросам, относящимся к предмету проверки;
- получать информацию, предоставление которой предусмотрено законодательством;
- знакомиться с результатами мероприятий по контролю и указывать в актах о своем ознакомлении, согласии или несогласии с ними, а также с отдельными действиями должностных лиц органов государственного контроля (надзора);
- обжаловать действия (бездействие) должностных лиц органов государственного контроля (надзора) в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством РФ.

Защититься или предотвратить преступное поведение органов государственного контроля поможет также знание обязанностей должностных лиц данных органов. Обязанности должностных лиц органов государственного контроля (надзора) при проведении мероприятий по контролю:

а) своевременно и в полной мере исполнять предоставленные в соответствии с законодательством РФ полномочия по предупреждению, выявлению и пресечению нарушений обязательных требований;

б) проводить мероприятия по контролю на основании и в строгом соответствии с распоряжениями органов государственного контроля (надзора) о проведении мероприятий по контролю;

в) посещать объекты (территории и помещения) предпринимателей в целях проведения мероприятий по контролю только во время исполнения служебных обязанностей при предъявлении служебного удостоверения и распоряжения органов государственного контроля (надзора) о проведении мероприятия по контролю;

г) доказывать законность своих действий при их обжаловании предпринимателями в порядке, установленном законодательством РФ.

**6. Расширение перечня предоставляемых услуг конкретного региона.** В целом современный сектор услуг включает в себя достаточное количество различных видов деятельности, сгруппированных по различным критериям классификации, используемым как на международном уровне, так и на национальном. Так, классификация в рамках ВТО (Всемирной торговой организации – World Trade Organization) выделяет более 150 видов услуг, сгруппированных в 12 секторов: деловые услуги; услуги связи; строительные и связанные с ними инженерные услуги; дистрибьюторские услуги; образовательные услуги; услуги, связанные с защитой окружающей среды; финансовые услуги; услуги в области здравоохранения и социального обеспечения; туристические и связанные с ними услуги; услуги по организации досуга, культурных и спортивных мероприятий; транспортные услуги; прочие услуги, которые не вошли в перечисленные.

Основа промышленности Нижегородского региона представлена такими отраслями, как машиностроение и металлургия, приборостроение и электроэнергетика, химия и нефтехимия, оборонная промышленность и т.д. В целом по области насчитывается более 700 производственных предприятий. Малоразвитая сфера услуг Нижегородской области занимает значительно меньший удельный вес в экономике региона и представлена в основном следующими направлениями: сетями быстрого питания, кафе, ресторанами, развлекательными заведениями, услугами ремонта и аренды жилья, услугами медицины, образования, информационными, финансовыми услугами и т.д.

**Заключение.** Таким образом, малый бизнес сферы услуг Нижегородского региона не получает сегодня соответствующей государственной поддержки, так как существующее законодательство не позволяет реализовать весь потенциал развития малого предпринимательства сферы услуг как в

РФ в целом, так и по отдельным регионам, в том числе, в Нижегородской области [4].

В статье были рассмотрены основные направления, а также прогнозные результаты решения проблем сферы услуг Нижегородского региона, а именно:

- обеспечение стабильной нормативно-правовой базы данного региона позволит субъектам малого бизнеса сферы услуг уверенно развиваться в будущем;
- предложенный комплекс мер защиты малого бизнеса сферы услуг от экономической нестабильности в стране и регионе приведет к удовлетворению граждан в услугах, улучшению качества услуг и формированию устойчивого среднего класса как опоры отечественной экономики в целом;
- развитие системы микрофинансирования в сфере услуг региона решит проблему кредитования;
- формирование ценовой политики в сфере услуг с учетом предпочтений потребителей обеспечит стабильность, прибыль, соответственно, процветание конкретного бизнеса;
- комплекс мер защиты от неправомерных действий контролирующих организаций на рынке услуг, призванный предотвратить преступные действия органов государственного надзора, снизит общую нагрузку на малый бизнес в сфере услуг данного региона и т.д. [6].

© Гусева И.Б., 2022

#### **Библиографический список**

- [1] Васильев, П.П. Сфера услуг и ее роль в мировой экономике / П.П. Васильев, А.А. Домбаева // Научный лидер. – 2021. №40 (42). [Электронный ресурс]. – URL: <https://scilead.ru/article/1080-sfera-uslug-i-ee-rol-v-mirovoj-ekonomike>.
- [2] Клименко Т.И. Тенденции инновационного развития сектора услуг российской макроэкономической системы // Вопросы инновационной экономики. 2018. Том 8. № 4. С. 647-660
- [3] Щепакин М.Б. Сфера услуг как экономическая категория и вид экономической деятельности / М.Б. Щепакин, В.М. Михайлова// Экономика, предпринимательство и право. 2020. Том 10. № 1. С. 71-88.
- [4] Стратегия социально-экономического развития Нижегородской области до 2035 года [Электронный ресурс]. – URL: <https://strategy.government-nnov.ru>.
- [5] Беликова, Е.В. Региональные особенности развития сервисной деятельности / Е.В. Беликова, Е.Ю. Чернявская // Вопросы инновационной экономики. 2019. Том 9. № 2. С. 559-570.
- [6] Хайруллина Д.Р. Повышение эффективности управления развитием малых предприятий сферы услуг. Автореферат дисс. канд. экон. наук. Н.Новгород. 2015. – 25с.
- [7] Гражданский кодекс РФ. – М.: Эксмо-Пресс, 2019.
- [8] Налоговый кодекс РФ. – М.: Эксмо-Пресс, 2019.

- [9] Закон Нижегородской области от 8 ноября 2013 года № 146-3 (ред. от 26.12.18) «Об Уполномоченном по защите прав предпринимателей в Нижегородской области». – URL: <https://docs.cntd.ru/document/465505882>.
- [10] Алуян, В.С. Малый бизнес как фактор развития национальной экономики // Научно-методический электронный журнал «Концепт». 2016. № S6 [Электронный ресурс]. URL: <http://e-koncept.ru/2016/76066.htm>.
- [11] Динамика развития малого предпринимательства в регионах России в январе-июне 2018 г. – URL: [www.smb.gov.ru](http://www.smb.gov.ru).
- [12] Гусева, И.Б. Управление целевыми затратами // Финансы и кредит. 2005. № 34(202). С. 39-48.

**I.B. Guseva**

**ISSUES OF ENSURING REGION PERSONNEL SECURITY  
IN THE SERVICE INDUSTRY  
(THE CASE OF THE DEVELOPMENT OF THE NIZHNY  
NOVGOROD REGION SERVICE INDUSTRY)**

Arzamas Polytechnical Institute  
Nizhny Novgorod State Technical University n.a. R.E. Alekseev  
*Arzamas, Russia*

**Abstract.** The case of a separate region - the Nizhny Novgorod region, problematic issues of development of the most important social component of any modern society - the service industry were considered. The analysis gave leave to separate the main key aspects in development of the service industry: imperfection of the regulatory framework of the studied sphere of action; economic instability in the Russian Federation, including in the Nizhny Novgorod region; high tax rates in this sphere of action; difficulties in obtaining acceptable loans; low solvent demand of the region population; illegality of actions of controlling organizations; limited list of services provided, etc.

The article discusses the main directions and forecast results of solving problematic issues in the service industry (using the example of the Nizhny Novgorod region), more specifically: - ensuring a stable regulatory framework for this region will allow small businesses in the service industry to develop confidently in the future; the proposed set of measures to protect small businesses of the service industry from economic instability in the country and the region will lead to satisfaction of nationals in service industry, improvement of the quality of services and the formation of a sustainable middle class as a pillar of the domestic economy as a whole; development of the microfinance system in the services industry of the region will solve the problem of lending; the formation of pricing policy in the service industry, taking into account consumer preferences, will ensure stability, profit, respectively, the prosperity of a particular business; a set of measures to protect against illegal actions of control organizations in the service market, designed to prevent criminal actions of government oversight authorities, will reduce the overall burden on small businesses in the service industry of this region; expansion of the list of services provided by a specific region, etc.

**Keywords:** service industry, Nizhny Novgorod region, small business, legal framework, economic instability, microfinance system, small enterprises, control organizations

### References

- [1] Vasiliev, P.P. (2021). Sphere industry and his role in the peaceful economy. [Electronic resource]. Available at: <https://scilead.ru/article/1080-sfera-uslug-i-ee-rol-v-mirovoj-ekonomike>
- [2] Klimenko, T.I. (2018). [Trends Product Development Innovation Sector Russian Macroeconomic Systems]. *Voprosy innovacionnoj jekonomiki* [Questions of Innovative Economy]. p. 647-660. (In Russ).
- [3] Shchepakina, M.B. (2020). [Service industry as an economic category and type of economic activity]. *Jekonomika, predprinimatel'stvo i pravo* [Economics, entrepreneurship and law], p. 71-88. (In Russ).
- [4] Strategy of socio-economic development of the Nizhny Novgorod region until 2035. [Electronic resource]. Available at: [strategy.govern-nnov.ru](http://strategy.govern-nnov.ru)
- [5] Belikova, E.V. (2019). [Regional development of service activities]. *Voprosy innovacionnoj jekonomiki* [Questions of innovative economy]. p. 559-570. (In Russ).
- [6] Khairullina, D.R. (2015). Control augmentation of the development of small spheres of production. [Electronic resource]. Available at: <http://economy-lib.com/pov-yshenie-active-upravleniya-razvitiem-malyh-malyh-sfery-fery-from>.
- [7] Civil Code of the Russian Federation. M.: Eksmo-Press. 2019. (In Russ).
- [8] Tax Code of the Russian Federation. M.: Eksmo-Press. 2019. (In Russ).
- [9] Aluyan, V.S. (2016). [Small business as a factor in the development of the national economy]. [Scientific and methodological electronic journal "Concept."]. [Electronic resource]. Available at: <http://e-koncept.ru/2016/76066.htm>.
- [10] The Law of the Nizhny Novgorod Region, November 8, 2013 No. 146-Z "On the Commissioner for the Protection of the Rights of Entrepreneurs in the Nizhny Novgorod Region."
- [11] Dynamics of small business development in the regions of Russia in January-June 2018. [Electronic resource]. Available at: [www.smb.gov.ru](http://www.smb.gov.ru).
- [12] Guseva, I.B. (2005). [Target costs]. *Finansy i kredit* [Financing and credit]. p. 39-48. (In Russ).