

16. Castells M. The New Public Sphere: Global Civil Society, Communication Networks, and Global Governance / M. Castells // The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science. – 2008. – Vol. 616. – № 1. – P. 78–93.

17. Social Media: the future of small business marketing [Electronic resource] – Mode of access: <http://www.construcktaquote.com/home/business-guides/social-media.aspx>.

Надійшла до редколегії 16.05.16

Е.А. Рачинская, студ.

Київський національний університет імені Тараса Шевченка, Київ, Україна

### СПЕЦИФИКА ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ МЕДИА В РАМКАХ ЕВРОПЕЙСКОЙ ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОЛИТИКИ

*Публикация посвящена актуальным проблемам функционирования социальных медиа в переходных обществах; выделению основных характеристик новых медиа, как объекта социально-коммуникационных исследований.*

*Внимание уделено анализу законотворческого процесса медийной среды в Украине, формированию и реализации государственной политики в этой сфере, прежде всего учитывая процессы формирования демократических стандартов в медиасреде и технологические возможности развития медиапространства.*

*Проанализированы особенности внедрения в Украине Европейской информационной политики, перспектив правового регулирования конвергентных медиа.*

*Ключевые слова: информационная политика, социальные медиа, конвергентные медиа, европейские стандарты медиасреды, законотворческий процесс.*

O.A. Rachynska, student

Taras Shevchenko National University of Kyiv, Kyiv, Ukraine

### THE SPECIFICS OF SOCIAL MEDIA FUNCTIONING IN THE FRAMEWORK OF THE EUROPEAN INFORMATION POLICY

*The article is devoted to actual problems of social media functioning in transitional societies, revealing the main characteristics of the new media as an object of social and communication studies.*

*The attention is paid to the analysis of the legislative process on the media environment in Ukraine. The formation and implementation of state policy in this area is highlighted, especially in view of the formation processes of democratic standards in the media environment and technological possibilities of media space.*

*The features of implementation in Ukraine of the European Information Policy, as well as the prospects of legal regulation of convergent media are analyzed.*

*Key words: information policy, social media, convergent media, European standards of media sphere, the legislative process.*

УДК 35,072.6:711.4](477)

О.В. Сергієнко, асп.

Національна академія державного управління при Президентіві України, Київ

### АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ МОТИВАЦІЙНОЇ ФУНКЦІЇ ГРОМАДЯНСЬКОГО КОНТРОЛЮ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ У СФЕРІ МІСТОБУДУВАННЯ

*Статтю присвячено проблемам мотиваційної функції громадянського контролю органів публічної влади у сфері містобудування. Метою статті є визначення змісту мотивації контролю органів публічної влади в галузі містобудівної діяльності в Україні, окреслення позитивної ролі мотиваційної функції у здійсненні громадянського контролю, їх відображення у наукових доробках, визначення напрямів удосконалення понятійного апарату контролю в галузі містобудівної діяльності. У статті уточнено місце і роль мотиваційної функції громадянського контролю в галузі містобудівної діяльності, як механізму з забезпечення дотримання законів, вимог, норм та прав органами публічної влади.*

*Ключові слова: контроль, нагляд, громадянський контроль, контроль у сфері містобудівної діяльності, містобудівна діяльність, публічна влада, державна влада, місцеве самоврядування, органи публічної влади, органи державної влади, органи місцевого самоврядування.*

**Постановка наукової проблеми.** Євроінтеграційні прагнення України вимагають суттєвого переосмислення ролі контролю в українському суспільстві. Перш за все необхідно усвідомити, що сучасна система контролю була сформована за радянської доби, і фактично не передбачала здійснення громадянського контролю за органами публічної влади як такого. Окрім того, створення безпечного середовища існування не може йти у відриві від його практичності і естетичності, а на ці аспекти в першу чергу вплив здійснює не технічна сторона питання, а уподобання людей, які у ньому проживають. Саме останнє суттєво впливає на формування механізмів впливу суспільства на органи публічної влади задля забезпечення врахування думки громади при здійсненні містобудівної діяльності.

**Цілі статті та постановка завдань.** Метою статті є дослідження змісту мотиваційної функції громадянського контролю органів публічної влади в галузі містобудівної діяльності в Україні, окреслення позитивної ролі мотиваційної функції у здійсненні громадянського контролю, їх відображення у наукових доробках, визначення напрямів удосконалення понятійного апарату контролю в галузі містобудівної діяльності.

*Завданнями статті, у зв'язку з вищезазначеним, є:*

– з'ясувати суть та зміст мотивації при здійсненні громадянського контролю органів публічної влади у сфері містобудування;

– розглянути актуальні проблеми та виявити особливості мотиваційної функції громадянського контролю в галузі містобудівної діяльності.

**Невизначена наукова проблема, якій присвячено статтю.** Статтю присвячено змісту мотивації контролю органів публічної влади в галузі містобудівної діяльності в Україні, окреслення позитивної ролі мотиваційної функції у здійсненні громадянського контролю, їх відображення у наукових доробках, визначення напрямів удосконалення понятійного апарату контролю в галузі містобудівної діяльності в умовах євроінтеграційного вектору розвитку України.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій, в яких започатковано розв'язання наукової проблеми.** Дослідженням питань контролю (нагляду) органів публічної влади приділяли увагу М. Грушевський, Д. Дорошенко, В. Ключевський, Б. Рибаків, І. Фроянов, Л. Черепенін, М. Котляр, О. Сушинський, П. Толочко, В. Шаповал, Н. Яковенко та ін.

### Виклад основного матеріалу дослідження та обґрунтування отриманих наукових результатів.

Чому нам потрібний контроль? Чи можемо ми жити не користуючись функцією контролю? Чому суспільні процеси вимагають контролю?

Відповідаючи на зазначені питання, спробуємо проаналізувати природу виникнення самого контролю.

Отже, людина здійснює діяльність, оскільки є потреби, які ми бажаємо задовольнити. Саме тому наша діяльність (у своїй більшості) має мету. Таким чином людська діяльність спрямована на досягнення якоїсь мети (результату). Як зрозуміти, чи дійсно ми досягли поставленої мети? І щоб дати відповідь на зазначене питання, нам слід зрозуміти, що раціональне мислення працює методом порівняння, отже ми змушені визначити якісь якісні чи кількісні показники для усвідомлення того чи досягли ми поставленої цілі, чи ні.

Урбаністична спрямованість містобудівної діяльності передбачає наявність створення цілої низки техногенних загроз, та чи можемо ми говорити, що контроль виник саме тому, що у людини виникає почуття страху, яке змушує його забезпечувати свою безпеку? Не можемо не погодитися, що "спершу емоція страху виникла у процесі еволюції з метою захисту ... людини від усіляких небезпек первісного життя", проте далі "людина докорінно змінила саму природу і побудувала навколо себе інше середовище існування (як техногенну, так і соціальну), реакція страху почала припускатися збоїв і призводити до усіляких негараздів" [1, с.124]. Отже, не почуття страху на сьогодні формують суспільне уявлення про необхідність здійснення громадянського контролю у сфері містобудування.

Проте слід зазначити, що оскільки результатом здійснення громадянського контролю у сфері містобудування є недопущення фактів порушення органами публічної влади та суб'єктами господарювання законодавства у зазначеній сфері, адже такі порушення тягнуть за собою адміністративну, а в певних випадках і кримінальну, відповідальності, ми можемо говорити про позитивну роль страху, оскільки він "сприяє кращому запам'ятовуванню небезпечних чи неприємних подій. ...наше "несвідоме" ... можуть запам'ятовувати умови, за яких нам коли-небудь було страшно" [2, с.125]. Саме це у майбутньому застерігає особу від вчинення протиправних дій.

Постійне прискорення індустріалізації, яке призвело до переходу в інформаційну епоху, вочевидь кидає виклик природі людини, потребує у свою чергу розвитку самого суспільства та його культури, без якого неможливо його (суспільство) побудувати. Проте дедалі маємо саме "дегуманізуючий ефект сучасної технології..." [3, с.530]. Однак необхідно зрозуміти, що "без самоактуалізованого народу не буває досягнень" [4, с.530], а це означає, що громадянський контроль є необхідною невід'ємною частиною самого соціуму, як гарантії взаємодії всередині суспільства між його складовими: це в першу чергу громадою та органами публічної влади, – задля забезпечення сталого розвитку самого середовища існування.

Зважаючи на ідею гомеостазису контроль в суспільстві виконує мотиваційну функцію. Кожний індивід має можливість "довіритися ... собі, щоб досягти значних звершень" [5, с.529].

Необхідність регулювати суспільне життя призвело до створення різноманітних соціальних інститутів ("форма закріплення і способ здійснення спеціалізованої діяльності, яка забезпечує стабільне існування суспільних відносин" [6, с.80]), адже це "відносно складна соціальна практика, яка підлягає широкому соціальному контролю за допомогою позитивних і негативних санк-

цій..." [7, 81]. Таким чином на соціальні інститути покладено обов'язок здійснення громадянського контролю, що забезпечує єдність спільноти. Ці принципи притаманні як інститутам публічної влади, зокрема спеціалізованій інспекції з питань архітектурно-будівельного контролю, так і громадянським інститутам, зокрема громадянським організаціям: Гільдії інженерів технічного нагляду, Спілці архітекторів України, Конфедерації будівельників України, Спілці громадських інспекторів архітектурно-будівельного контролю тощо.

Головна соціальна мета громадянського контролю – не допускати суспільного дисбалансу, адже "нерівномірності розвитку різних компонентів цілого має здатність породжувати протиріччя між загальним і локальними, приватними інтересами. Тут небезпечними є дві крайнощі – відрив загального інтересу від свого власного підґрунтя, перетворення загального інтересу в абстрактне гасло (ідею), не підкріплене конкретними діями в силу недостатнього розвитку і недостатньої підготовленості складових частин, і натомість, ігнорування і недооцінювання загальних інтересів, висування наперед приватних інтересів. І та і інша крайнощі ведуть до сповільнення темпів суспільного прогресу..." [8, с.211]. Це в свою чергу означає, що до прикладу система контролю у сфері містобудівної діяльності повинна бути збалансованою складовою суспільних відносин з питання забезпечення безпечного та комфортного середовища для людини, яке теж повинно бути гармонізовано з навколишнім природним середовищем, тобто фактично цей контроль здійснює регулювання рівня антропологічного навантаження людиною Землі, для забезпечення його природного існування. Зрозуміло, що це відповідає на питання самовиживання людини як виду!

Проте будь-яка ідея не може бути відділеною від приватного інтересу [9, с.89], інакше вона "призводить до людського самообману" [10, с.213], що в свою чергу "призводить до руйнації довіри" [11, 215] всередині системи, і, як наслідок, посиленням внутрішньої ентропії будь-якої системи, та зародженню "соціального песимізму" [12, 215], який призведе до виходу стану системи із під контролю.

Саме тому "важливо знати ступінь складності системи, наскільки автономні її елементи, чи можуть вони самі виступати в якості системи чи це елементи, самостійність яких живиться за рахунок інших елементів" [13, с.49]. Це знання допомагає зрозуміти зв'язки в середині системи, а також місце контролю у ній. Так, у складній системі контроль теж буде складним, такою функцією буде наділятися кожна автономна система в межах цілої, і відповідно гармонізуватися з загальносистемним контролем, як і зовнішніми видами такого контролю. Ари цьому для підсистемних контролів загальносистемний буде теж зовнішнім. Це означає, що і система громадянського контролю за органами публічної влади у сфері містобудування повинна бути гармонізована системою державного нагляду та контролю у зазначеній сфері.

Для системи архітектурно-будівельного контролю в Україні на сьогодні характерна надмірна його централізація та концентрація на загальносистемному контролі. При цьому одні підсистеми містобудівної галузі: архітектура, – позбавляються свого внутрішнього контролю, який замінюється загальносистемним (тобто, архітектурно-будівельним наглядом), інші: будівництво – отримують надмірний (і архітектурно-будівельний контроль загальносистемний, і місцевий, і загальносистемний архітектурно-будівельний нагляд), а ще інші: забудови територій – інший галузевий зовнішній контроль (контроль використання земель). Очевидно, що така система є вкрай незбалансованою та призводить до числен-

них конфліктів, "зіткненні протилежно-направлених, несумісних один з одним тенденцій у свідомості окремої людини, в міжособистісних ... стосунках індивідів чи груп людей, пов'язане з негативними емоціональними переживаннями". Останні, повинні були б стимулювати розвиток громадянських інститутів контролю, проте в Україні до сьогоднішнього дня зазначений рівень суспільних відносин малорозвинений, не інституціалізований та не структурований, та носить "кишеньково-диванний" характер, в силу наявного соціального середовища в цілому.

Неузгодженість всередині системи завжди призводить до індивідуалізації конфліктів. Під чинником масовості "людина, яка є частиною натовпу, практично втрачає індивідуальність, ... втрачає індивідуальну відповідальність" [14, с.36], а це означає, що система повинна зберігати баланс масового-індивідуального, з метою уникнення з одного боку свавілля, а з іншого колективної безвідповідальності. У цьому сенсі побудова системи архітектурно-будівельного контролю як сукупності виконавців з індивідуальними повноваженнями та відповідальністю (головних державних інспекторів) є, вочевидь, вірною. Проте ця система позбавлена зовнішнього, зокрема, суспільного контролю, що очевидно призведе до посилення свавілля у діях системи. Професійна діяльність, враховуючи контрольну, повинні здійснюватися в умовах громадянського контролю, "який здійснюється на основі соціальних норм, тобто загальноновизначених візрів поведінки, регламентуючих взаємодію та взаємовідношення людей..." [15, с.47]. За відсутності такого контролю втрачається і соціальний зміст роботи інспекторів.

Перетворення сучасного українського суспільства потребує і "творчого героїзму – це перманентна, безкінечна віддача, що передбачає велику зосередженість, цілісність і навіть своєрідний аскетизм" [16, с.209] кожної особистості. "Кожна людина – це психологічно складна сутність, пізнати яку до кінця навряд чи коли-небудь вдасться, незважаючи на невпинний розвиток психології... Проте вже зараз можна сміливо говорити ... про формування механізму ... дієздатних колективів на основі ... не тільки професійної ознаки" [17, с.26]. Отже безумовно, що на відповідальні посади в органах контролю повинні здійснюватися шляхом суспільного конкурсу: спільнота відповідної території з-поміж себе повинна обрати головного державного інспектора, до якого існує довіра.

#### Висновки

Головна мета громадянського контролю органів публічної влади у сфері містобудування – забезпечити

сталий розвиток містобудування для прогресу суспільного розвитку в цілому.

Побудова систем громадянського контролю потребує розуміння законів та закономірностей суспільного розвитку, які у свою чергу ґрунтуються на міцній науковій базі фундаментальних та галузевих наук.

Мотиваційна модель побудови громадянського контролю повинна бути пріоритетною, оскільки саме вона у максимальній степені зможе розкрити гуманістичний потенціал у роботі публічних інституцій та суб'єктів господарювання у галузі містобудування.

Забезпечення такого рівня взаємодії громади та органів публічної влади не можливо без створення законодавчої бази громадянського контролю у сфері містобудівної діяльності.

#### Список використаних джерел

1. Юрий Щербатых. Психология страха: Популярная энциклопедия. – М.: ЭКСМО-Пресс, 2001. – 416 с.
2. Юрий Щербатых. Психология страха: Популярная энциклопедия. – М.: ЭКСМО-Пресс, 2001. – 416 с.
3. Роменець В.А., Маноха І.П. Історія психології ХХ століття. – К.:Видавництво "Либідь", 1998, 990 с.
4. Роменець В.А., Маноха І.П. Історія психології ХХ століття. – К.:Видавництво "Либідь", 1998, 990 с.
5. Роменець В.А., Маноха І.П. Історія психології ХХ століття. – К.:Видавництво "Либідь", 1998, 990 с.
6. Соціологія. Посібник для студентів вищих навчальних закладів. За редакцією В.Г.Городяненка. –К.:Видавничий центр "Академія", 1999. – 384 с.
7. Соціологія. Посібник для студентів вищих навчальних закладів. За редакцією В.Г.Городяненка. –К.:Видавничий центр "Академія", 1999. – 384 с.
8. Соколова Г.Н. Экономическая социология: Учебник для вузов. – Мн.: Выш. шк., 1998. – 368 с.
9. Маркс К., Энгельс Ф. Сочинения. 2-е издание. Т.2. – М.:Партиздат. 1934. – 516 с.
10. Соколова Г.Н. Экономическая социология: Учебник для вузов. – Мн.: Выш. шк., 1998. – 368 с.
11. Соколова Г.Н. Экономическая социология: Учебник для вузов. – Мн.: Выш. шк., 1998. – 368 с.
12. Соколова Г.Н. Экономическая социология: Учебник для вузов. – Мн.: Выш. шк., 1998. – 368 с.
13. Гаевский Б.А. Философия политики: Монография. – К.: МАУП, 2001. – 176 с.
14. Головатий М.Ф. Політична психологія: Навчальний посібник. – К.: МАУП, 2001. – 136 с.
15. Обозов Н.Н., Щёкин Г.В. Психология работы с людьми: Учебное пособие. – К.: МАУП, 1999. – 152 с.
16. Роменець В.А. Психология творчества: Навч.посібник. 2-ге вид., доп. – К.: Либідь, 2001. – 288 с.
17. Дмитренко Г.А., Шарাপатова Е.А., Максименко Т.М. Мотивация и оценка персонала: Учеб.пособие. – К.: МАУП, 2002. – 248 с.

Надійшла до редколегії 16.05.16

O.V. Sergienko, PhD student  
National Academy of Public Administration under the President of Ukraine, Kyiv, Ukraine

### CURRENT PROBLEMS OF MOTIVATIONAL PUBLIC CONTROL OF PUBLIC AUTHORITIES IN URBAN PLANNING

*The article is devoted to problems motivational tool of public control of public authorities in the field of urban planning. The article is to determine motivation content control of public authorities in the field of urban development in Ukraine, to identify the positive role of motivational tool in the implementation of civil control, display them in scientific work, identifying areas of improvement conceptual apparatus of control in the field of urban development. The article specifies the place and role of motivational tool of public control in the field of urban planning as a mechanism to ensure compliance with laws, requirements, regulations and rights of public authorities.*

**Keywords:** monitoring, surveillance, public control, control in the field of urban development, urban activity, public authorities, public authorities, local governments, public authorities, public bodies, local self-government.

A.B. Сергиенко, асп.  
Национальная академия государственного управления при Президенте Украины, Киев, Украина

### АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ МОТИВАЦИОННОЙ ФУНКЦИИ ГРАЖДАНСКОГО КОНТРОЛЯ ОРГАНОВ ПУБЛИЧНОЙ ВЛАСТИ В СФЕРЕ ГРАДОСТРОИТЕЛЬСТВА

*Статья посвящена проблемам мотивационной функции гражданского контроля органов публичной власти в сфере градостроительства. Целью статьи является определение содержания мотивации контроля органов публичной власти в области градостроительной деятельности в Украине, определение положительной роли мотивационной функции в осуществлении гражданского контроля, их отражение в научных доработках, определение направлений совершенствования понятийного аппарата контроля в области градостроительной деятельности. В статье уточнено место и роль мотивационной функции гражданского контроля в области градостроительной деятельности, как механизма по обеспечению соблюдения законов, требований, норм и прав органами публичной власти.*

*Ключевые слова: контроль, надзор, гражданский контроль, контроль в сфере градостроительной деятельности, градостроительная деятельность, публичная власть, государственная власть, местное самоуправление, органы публичной власти, органы государственной власти, органы местного самоуправления.*

УДК 35.07:338.456(477)

В.М. Столар, асп.  
Київський національний університет імені Тараса Шевченка, Київ

## ПОНЯТТЯ "ПОСЛУГА" В ТЕОРІЇ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ

*У статті проведено теоретичне дослідження сутності поняття "послуга", яке глибоко вкорінюється у вітчизняній практиці державного управління, але не має належного наукового обґрунтування. Здійснена спроба впорядкування понятійного апарату, зокрема, класифікації публічних послуг, з'ясування характерних рис державних, адміністративних, муніципальних, соціальних послуг задля удосконалення системи їх надання.*

*Ключові слова: послуга, публічна послуга, державна послуга, муніципальна послуга, адміністративна послуга, соціальна послуга.*

**Актуальність теми.** Механізм надання та споживання послуг має місце у багатьох сферах суспільного життя: економіки, права, культури, освіти, медицини тощо. Має місце ця категорія і в практиці державного управління. Останнім часом в рамках історичного етапу еволюції держави від традиційної, раціональної до сервісної (маркетингової) моделі державного управління особливо гостро постає питання про сутність "державної послуги" – важливої складової людиноорієнтованої моделі взаємовідносин між державою та суспільством.

Ідея менеджералізму, яка щораз ширше проникає у сферу державного управління, робить його націленим на результат та ефективність. Якщо у попередній моделі державного управління держава домінувала над громадянином, то "сервісна" модель зобов'язує державу служити громадянину. Відтак, категорія послуги набуває значення ключового інструменту зв'язку держави і суспільства.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій, в яких започатковано розв'язання даної проблеми.** У вітчизняній науці державного управління ряд дослідників здійснили глибокий аналіз проблематики державних послуг. Окремі питання щодо категоріального апарату розкрито у працях В.Авер'янова, О.Андрійко, І. Бондаренко, В.Вакулєнка, Н.Васильєвої, А.Вишневського, О.Карпенка, І.Коліушка, В.Колпакова, А.Ліпенцева, В.Марченко, О.Оболєнського, Г.Писаренко, Г.Рябцева, О.Рогожина, С.Серьогіна, В.Сороко, Д. Сухініна, В. Тимощука, А. Чемериса, Ю. Шароватаінших. Однак, наявність великої кількості праць з даної тематики не забезпечує комплексне розуміння поняття послуги, яке використовується в теорії і практиці державного управління.

**Мета.** Дослідити особливості використання поняття послуга у практиці державного управління, відтак, провести порівняльний аналіз суміжних понять – "публічна", "державна", "муніципальна", "адміністративна", "соціальна" послуга.

**Виклад основного матеріалу.** Сьогодні в теорії державного управління особливої уваги отримало поняття "державна послуга", яке однаково широко використовується в управлінській практиці, юридичних процесах, ринкових відносинах та теоретичних дослідженнях. Як наукова категорія, зазначене поняття потребує обумовленого розуміння його змісту. Проблема визначення поняття "державної послуги" піднімається у кожному науковому дослідженні, присвяченому цій проблематиці. Однак, наука лише збагачується різноманітними підходами до його тлумачення, але далі позбавлена однозначності у визначенні термінів. Зазначена проблема має ряд об'єктивних причин, які неможливо не враховувати.

Глибоке розуміння сутності *послуги* як ключової категорії науки державного управління потребує звер-

нутися, насамперед, до його етимології. Вивчення походження цього слова дозволяє закріпити за ним значення "допомоги", "сприяння", "догодження". Один із словників визначає цей термін як "будь-який захід або вигоду, які одна сторона може запропонувати іншій і які не є матеріальними та не призводять до заволодіння будь-чим" [1, с. 57].

Однак, виключно лінгвістичне тлумачення "послуги" має переважно етичний характер і не відображає усієї повноти сучасних суспільних відносин, що потребує аналізу теоретичних підходів, здійснених різними суспільствознавчими науками. Існує велика кількість дефініцій, які розкривають зміст цього поняття. Впрацях О.Моргулець знаходимо цікаве узагальнене дослідження цього аспекту [2]:

Послуги – це нематеріальні активи, що виробляються з метою збуту. Нематеріальні активи (або невідчутна цінність) – це цінність, яка не є фізичним об'єктом, але має вартість – грошову оцінку (Р. Малері).

Послуга – процес, що складається з серії невідчутних дій, які за необхідності виникають між споживачем і обслуговуючим персоналом, фізичними ресурсами, системою підприємства – постачальником послуг (К. Гренроос).

Послугу необхідно розуміти, як особливу споживчу вартість, отриману певною працею, так, як і будь-який інший товар; але особливість споживчої вартості послуги полягає в тому, що праця визначає послуги не як річ, а як діяльність (К. Маркс).

Послуги – це зміна стану особи або товару, що належать певній економічній одиниці, яка виникає в результаті діяльності іншої економічної одиниці з попередньої згоди першої. Іншими словами, це сукупність робіт, що виконуються для задоволення потреб клієнта і мають певну вартість (Т. Хилл).

Послуга – це вид економічної діяльності, яка створює цінність і забезпечує визначення переваг для споживача в конкретний час і в конкретному місці в результаті відчутних або невідчутних дій, направлених на отримання послуги чи товару (Лавлок К.).

Послуга – це користь, запропонована клієнту організацією сфери послуг (Норманн Р.).

Під послугою необхідно розуміти будь-який захід або вигоду, що одна сторона може запропонувати іншій і які в основному невідчутні і не призводять до оволодіння будь-чим. Виробництво послуг може бути, а може і не бути пов'язане з товаром у його матеріальному вигляді (Котлер Ф.).

Під послугою розуміється діяльність, направлена на задоволення потреби через надання (виробництво) відповідно до цієї потреби благ (Іванов М.М.).