

**Вітренко А. О.**

*кандидат економічних наук, доцент,  
докторант кафедри економічної теорії, макро- і мікроекономіки  
Київського національного університету імені Тараса Шевченка*

**Vitrenko A. O.**

*Candidate of Economic Sciences  
Associate Professor of Economic Theory,  
Macro- and Microeconomics Department  
Taras Shevchenko National University of Kyiv*

## ГНОСЕОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ СУТНОСТІ ЕКОНОМІЧНОЇ КАТЕГОРІЇ «ПОСЛУГА»

### EPISTEMOLOGICAL RESEARCH PRINCIPLES OF ECONOMIC CATEGORIES «SERVICE»

**Анотація.** У статті проведено аналіз широкого спектру наукових джерел вітчизняної та іноземної економічної літератури, що стосуються сфери послуг. Об'єднано та згруповано всі визначення за певними ознаками. Визначено, що у світовій економічній науці переважають погляди, які розглядають послугу з позицій ресурсного, процесного та результативного підходів. Визначено, що ці підходи не можуть дати адекватні відповіді на питання сучасної економічної теорії та практики. Враховуючи досвід і теоретичні надбання економічних шкіл минулого, сформульоване авторське синтетичне визначення економічної категорії «послуга».

**Ключові слова:** послуга, товар, процесний підхід, ресурсний підхід, результативний підхід.

**Постановка проблеми.** Зростання ролі сегменту послуг у сучасному постіндустріальному світі вимагає чіткого визначення послуги як економічної категорії. Послуга як полінаукова категорія знаходиться у центрі уваги багатьох суспільних наук: філології, права та економіки. Це, своєю чергою, підтверджує величезну роль послуг у буденному житті людини.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Загально-теоретичні погляди автора статті в дослідженні визначеної актуальної проблеми економічної теорії ґрунтуються на власних емпіричних дослідженнях, критичному аналізі та узагальненні результатів наукових доробок вітчизняних та іноземних учених-економістів, серед яких: В. Базилевич, А. Чухно, В. Федорченко, Ф. Бастія, А. Сміт, Ж.-Б. Сей, Т. Хілл, К. Гронрус, К. Ловлок та ін.

**Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми.** Аналіз теоретичних визначень категорії «послуга» дає змогу зазначити, що вони не відповідають сучасним викликам, які ставлять перед економічною наукою науково-технічний розвиток та реальний стан економічної системи. Загальновідомі наукові підходи, які можуть бути застосовані для більшості видів економічної активності людини, що визначаються як послуги, можуть бути піддані сумніву.

**Мета статті** полягає в історичному аналізі трансформації наукових поглядів на сутність фундаментальної економічної категорії «послуга» та розробці нового теоретично-методологічного апарату дослідження сфери послуг.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** *Філологічний аспект* послуги проявляється в дослідженні сутності та значення слова «послуга» в процесі людського спілкування. Тлумачний словник української мови визначає послугу, як дію або вчинок, що дає користь або допомогу іншому. Категорію «услуга» можна знайти в російських тлумачних словниках В. Даля та С. Ожегова, які

визначають її як бути корисним комусь, допомагати, дію, що приносить користь та побутові блага.

*Юридичний аспект* послуги як категорії відображено в багатьох законах та підзаконних актах, що регулюють деякі види господарської діяльності на території України. Зокрема, у Законі України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 № 1023-ХІІ послугу визначають як діяльність виконавців із надання споживачеві певного визначеного договором матеріального та нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб. Згідно з ДСТУ ISO 9004-2-96, «послуга – це результат безпосередньої взаємодії постачальника та споживача і внутрішньої діяльності постачальника щодо задоволення потреб споживача» [1].

Одним з основних завдань та цілей даної роботи є всебічне дослідження економічного аспекту категорії «послуга», на якому ми детальніше і зупинимось. Аналіз історичної ретроспективи економічної науки дає нам підґрунтя стверджувати, що дослідження економічної категорії «послуга» відбувалося активно і вона відображена в працях багатьох представників економічної науки, зокрема представників класичної політичної економії, теорії марксизму, неокласичній економічній теорії, теорії маркетингу; значний внесок зробили представники російської та української економічних шкіл. Відзначимо, що нині відсутнє чітке та стає визначення послуги. Поняття «послуга» інтерпретується по-різному, що призводить до розбіжностей у поглядах, суперечливості, неоднозначності у трактуванні та багатогранності у визначенні поняття. Це передусім пов'язано з тим, що послуги є різними та багаточисленними, а по-друге, кожен учений визначає сутність поняття послуга залежно від предметної галузі свого дослідження. Тому необхідно розглянути альтернативні погляди світових економістів щодо послуги, це надасть нам можливість визначити сутність

послуги та виокремити її особливий вид, а саме нематеріальну послугу як актуальну категорію сучасної економічної системи.

Уперше звернув увагу на послугу А. Сміт. Але він не приділяв послугам значної уваги і зазначав, що послуга є результатом особливої непродуктивної праці найманого працівника, яка не має суттєвого впливу на економіку, оскільки лише з обміну безпосередньо матеріальними продуктами народжується багатство нації.

На відміну від А. Сміта інший представник класичної школи політичної економії, Ж.-Б. Сей, став першим економістом, який звернув увагу на існування та значну роль послуг в тогочасному суспільстві. Він охарактеризував послуги як суттєву частину економічної активності людини та дав їм визначення як такого продукту людської праці, що є духовним, нематеріальним та не може бути відокремленим від виробника послуги. На відміну від А. Сміта Ж.-Б. Сей стверджував, що нематеріальні продукти можуть створити багатство, а пов'язані з ними види людської діяльності є дійсно продуктивними. Він писав: «Не могу я найти ніякої достатньої причини, чому талант художника має бути визначений як продуктивний, а талант музиканта – ні».

Особливу увагу приділяв у своїх творах та відвів центральне місце у своїй теорії послугам французький представник класичної політичної економії Ф. Бастіа. Теорія послуг заснована на методологічних підходах Ж.-Б. Сея до визначення цінності економічних благ. Зазначаючи, що з економічного погляду суспільство – це обмін, в якому беруть участь рівноправні учасники, Ф. Бастіа наголошував на тому, що «взаємний обмін здійснюється за таким незмінним правилом: цінність за цінність, послуга за послугу, а все, що становить дармову корисність, стоїть поза торгом, тому що дармовий продукт не має цінності, а предметом мінових угод буває лише цінність». Ф. Бастіа визначав послугу як будь-яке зусилля, яке зберігає зусилля інших. Однак на відміну від Ж.-Б. Сея, який уважав, що корисні послуги надаються не лише людьми, але й силами природи, речами, вчений аналізував лише особисті послуги в різних сферах суспільного життя. Виходячи з того, що напруга і зусилля обох сторін в обміні мають еквівалентний характер, заснований на добровільності та взаємовигідності ринкових угод, французький економіст стверджував, що послуга вимірюється з боку продавця його зусиллями, затраченими на виробництво товару. Водночас послуга з боку покупця вимірюється зусиллями, які економляться в результаті придбання товару. Виходячи із власної теорії послуг, Ф. Бастіа визначав ринкову економіку як царство волі та гармонії, економічної свободи та взаємовигідного співробітництва різних класів. «Усі законні інтереси гармонійні. У цьому головна думка мого твору», – писав французький дослідник. Джерело економічних гармоній Ф. Бастіа вбачав у вільній конкуренції та обміні, у процесі якого всі члени суспільства «вимушені надавати один одному взаємні послуги і взаємну допомогу заради спільної мети» [6].

Критик класичної політичної економії К. Маркс також не оминув питання послуги та визначення даної категорії економічної науки з точки зору теорії трудової вартості. Він наполягав на тому, що послуга – це не що інше, як споживча вартість, яка виникає в результаті праці подібно до всякого іншого товару. Таким чином, К. Маркс уважав, що послуга – це споживча вартість неуречевленого товару, а праця – це процес його створення.

Проведені нами теоретичні дослідження свідчать, що розвиток сфери послуг у реальній економіці та її теоретичні дослідження на початку ХХ ст. дещо загальмува-

лися. Це пов'язане з тим, що умови розвитку практично всіх галузей послуг різко погіршилися і формувалися під впливом руйнівних економічних криз, милітаризації економіки і післявоєнної конверсії військових виробництв. У післявоєнний період випереджаючий розвиток галузей послуг відновився, і позиції цього сектора в господарській структурі неухильно розширюються. Свідченням цього є й початок теоретичних досліджень сфери послуг. Зокрема, у межах постіндустріальної теорії був проведений розгорнутий аналіз зміни структури суспільного виробництва в післявоєнний період. Його методологічною базою стає запропонована в 40-х роках ХХ ст. К. Кларком трисекторна модель економіки, згідно з якою народне господарство підрозділяється на три сектори: до першого належать видобувні галузі та сільське господарство, до другого – галузі обробної промисловості та будівництво, а до третього – продуктивні та особисті послуги. Згодом у дослідженнях Д. Белла дана модель економіки була доповнена четвертинним та п'ятеринним секторами. Третинний сектор скорочувався до галузей транспорту та зв'язку. До четвертинного належали торгівля, фінансові послуги, зокрема страхування, та послуги, що пов'язані з управлінням нерухомим майном. До п'ятеринного сектору були віднесені освіта, охорона здоров'я, відпочинок та рекреація, послуги державного управління. Крім того, межі між вторинним та третинним секторами економіки стають умовними, оскільки існує певний перелік послуг, які стають необхідним компонентом перетворення в процесі виробництва промислових товарів, зокрема маркетинг, рекламні послуги, послуги державного управління, аутсортинг тощо.

У другій половині ХХ ст. у світовій економіці відбулися зміни, що призвели до необхідності переосмислення значення послуг в економічній теорії та прикладній економіці. Дослідження цієї специфічної категорії було значно активізовано. Основними дослідниками послуг стали представники європейської та американської економічної науки.

Так, у 1977 р. американський учений Т. Хілл визначав послугу як процес перетворення вже існуючого товару за потребою споживача та за попередньою згодою між виробником послуги та безпосередньо її споживачем [16, с. 320].

Деякі дослідники мали майже ідентичні погляди на визначення категорії. Економісти В. Зітхаль та М. Бітнер відносили до послуг усі види економічної діяльності, результатом яких не є фізичний продукт або будівництво. Кінцевий продукт послуги, на їхню думку, як правило, споживається в процесі його виробництва і забезпечує додаткову корисність споживачу у формі задоволення його нематеріальних інтересів (зручність, комфорт, задоволення) [14, с. 57–71; 18, с. 7–11].

Відомий американський економіст та ідеолог маркетингу Ф. Котлер у своїй основній праці наполягає на тому, що послуга – це будь-який захід чи вигода, яку одна сторона може запропонувати іншій, яка є переважно невідчутною і не призводить до володіння будь-чим.

К. Гронрус відзначає, що основною характеристикою послуг є процес, у межах якого споживачі взаємодіють із виробничими ресурсами підприємства – надавача послуг [17, с. 322–328].

На початку ХХІ ст. дослідження послуг активізувалися, виникає безліч визначень категорії «послуга», які концентрують свою увагу на певних її особливостях та певних аспектах даної категорії.

К. Ловлок у 2001 р. визначив послугу як акт дії, який пропонується однією стороною іншій, і хоча процес може

бути сконцентрованим на якомусь фізичному об'єкті, він за своєю суттю є нематеріальним та не призводить до зміни власника одного з факторів виробництва [15].

Згідно з теорією німецьких дослідників У. Фріцше та Р. Малері, послуги – це нематеріальні активи, що виробляються з метою збуту. Саме накопичені нематеріальні активи – ті цінності, які є невідчутними, не є уречевленими, але мають як вартісну, так і грошову оцінку, а також можуть оцінюватись із позиції корисності [18].

Аналіз робіт зарубіжних авторів, на нашу думку, був би не повним без розгляду ретроспективи та еволюції поглядів на категорію «послуга» в роботах економістів СРСР, Росії та України.

Не можна стверджувати, що аналіз сфери послуг зовсім не характерний для вчених, які досліджували розвиток та функціонування планової або командно-адміністративної економіки, в Радянському Союзі існували роботи економістів, які концентрували свою увагу на даному сегменті економіки. Так, А.І. Горанін визначає послугу як важливу економічну категорію, яка є ключовим пунктом для правильного розуміння сутності процесів обслуговування. М.Б. Росинський дає визначення послуги як «специфічної політико-економічної категорії, яка виражає відносини праці, яка реалізується безпосередньо як корисний ефект діяльності і яка функціонує в базі споживання» [8].

Із розвалом СРСР, розвитком ринкової економіки, виникненням нової парадигми економічного розвитку та розширенням сфери послуг в економічній літературі виникає багато різноманітних поглядів на послугу як економічну дефініцію. Російські вчені зосереджували свою увагу на різних її аспектах та надавали такі її визначення.

Велика економічна енциклопедія [13] надає таке трактування сутності послуги: це специфічний продукт праці, який не набуває речової форми і споживча вартість якого на відміну від речового продукту праці полягає в корисному ефекті живої праці. С.Д. Ільєнкова уточнює, що послуга – це нематеріальний продукт, що надається постачальником (виконавцем послуги) споживачеві у вигляді деякого блага або зручностей. Т.Н. Арасланов, Б.А. Райсберг, Л.Ш. Лозовський, О.Б. Стародубцева вважають, що послуга – це вид діяльності, результатом якої є особливий продукт, призначений для продажу, який, як правило, не має матеріально-речової форми або такий, який матеріалізується у зміненому стані або якості об'єкту і задовольняє потреби особи, колективу, суспільства в цілому. А.Н. Азрієлян наполягає на тому, що послуга – це робота, яка виконується на замовлення і не призводить до створення окремого та самостійного продукту чи товару. В.П. Федько стверджує, що послуги – це терміни для позначення соціально-економічної реальності: «невиробнича сфера», «нематеріальна сфера економіки», «сфера послуг», «нематеріальне виробництво», «духовне виробництво».

Аналіз робіт провідних українських учених також дає нам підстави стверджувати про широку зацікавленість та актуальність проблематики, яка пов'язана зі сферою послуг, а також відсутністю єдиної, узгодженої точки зору на послугу як категорію економічної науки. О. Решетняк [10], Г.В. Щокін, М.Ф. Головатий, О.В. Антонюк, В.П. Сладкевич [9] наполягають на тому, що послуга – це економічне благо, що виступає в нематеріальній формі; це дія, зусилля (або послідовність дій), мета якої – підвищення споживчої корисності об'єкту послуги, завдання якої – дія на об'єкт послуги, яке здійснюється за бажанням або за згодою клієнта. В.К. Федорченко [12] уточнює, що послуга – цілеспрямована виробнича діяльність, головною рисою якої є зберігання процесів виробництва, реалізації та споживання. К. Матусяк та К. Засядли [3] вважають, що

послуга – це створення умов для здійснення виробничого процесу і нормальної життєдіяльності людини без зміни істотної природи; відсутність прямої творчої ролі у формувальній споживчій вартості в природно-речовій формі, створення корисного ефекту, який не існує як відмінна від споживчої вартості річ і може споживатися лише в процесі виробництва (наприклад, транспортування вантажів, зберігання товарів та інших формах ефекту послуг); цільова спрямованість на продукт і на задоволення певних потреб людини; послуги на відміну від виробу не можуть накопичуватися про запас, а споживаються в момент їх виробництва; виробник послуги фактично не є її споживачем. А.В. Сидорова [11] визначає послугу як відношення суспільної праці у формі його нетоварного обміну й як безпосередній корисний процес трудової діяльності фізичної або юридичної особи. Л.Г. Агафонова та О.Є. Агафонова [2] додають, що послуга – це специфічна форма праці, в якій сам продукт праці – матеріальний (річ) або нематеріальний (корисний ефект праці) і процес його виробництва є невід'ємними. Л.М. Гопкало [7] стверджує, що послуга – це система, що включає матеріальні і моральні блага та технологію їх комплексного надання клієнту; це будь-яка вигода, яку одна сторона може запропонувати іншій.

Отже, дослідження послуги як економічної категорії свідчить, що не існує однозначної думки щодо її визначення. Навпаки, існує велика кількість визначень цього поняття, усі вони різні, тому що автори намагалися виразити власне бачення, спираючись на різні наукові погляди та школи.

Аналіз поглядів провідних світових та вітчизняних економістів на проблему визначення особливої економічної категорії «послуга» дає нам змогу об'єднати та згрупувати всі визначення за певними ознаками. Ми вважаємо, що у світовій економічній науці переважають погляди, що розглядають послугу як:

- 1) особливий ресурс (ресурсний підхід);
- 2) діючий процес (процесний підхід);
- 3) результат дії (результативний підхід).

У табл. 1–3 відображено результати авторського дослідження сутності категорії послуги в джерелах світової та вітчизняної літератури.

Здійснивши аналіз теоретичних визначень категорії «послуга», вважаємо, що вищезгадані поняття не відповідають сучасним викликам, які ставлять перед економічною наукою науково-технічний розвиток та реальний стан економічної системи. Такі загальновідомі наукові підходи, які можуть бути застосовані для більшості видів економічної активності людини, що визначаються як послуга, можуть бути піддані сумніву. Зокрема, з точки зору часового проміжку надання послуги в проаналізованих визначеннях (особливо тих, що являють собою результативний підхід) незрозумілим є споживчий результат.

Тобто що отримує споживач – матеріальний результат послуги (їжу в ресторані, побудований будинок тощо) або інтегральний синтетичний товар, який поєднує матеріальний та нематеріальний складники.

Окремо звернемо увагу на людину як активного учасника виробничого процесу надання послуги. Людина є особливою фізіологічною та соціальною істотою зі своїми потребами та інтересами, які є мінливими в часі. Результат надання послуги, який узгоджується між споживачем та виробником на початку її споживання, може бути сталим, проте можуть відбуватися зміни в стані споживача послуги, а це призводить до ймовірності заперечення отримання послуги як результату дії.

Із точки зору матеріальності послуга відрізняється від ресурсу за своєю логікою, адже її неможливо складувати

Таблиця 1

**Аналіз ресурсного підходу до визначення сутності дефініції «послуга» у світовій та вітчизняній науковій економічній літературі**

Назва теорії	Представники	Короткий зміст поглядів на сутність послуги як економічної категорії
Класична політична економія	Ф. Бастіа	будь-яке зусилля, яке зберігає зусилля інших
Маркетингова теорія	Ф. Котлер	будь-який захід чи вигода, яку одна сторона може запропонувати іншій, яка є переважно невідчутною і не призводить до володіння будь-чим
Німецька економічна школа	У. Фріцше, Р. Малері	нематеріальні активи, що виробляються з метою збуту
Російська економічна школа	С.Д. Льєнкова	нематеріальний продукт, що надається постачальником (виконавцем послуги) споживачеві у вигляді деякого блага або зручностей
	В.П. Федько	терміни для позначення соціально-економічної реальності: «невиробнича сфера», «нематеріальна сфера економіки», «сфера послуг», «нематеріальне виробництво», «духовне виробництво»
Українська економічна школа	О. Решетняк	економічне благо, що виступає в нематеріальній формі
	К. Матусяк, К. Засядли	створення умов для здійснення виробничого процесу і нормальної життєдіяльності людини без зміни істотної природи; відсутність прямої творчої ролі у формуванні споживної вартості в природно-речовій формі, створення корисного ефекту, який не існує як відмінна від споживчої вартості річ і може споживатися лише в процесі виробництва
	Л.М. Гопкало	система, що включає матеріальні і моральні блага та технологію їх комплексного надання клієнту; це будь-яка вигода, яку одна сторона може запропонувати іншій

Таблиця 2

**Аналіз процесного підходу до визначення сутності дефініції «послуга» у світовій та вітчизняній науковій економічній літературі**

Неокласицизм	Т. Хілл	процес перетворення вже існуючого товару за потребою споживача та за попередньою згодою між виробником послуги та безпосередньо її споживачем
Маркетингова теорія	В. Зітхаль, М. Бітнер	всі види економічної діяльності, результатом яких не є фізичний продукт або будівництво
	К. Гронрус	процес, у межах якого споживачі взаємодіють із виробничими ресурсами підприємства – надавача послуг
	К. Ловлок	акт дії, який пропонується однією стороною іншій, і хоча процес може бути сконцентрованим на якомусь фізичному об'єкті, він за своєю суттю є нематеріальним та не призводить до зміни власника одного із факторів виробництва
Російська економічна школа	Т.Н. Арасланов, Б.А. Райсберг, Л.Ш. Лозовський, О.Б. Стародубцева	послуга – це вид діяльності, результатом якої є особливий продукт, призначений для продажу, який, як правило, не має матеріально-речової форми або такий, що матеріалізується у зміненому стані або якості об'єкту і задовольняє потреби особи, колективу, суспільства в цілому
Українська економічна школа	Г.В. Щокін, М.Ф. Головатий, О.В. Антонюк, В.П. Сладкевич	це дія, зусилля (або послідовність дій), мета якої – підвищення споживчої корисності об'єкту послуги, завдання якої – дія на об'єкт послуги, яке здійснюється за бажанням або за згодою клієнта
	В.К. Федорченко	цілеспрямована виробнича діяльність, головною рисою якої є зберігання процесів виробництва, реалізації та споживання
	А.В. Сидорова	відношення суспільної праці у формі його нетоварного обміну та як безпосередній корисний процес трудової діяльності фізичної або юридичної особи
	Л.Г. Агафонова, О.Є. Агафонова	специфічна форма праці, в якій сам продукт праці – матеріальний (річ) або нематеріальний (корисний ефект праці), і процес його виробництва є невід'ємними

Таблиця 3

**Аналіз результативного підходу до визначення сутності дефініції «послуга» у світовій та вітчизняній науковій економічній літературі**

Класична політична економія	А. Сміт	результат особливої непродуктивної праці найманого працівника, яка не має суттєвого впливу на економіку
	Ж.-Б. Сей	продукт людської праці, що є духовним, нематеріальним та не може бути відокремленим від виробника послуги
Марксизм	К. Маркс	споживча вартість, яка виникає в результаті праці подібно до всякого іншого товару
	М.Б. Росинський	виражає відносини праці та реалізується безпосередньо як корисний ефект діяльності і яка функціонує в базі споживання
Велика економічна енциклопедія		специфічний продукт праці, який не набуває речової форми і споживча вартість якого на відміну від речового продукту праці полягає в корисному ефекті живої праці

та зберігати. Погоджуючись з такою тезою, ми маємо звернути увагу на той факт, що споживання ресурсу, особливо матеріального, у миттєвому періоді час (зараз) є абсолютно іншим за своїм економічним складником, аніж той самий процес, який відбудеться через рік. Ресурс із визначеною датою виготовлення втрачає часовий вимір, змінний часовий вимір має лише процес виробництва. У разі використання послуги як особливого ресурсу споживчий вибір ґрунтується на основі результату виробництва або часового проміжку виробництва, тобто в обох випадках необхідно враховувати часовий проміжок, що є відсутнім у проаналізованих визначеннях.

Процесний підхід до визначення категорії «послуга» майже в усіх поняттях ґрунтується на взаємовідносинах між окремими економічними суб'єктами, проте, на нашу думку, послуга є скоріше взаємовідносинами, що пов'язують процеси її виробництва та споживання. Крім того, у них відсутнє чітке визначення ресурсів, що забезпечують ефективність таких процесів.

У проаналізованих нами результатах наукових досліджень українських та закордонних учених майже відсутні визначення суб'єкту та об'єкту послуги як економічного феномену, що свідчить про неповну характеристику цієї

категорії. Враховуючи досвід і теоретичні надбання економічних шкіл минулого, можна сформулювати авторське синтетичне визначення категорії «послуга» як особливого товару, що поєднало всі позитивні риси проаналізованих вище понять та інтегрувало в них споживача послуги як особливого її суб'єкта та ресурси виробника і споживача як об'єктів виробничого процесу: послуга – *особливий нематеріальний товар, який включається в процес виробництва та обігу у формі певної продуктивної та корисної дії виробника щодо перетворення власних та залучених ресурсів споживача у вигляді самої людини, її власності, правочинів, інформаційних масивів із метою задоволення унікальної потреби (звичайної нематеріальної) споживача.*

**Висновки.** Послуга як полінаукова категорія знаходиться у центрі уваги багатьох суспільних наук, проте нині відсутнє єдине визначення цього економічного феномену, що можна пояснити його складністю та важливістю для поточного стану розвитку економічної системи. Існує декілька основних теоретичних підходів до формулювання цієї категорії, які можна визначити як ресурсний, процесний та результативний. На основі проведеного нами дослідження сформулювало авторське визначення економічної категорії «послуга».

#### Список використаних джерел:

1. ДСТУ ISO 9004-2-96 Управління якістю і елементами якості. Частина 2. Вказівки по послугах ( 9004-2-96 ).
2. Агафонова Л.Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: Ціноутворення, конкуренція, державне регулювання : [навч. посіб.] / Л.Г. Агафонова, О.Є. Агафонова – К. : Знання України, 2002. – 358 с.
3. Академічне підприємство : [монографія] / За наук. ред. К. Матусяка, К. Засядли. – Лодзь ; Познань ; Львів, 2006. – 165 с.
4. Базилевич В.Д. Інтелектуальна власність : [підручник] / В.Д. Базилевич. – К. : Знання, 2014. – 671 с.
5. Базилевич В.Д., Ильин В.В. Метафизика экономики / В.Д. Базилевич, В.В. Ильин ; 2-е изд., испр. и доп. – К. : Знання, 2010. – 925 с.
6. Базилевич В.Д. Історія економічних учень / В.Д. Базилевич. – К. : Знання, 2004. – 1300 с.
7. Гопкало Л.М. Організація готельного господарства : [опорний конспект лекцій] / Л.М. Гопкало. – К. : КНТЕУ, 2002. – 196 с.
8. Горанин А.И. Бытовые услуги при социализме / А.И. Горанин. – Минск : Наука и техника, 1977. – 238 с.
9. Менеджмент : понятійно-термін. слов. / За ред. Г.В. Щокіна та ін. – К. : МАУП, 2007. – 744 с.
10. Решетняк О. Сучасні методи управління підприємством сфери послуг. О. Решетняк. – Х. : Фактор, 2008. – 544 с.
11. Сидорова А.В. Экономико-статистические методы в управлении сферой услуг : [монография] / А.В. Сидорова. – Донецк : ДонНУ, 2002. – 239 с.
12. Уніфіковані технології готельних послуг : [навч. посіб.] / За ред. проф. В.К. Федорченка. – К. : Вища шк., 2001. – 237 с.
13. Большая экономическая энциклопедия. – М. : Эксмо, 2007. – С. 698.
14. Bitner, Mary J. (1992), "Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Consumers and Employees," *Journal of Marketing*, 56 (April). – P. 57–71.
15. Cristofer H. Lovelock *Service Marketing*. – Prentice Hill, 2001. – P. 660.
16. Hill T. P. On Goods and Services / T. P. Hill // *Review of income and Wealth*. – 1977. – December. – Vol. 23. – P. 320.
17. Gronroos, C. (1998), "Marketing Services: The Case of a Missing Product," *Journal of Business and Industrial Marketing*, 13 (415). – P. 322–338.
18. R. Maleri and U. Fritzsche, "Grundlagen der Dienstleistungs- produktion," 5. Ed., Springer, Berlin, Heidelberg, 2008.
19. Valarie A. Zeithaml (1988), "Fundamentals in Services Marketing:" in *Proceedings: Add Value to Your Service*, 6th Annual Services Marketing Conference, C. Surprenant, ed. New York: New York University. – P. 7–11.

**Анотація.** В статтю проведено аналіз широкого спектра наукових джерел економічної літератури, що стосуються сфери послуг. В результаті аналізу автор об'єднав і сгрупував всі визначення по їх основним ознакам. Сделан вывод, что в мировой экономической науке преобладают взгляды, которые рассматривают услугу с позиций ресурсного, процессного и результативного подходов. Определено, что эти подходы не могут дать адекватные ответы на вопросы современной экономической теории и практики. Учитывая опыт и теоретические достижения экономических школ прошлого, сформулировано авторское синтетическое определение экономической категории «услуга».

**Ключевые слова:** услуга, товар, процессный подход, ресурсный подход, результативный подход.

**Summary.** The author has analyzed a wide range of scientific sources of domestic and foreign economic literature related to the service sector. As a result of his analysis, the author has combined and grouped all definitions of their main features. It was concluded that in the world's research is dominated scientific views, which is considered a service from the standpoint of resource approach, the process approach and effective approach. It was determined that these approaches can not provide adequate answers to the problems of modern economic theory and practice. Given the experience and theoretical achievements of the past economic schools, author's synthetic definition of economic category "service" was formulated.

**Key words:** service, product, process approach, resource-based approach, effective approach.