

УДК 338.46.001

**КОВАЛЕНКО Юлія**, к. е. н., доцент Національного університету державної податкової служби України

## ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ СУТНОСТІ ПОСЛУГИ ТА ЇЇ ВИДИ

*Досліджено сутність послуги, запропоновано її визначення, виявлено характерні відмінності послуг від товарів. Наведено сучасну структуру сфери послуг із виокремленням видів економічної діяльності, що забезпечують їх реалізацію.*

*Ключові слова:* економічна категорія, послуга, сфера послуг, структура сфери послуг.

**С**фера послуг – це узагальнююча категорія, що охоплює виробництво різноманітних видів послуг. Виділення цієї сфери пов'язане з розподілом суспільної праці на виробництво товарів і послуг. Сьогодні близько 70 % економічної активності у світі пов'язане саме з останнім. Послуги складають 20 % світової торгівлі, і, за прогнозами, до 2020 р. їхня частка становитиме 50 %. В Україні на сферу послуг припадає 55 % ВВП, однак вона відстає від розвинених країн. Отже, дослідження її розвитку не втрачає своєї актуальності.

Вивчення питань, пов'язаних із теоретичними аспектами послуг, набуло широкого розвитку у науковій літературі. Передусім потрібно згадати класичні праці Ф. Бастіа, Дж. Волліса, Ф. Котлера, К. Лавлока, К. Маркса, Д. Норта, П. Самуельсона, А. Сміта [1–6] та ін. Теорія послуг знайшла відображення в дослідженнях українських і російських вчених, таких, як І. Грищенко, Н. Іванов, І. Калачова, Л. Клікич, В. Парена, В. Полонський, Л. Саннікова [7–13] та ін. Однак теоретичні дослідження як зарубіжних, так і вітчизняних науковців свідчать про різноманітність і багатоваріантність понять, термінів і визначень. До того ж в Україні відсутня обґрунтована класифікація послуг.

Мета дослідження полягає у визначенні економічної сутності категорії "послуга" та сучасної структури сфери послуг.

Спробу визначення економічної сутності послуги поряд із сутністю товару було здійснено ще класичною політекономією. Так, А. Сміт розрізняв матеріальні блага і блага, що не мають природної субстанції для включення їх у суспільне багатство [6, с. 95]. Захищаючи лише матеріальне виробництво, а не "нематеріальність" праці і продукт сфери послуг, він зробив висновок про "неекономічність" цієї сфери, що спричинило вилучення послуг із загальної системи економічних результатів і національного рахівництва.

На початку XIX ст. французький економіст Ф. Бастіа дійшов висновку, що суспільний розвиток складається з послуг, які люди надають один одному. Він розглядав послуги як діяльність людей, що передбачається для людей і споживається людьми. Як і будь-яка діяльність, вона матеріалізується у споживчій вартості й вартості: у такій якості послуга стає товаром [1, с. 44–45].

У свою чергу, К. Маркс зазначає: "Цей вислів (*послуга* – Ю.К.) є не що інше, як корисна дія тієї або іншої споживчої вартості – чи товару, чи праці... Вираз "послуга" означає взагалі не що інше, як ту особливу споживчу вартість, яку доставляє... праця, подібну до всякого іншого товару; але особлива споживча вартість цієї праці отримала тут специфічну назву "послуги" тому, що праця надає послуги не як річ, а як діяльність, що однак ніяк не відрізняє її, скажімо, від якоїсь машини, наприклад, від годинника" [5, с. 413]. Можна зробити такі висновки: всі споживчі послуги є своєрідними предметами споживання; деякі з послуг мають мінову форму вартості, тобто слугують предметами обміну вартісних еквівалентів; послуги є складовою частиною сукупного суспільного продукту.

Неокласична теорія визначає внутрішню вартісну основу послуги через позицію споживача і граничну корисність цієї послуги. Щодо подальшого розвитку цієї теорії, то А. Маршалл зближує позиції класичної теорії трудової вартості А. Сміта, Д. Рікардо і граничної корисності Е. Бем-Баверка у тому, що послуга як одна із форм блага володіє корисністю. Він стверджує, що послуги не є частиною накопиченого багатства, оскільки вони невідчутні як блага, однак вони вказують на необхідність урахувувати ті вигоди, які отримує людина від можливості користуватись державними умовами і благами, що впливають на забезпечення потреб і життя суспільства [14, с. 123].

Як економічна категорія послуга отримала подальше уточнення у теоріях невиробничої сфери, суспільних благ і неринкового (неприбуткового) сектору. Теорія невиробничої сфери (В. Козак, Я. Кронрод, Д. Правдін, М. Солодка та ін.) визначає послугу як особливу форму виробничої праці, а виробництво послуг розглядає як форму діяльності у галузях невиробничої сфери або суспільному споживанні. Тут існують дві позиції щодо сутності послуги: корисний результат праці для особистого споживання; специфічні відносини невиробничого обміну праці на дохід. Представники теорії суспільних благ (С. Брю,

К. Макконелл, П. Самуельсон та ін.) вважають, що всі члени суспільства, незалежно від граничної корисності благ і послуг для окремих індивідів, мають споживати їх на однаковому рівні, а їхня корисність визначається постачальником цих благ і послуг – державою. Однак природа послуг як особливої форми реалізації економічних відносин теорією не розкривається. У теорії неринкового (неприбуткового) сектору (Ю. Барр, Дж. Стігліц, Ю. Фама та ін.) обґрунтовується провідна роль держави у визначенні кількості необхідних послуг, виробництво яких є пільговим із позиції оподаткування, а також отримання державних субсидій за рахунок бюджету. Акцентується на особливій природі послуг, за якої обмін інформацією щодо якості того чи іншого блага ускладнено.

Досліджуючи сутність послуг, не можна оминати увагою підходи інституційної теорії щодо послуг та їх ролі в економіці. Дж. Волліс і Д. Норт у 1986 р. запропонували поняття "транзакційний сектор", до якого вони віднесли сферу послуг, тобто фінансовий сектор (страхування і банківський сектор) поряд із оптовою і роздрібною торгівлею, операціями з нерухомістю, державним транзакційним сектором. Емпіричні розрахунки цих авторів свідчать, що частка транзакційного сектору у ВВП за 1870–1970 рр. зросла у США із 26 до 54 % [2, с. 98], що дало їм підстави запропонувати включити цей сектор до системи національних рахунків.

Сьогодні ж категорія "послуга" трактується науковцями доволі широко. З одного боку, вона розглядається як діяльність (процесуальний підхід), наприклад: діяльність, що націлена на річ і/або на людину [4, с. 34]; діяльність, що націлена на задоволення потреби шляхом надання (виробництва) відповідних цій потребі благ матеріального і нематеріального характеру [8, с. 4]; вид діяльності, який можна запропонувати клієнту для безпосереднього споживання [7, с. 163]; діяльність або благо, які одна сторона може запропонувати іншій [3, с. 748]; послідовність певних дій для досягнення певної мети [15, с. 25]; дія, що приносить благо (користь, допомогу) іншому [16, с. 826]; благо у формі діяльності [17, с. 34]. З іншого боку, розповсюджена думка, за якої послуга асоціюється з результатом діяльності (змістовний підхід). Для прикладу наведемо такі визначення послуги: результат одноразової діяльності, що здійснюється виробниками на замовлення споживачів і яка зазвичай приводить до зміни стану одиниць, що споживають ці послуги [18, с. 655]; результати економічної діяльності, які не набувають матеріально-речової форми і задовольняють певні потреби – особисті, колективні, суспільні [9, с. 24]. Відмінним від загальноживаних є широке трактування послуги як: відносин між людьми в суспільстві з приводу формування соціально-економічних умов, необхідних для функціонування суспільного відтворення [11, с. 6]; специфічних економічних відносин з приводу еквівалентного суспільного обміну праці на замовлення (за договором) [10, с. 5].

На думку Л. Саннікової, найбільш перспективним є підхід щодо визначення послуги через категорію "благо" [13], яке вже згадувалось

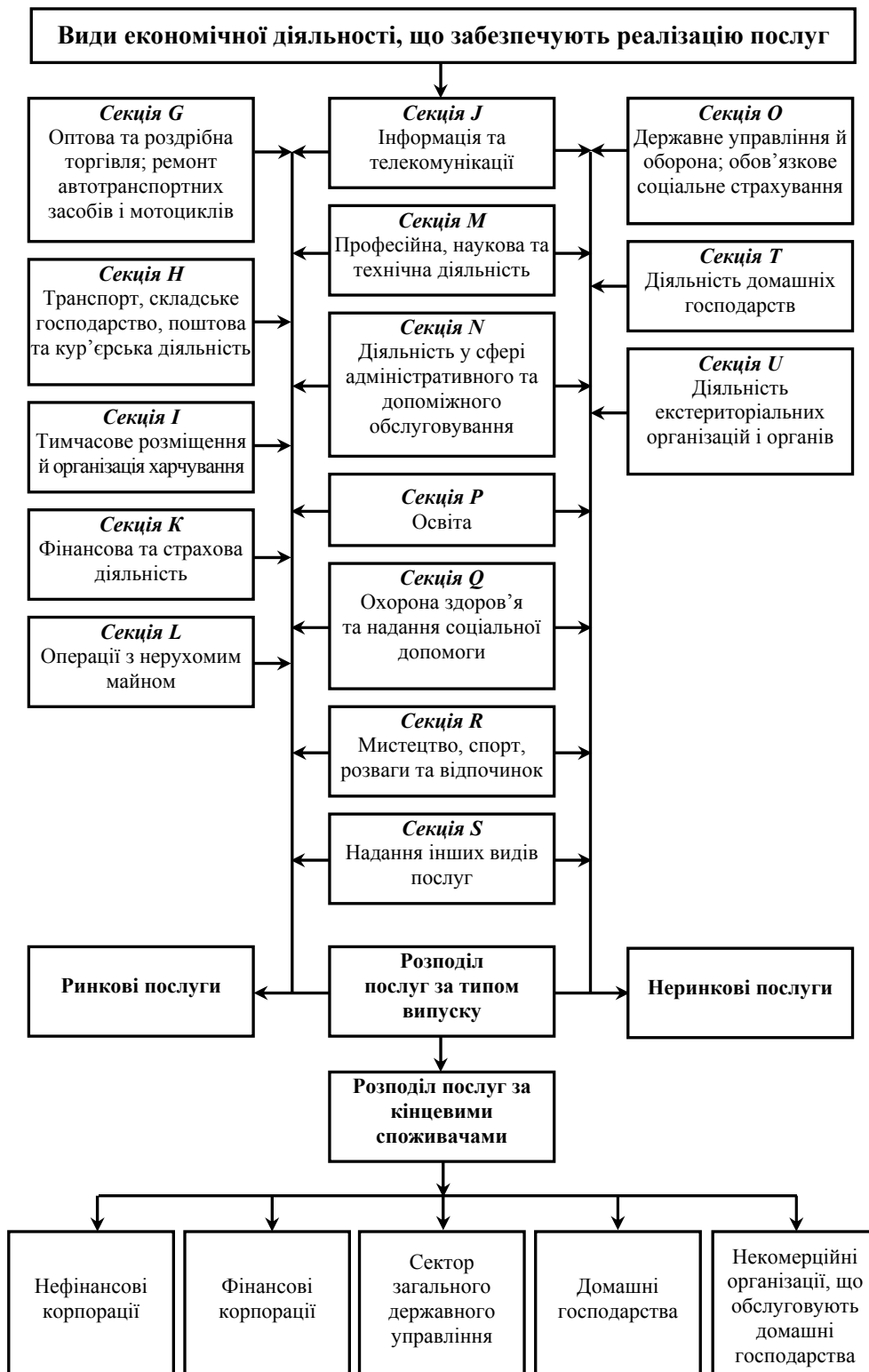
вище. "Вчення про економічні блага базуються на філософському розумінні категорії "благо" – предмет або явище, яке задовольняє певну людську потребу, відповідає інтересам, цілям і прагненням людей" [19, с. 46]. Як економічна категорія послуга має два значення: вид економічної діяльності, крім промислового виробництва і сільського господарства; економічне благо, під яким можна розуміти саму діяльність, що націлена на задоволення індивідуальної потреби, або результат, що задовольняє індивідуальну потребу або діалектичну єдність діяльності й результату, який досягається у ході цієї діяльності. Потрібно зазначити, що у сучасному ринковому обміні все частіше йдеться про купівлю-продаж не окремого блага, а комплексу благ. Споживачу пропонуються сукупності споживчих благ, що пов'язані між собою функціонально та символічно, у результаті чого відбувається інтеграція системи потреб у систему послуг.

Існує порівняння послуги з товаром-реччю [12, с. 86–87], при цьому на відміну від останнього, вона має певні особливі властивості. Наприклад, Ф. Котлер виокремлює п'ять характеристик: невідчутність; невіддільність; непостійність; недовговічність; відсутність власності [3, с. 600]. До цього переліку необхідно додати характеристики послуги, що найчастіше зустрічаються у різноманітних джерелах: гетерогенність (різноманітність); компліментарність; одночасність виробництва і споживання; корисність, задоволення певних потреб; нетривалість; неможливість зберігання; невіддільність від того, хто надає послугу; строковість; неоднорідність за якістю; кількісна оцінка (ціна).

Визначення послуги знайшло своє відображення і в нормативно-правових актах, але у вітчизняних не повною мірою. У Цивільному кодексі України її визначення відсутнє. Однак у гл. 63 "Послуги. Загальні положення" йдеться про договори з надання послуг, коли одна сторона (виконавець) зобов'язується за завданням другої сторони (замовника) надати послугу, яка споживається у процесі вчинення певної дії або здійснення певної діяльності, а замовник зобов'язується оплатити виконавцеві зазначену послугу, якщо інше не встановлено договором [20]. Зазначене не зовсім відповідає специфіці укладання договорів у фінансовій діяльності. Напевно, найкращим варіантом було б трактування послуги як об'єкта цивільних прав. У статті 1 Закону України "Про захист прав споживачів" послуга трактується як "діяльність виконавця з надання (передачі) споживачеві певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб" [21]. При цьому споживач може бути лише фізичною особою, що обмежує споживача – юридичну особу. Наприклад, російський ГОСТ Р 50646-94 "Послуги населенню. Терміни та визначення" [22] з метою уникнення колізій обмежується лише фізичними

особами. У цьому сенсі необхідно прийняти Закон України "Про захист споживачів фінансових послуг" з урахуванням того, що споживачами цих послуг виступає не тільки населення (домогосподарства), а й підприємства та установи (у т. ч. сектору державного управління), для яких споживання послуг є частиною проміжного споживання.

У світовій практиці, згідно з довідником "Лібералізація міжнародних операцій з послугами", розробленим ЮНКТАД і Світовим банком у 90-х роках ХХ ст., послугою є зміна у становищі інституційної одиниці, що відбулась в результаті дій і на основі взаємної угоди з іншою інституційною одиницею [25], що є абстрактним і загальним визначенням. Більш прийнятним є визначення послуг у Генеральній угоді про торгівлю послугами (ГАТС), де під послугами розуміється вид товару, тому вони підпадають під операції торгівлі. При цьому "постачання послуги" означає виробництво, розподіл, збут, продаж і доставку послуги у такі способи: з території однієї країни на територію іншої ("трансграничне постачання"); переміщення споживача у країну, де надається послуга ("споживання за кордоном"); заснування постачальником послуги однієї країни комерційної присутності на території іншої країни, де має надаватись послуга ("комерційна присутність"); надання послуги постачальником послуги однієї країни через присутність фізичних осіб цієї країни на території іншої країни ("присутність фізичних осіб") [26]. Наближеним до цього є трактування послуги у новому Класифікаторі видів економічної діяльності (ДК 009:2010): "послуги – це результат економічної діяльності, відносно якого не можна встановити права власності. Послуги не підлягають продажу окремо від процесу їх виробництва. Момент завершення виробництва послуги збігається з моментом надання її споживачеві" [23]. Інший підхід спостерігаємо у Податковому кодексі України: "постачання послуг – будь-яка операція, що не є постачанням товарів, чи інша операція з передачі права на об'єкти права інтелектуальної власності та інші нематеріальні активи чи надання інших майнових прав стосовно таких об'єктів права інтелектуальної власності, а також надання послуг, що споживаються в процесі вчинення певної дії або провадження певної діяльності" (ст. 14.1.185) [27]. Українська теорія виходить з того, що послуги надаються споживачу, а відповідно до зарубіжної – продаються покупцям (споживачам), хоча виключенням є новий Класифікатор видів економічної діяльності України, де виробництво послуг забезпечується у всіх інституційних секторах економіки (рис. 1): секторі фінансових корпорацій; секторі нефінансових корпорацій, де виробляються лєвова частка ринкових послуг; секторі державного управління, секторі домогосподарств і секторі некомерційних організацій, що обслуговують домогосподарства, де виробляються послуги за неринковими цінами.



Отже, проаналізувавши всі наведенні визначення категорії "послуга", можна запропонувати таке: послуга – це різноманітна економічна діяльність, що здійснюється виробником, задовольняє купівельний попит і потреби (особисті, колективні, суспільні), споживається у момент її постачання і має фактичний відчутний результат.

Численна різноманітність послуг потребує ефективної системи їх класифікації. Існує велика кількість розробок щодо цього, але вони потребують окремого дослідження. Більшість авторів обмежуються лише національною економікою і не беруть до уваги класифікації, що пропонують міжнародні організації. У Системі національних рахунків послуги як вид економічної діяльності поділяються на чотири категорії: споживчі (ресторани, готелі, домашні послуги); соціальні (освіта, медична допомога, благодійні послуги); виробничі (інжиніринг, консультації, фінансові і кредитні послуги); розподільчі (торговельні, транспортні, фрахт). ГАТС СОТ класифікує послуги на такі: ділові; послуги у галузі зв'язку і аудіовізуальні послуги, будівельні та пов'язані з ними інженерні послуги; дистриб'юторські послуги; послуги у галузі освіти; послуги, пов'язані з охороною навколишнього середовища; фінансові послуги; послуги у галузі охорони здоров'я і соціального забезпечення; туризм і послуги, пов'язані з подорожами; послуги з організації відпочинку, культурних і спортивних заходів; транспортні послуги, інші послуги. Класифікатор ГАТС і національні класифікатори послуг країн – членів СОТ не завжди узгоджені між собою, що зумовлено довідковим характером першого. Отже, перспективи подальших досліджень полягатимуть у розв'язанні саме цих проблем.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. *Мальська М. П.* Просторові системи послуг (теорія, методологія, практика) : монографія / Мальська М. П. — К. : Знання, 2009. — 363 с.
2. *Wallis J.* Measuring the Transaction Sector in American Economy, 1870–1970. In: Long-term factors in American Economic Growth. The Income and Wealth Series. Ed. by S. Engerman and R. Gallman / J. Wallis, D. North. — Chicago : University of Chicago Press, 1986. — Vol. 51. — P. 95–148.
3. *Осноvy* маркетинга [пер. с англ. / Ф. Котлер и др.]. — 2-е изд. — СПб. : Вильямс, 1999. — 1152 с.
4. *Лавлок К.* Маркетинг услуг: персонал, технология, стратегия / К. Лавлок ; [пер. с англ.]. — М. : Вильямс, 2005. — 1008 с.
5. *Маркс К.* Полное собрание сочинений : в 50 т. / К. Маркс, Ф. Энгельс. — М. : Политиздат, 1962. — Т. 26, Ч. 2. — 1962. — 551 с.
6. *Смит А.* Исследование о природе и причинах богатства народов : в 2-х т. / А. Смит. — Л. : Госсocэкгиз, 1935. — Т. 2. — 475 с.
7. *Грищенко І.* Формування конкурентного середовища на ринку послуг України / І. Грищенко // Вісник Київ. нац. торг.-екон. ун-ту. — 2007. — № 5. — С. 163–166.
8. *Иванов Н. Н.* Сфера услуг как объект исследования и управления / Н. Н. Иванов. — СПб., Изд-во СПбГУЭФ, 2000. — 21 с.

9. Калачова І. В. Статистика послуг: концептуальні основи реформування / І. В. Калачова // Статистика України. — 2001. — № 4. — С. 24–28.
10. Кликч Л. М. Эволюция сферы услуг: особенности, закономерности, формы государственного регулирования : дис. на соискание науч. степени д-ра экон. наук : спец. 08.00.01 / Кликч Лилия Миннигалимовна. — Уфа, 2005. — 313 с.
11. Парена В. А. Сфера послуг в умовах переходу до ринкової економіки України : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. ек. наук : спец. 08.01.01 "Економічна теорія" / В. А. Парена. — Дніпропетровськ, 2005. — 20 с.
12. Полонский В. Г. Корпоративное управление в непроизводственной сфере / В. Г. Полонский, С. В. Белоусова, А. М. Белоусов. — Херсон : ОЛДИ плюс, 2003. — 460 с.
13. Санникова Л. В. Услуги в гражданском праве / Л. В. Санникова. — М. : Волтерс Клувер, 2006. — 160 с.
14. Маршалл А. Принципы экономической науки : в 3 т. / А. Маршалл ; пер. с англ. — М. : Прогресс, 1993. — Т. 3. — 1993. — 350 с.
15. Управление и организация в сфере услуг / [Хаксевер К., Рендер Б., Рассел Р., Мердик Р.; пер. с англ.]; под ред. В. В. Кулибановой. — [2-е изд.]. — СПб. : Питер, 2002. — 350 с.
16. Ожегов С. И. Толковый словарь русского языка: 80000 слов и фразеологических выражений / С. И. Ожегов, Н. Ю. Шведова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Российская Академия Наук; Российский фонд культуры, 1994. — 928 с.
17. Современный экономический словарь / Б. А. Райзберг, Л. Ш. Лозовский, Е. Б. Стародубцева. — 5-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2007. — 495 с.
18. Курс социально-экономической статистики / [под ред. М. Г. Назарова]. — М. : Финанстатинформ, 2002. — 771 с.
19. Философский словарь / [под ред. И. Т. Фролова]. — 7-е изд., перераб. и доп. — М. : Республика, 2001. — 719 с.
20. Цивільний кодекс України [Електронний ресурс]. — Відомості Верховної Ради України. — 2003. — № 40–44. — Ст. 356. — Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=435-15>.
21. Про захист прав споживачів [Електронний ресурс]. — Закон України від 12 трав. 1991 р. № 1023-ХІІ. — Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=1023-12>.
22. Услуги населению. Термины и определения [Электронный ресурс]: Постановление Госкомстата России от 21 лют. 1994 р. № 34 (ГОСТ Р 50646-94). — Режим доступа : [tehstandart.com/ГОСТ%20Р%2050646-94](http://tehstandart.com/ГОСТ%20Р%2050646-94).
23. Класифікація видів економічної діяльності (ДК 009:2010) [Електронний ресурс] : Наказ Держспоживстандарту України від 11 жовт. 2010 р. № 457. — Режим доступу : [http://search.ligazakon.ua/l\\_doc2.nsf/link1/FIN19567.html](http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/FIN19567.html)
24. Класифікація інституційних секторів економіки України [Електронний ресурс] : Наказ Держкомстату від 18 квіт. 2005 р. № 96. — Режим доступу : <http://www.kapitalizator.com/natsionalni-derzhavni-statystychni-klasifikatsiyi-klasifikatory>.
25. Liberalizing International Transactions in Services: A Handbook. — Geneva : UNCTAD, World Bank, 1994. — 182 p.



## **ПІДПРИЄМНИЦТВО**

---

26. *Генеральна угода про торгівлю послугами [Електронний ресурс]. — Режим доступу : zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=981\_017.*
27. *Податковий кодекс України [Електронний ресурс]. — Відомості Верховної Ради України. — 2011. — № 13–17. — Ст. 112. — Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2755-17>.*

*Стаття надійшла до редакції 30.12.2011.*

***Коваленко Ю.** Теоретические аспекты сущности услуги и её виды. Исследована сущность услуги, предложено её определение, выявлены характерные отличия услуг от товаров. Приведена современная структура сферы услуг с выделением видов экономической деятельности, которые обеспечивают их реализацию.*

***Kovalenko.Yu.** Theoretical aspects of essence of service and its kinds. Essence of service has been investigated, its determination is offered, the characteristic differences of services from commodities have been found out. The modern structure of sphere of services is given with the selection of types of economic activity, which provide their realization.*