

УДК 338.46:330.8

ИССЛЕДОВАНИЕ УСЛУГИ КАК ЭКОНОМИЧЕСКОЙ КАТЕГОРИИ

Бачманова А.А.

В статье рассмотрено понятие «услуга» с четырех исторически различных, сложившихся научных точек зрения. Предложен свой вариант трактовки понятия «услуга».

Ключевые слова: услуга, сущность услуги, деятельность.

Постановка проблемы и связь с научными и практическими задачами.

Активное развитие сферы услуг стало важной характеристикой минувшего века. На сегодняшний день именно услуги вносят весомый вклад в увеличение благосостояния многих стран и, прежде всего, стран “большой восьмерки”. В среднем около 70% ВВП развитых стран формируется в секторе услуг; необходимо отметить, что темпы роста этого сектора (16% в год) намного выше темпов роста сферы торговли (7% в год).

Исторически выделение услуг в качестве самостоятельной экономической категории связано с изменением содержания производственной деятельности и разделением общественного труда на две составляющие: производство продукции и производство услуг. Проблема обобщающей характеристики деятельности сферы услуг связана с организационными особенностями предприятий, их подразделений и физических лиц, оказывающих услуги, а также с большим разнообразием, спецификой и разноаспектностью услуг. В современных условиях она осложняется тем, что наряду с традиционными услугами на отечественном рынке появились новые виды услуг, значение которых постоянно растет.

Все это требует детального исследования сущности услуги как экономической категории, уточнения и определения границ сферы услуг, ее функционирования в качестве самостоятельной экономической системы.

Анализ публикаций по проблеме исследования. Изначально проблемой единой трактовки определения услуги занимались зарубежные авторы: Котлер Ф. [3], Макконнелл К. [4], Беквит Г. и другие. В последствии, с увеличением значимости сектора услуг в национальной экономике, а также с появлением исследований в области маркетинга услуг, данному вопросу стали уделять должное внимание и отечественные авторы: Панкратьева Н. [6], Маркова В. [5] и другие.

Вместе с тем, до сих пор остается недостаточно исследованной в научной литературе проблема единого определения понятия услуга. Развитие этого направления рассматривается как основа для решения более важной научной задачи – создания единой национальной системы классификации услуг.

Формулирование целей статьи. Целью исследования является анализ сущности услуги с позиции основных четырех точек зрения, зарекомендовавших себя в экономической науке: услуга рассматривается как вид деятельности; экономическая категория; специфическая сфера народно-хозяйственного комплекса, а также в качестве денежного потока, соответствующего результату деятельности и

обоснование собственного варианта определения услуги, взяв за основу представленные выше тезисы.

Изложение основных результатов исследования. Возникновение услуги как вида деятельности и как экономической категории связано с периодом, когда человек начал обмениваться результатами труда, когда сложились производственные по своему генезису отношения, предполагающие достаточно высокую степень общественного разделения труда [5].

Несмотря на то, что в экономической литературе, в основном, сложилось общее представление о сфере услуг, в определении сущности услуги нет единства. Это связано, прежде всего, с тем, что сущность услуги можно рассматривать с разных точек зрения:

- как вид деятельности;
- как экономическую категорию;
- как специфическую сферу народно-хозяйственного комплекса;
- как денежный поток, соответствующий результату деятельности.

В марксистской концепции воспроизводства общественного продукта сущность услуги определялась как трудовая целесообразная деятельность, результаты которой выражаются в полезном эффекте, удовлетворяющем какие-либо потребности человека [11, с. 247]. Следовательно, главное в этом определении – понимание услуги как вида деятельности.

Распространенной является точка зрения, в соответствии с которой результаты производства подразделяются на продукты и услуги. При этом продуктами считают производственный результат, имеющий натурально-вещественную форму, а не имеющий её – услугами [2, с. 24; 6, с. 16]. Статистическая практика определяет в качестве результатов производства товары и услуги [9, с. 32], либо продукцию и услуги. Представляется, что результатом любой производственной деятельности следует считать «продукт», в составе которого необходимо выделить «продукцию» – продукт, имеющий натурально-вещественную форму, – и «услуги», которые, как правило, не имеют её [8, с.34].

Поступая на рынок, продукция становится товаром, а услуга приобретает свойства товара (приравнивается к товару), если она реализуется по экономически значимым ценам, т.е. превышающим затраты на производство услуги. «Для того чтобы быть потребительной стоимостью, продукт не обязательно должен принимать форму вещи, быть материальным благом. Потребительными стоимостями являются и услуги, носящие нематериальный характер», а объем и качество услуг «один из важнейших показателей экономического прогресса общества и уровня жизни населения» [1, с.44].

Широкое распространение получила трактовка услуги как экономической категории. Известно, что категории – это наиболее общие и фундаментальные понятия, отражающие существенные, всеобщие свойства и отношения предметов и явлений действительности. Категории формируются как результат обобщения исторического развития познания и общественной практики. Хилл Т. сформулировал следующее определение: «Услуга может быть определена как изменение состояния человека или предмета, принадлежащего любому участнику

экономических отношений, которое достигается в результате сознательных действий другого участника данных отношений. При этом воздействие происходит на основе их предварительной добровольной договоренности». Данное определение позволяет рассматривать услугу как выражение экономической деятельности, проявляющейся либо в виде специфического товара, либо непосредственно в виде деятельности. При этом экономическая полезность делает услугу предметом торговли. Следовательно, в приведенном определении подчеркивается, что в результате деятельности по оказанию услуги происходит изменение состояния или качества ранее созданного продукта.

Современное определение сущности услуг предложено Панкратьевой Н.: «Услуги – экономическая деятельность, непосредственно удовлетворяющая личные потребности членов общества, домашних хозяйств, потребности разного рода предприятий разных форм собственности, объединений, организаций и общественные потребности или потребности общества в целом, не воплощенные в материально-вещественной форме» [6, с.16]. Как видим, в этом определении, во-первых, учитываются результаты только экономической деятельности (приносящей доход), вместе с тем, услуги могут быть нерыночными, для потребителей – бесплатными, их производство требует затрат, которые не будут возмещены (например, некоммерческой организации); во-вторых, отрицается наличие материально-вещественной формы у услуги.

Аналогичная трактовка встречается в работе «Экономикс» Макконнелла К.Р. и Брю С.Л., которые определяют услугу как то, «что неосвязаемо (невидимо) и в обмен на что потребитель, предприятие или правительство готовы представить что-либо ценное» [4]. Эта мысль подтверждается Котлером Ф., который признает у услуги наличие материально-вещественной формы: «Услуга – любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой и которые в основном неосвязаемы и не приводят к завладению чем-либо. Производство услуг может быть, а может и не быть связано с товаром в его материальном виде» [3, с.638].

Следовательно, в приведенных определениях услуги рассматриваются как виды деятельности или работы, в процессе выполнения которых обычно не создается новый ранее не существовавший материально-вещественный продукт, но изменяется состояние или качество уже имеющегося созданного продукта, т.е. к услугам относятся блага, предоставляемые, как правило, не в виде вещей, а в форме деятельности. Хилл Т. определяет услугу как изменение состояния лица или товара, принадлежащего какой-либо экономической единице, происходящее в результате деятельности другой экономической единицы с предварительного согласия первой. Такое определение позволяет рассматривать услуги как конкретный результат экономически полезной деятельности, проявляющейся либо в виде товара, либо непосредственно в виде деятельности.

Иногда услугу отождествляют со сферой услуг. Так, Портер М. отмечает, что термин услуга охватывает широкий круг отраслей, которые выполняют различные функции для их покупателей, но не включают в себя или включают случайно продажу реального продукта [7]. Такое отождествление не является правомерным, т.к. услуга – экономическая категория, которая отражает наиболее существенные

свойства и отношения в процессе деятельности, а сфера услуг – не категория, а место проявления этих отношений. Аналогичная трактовка встречается в работе Калачова И. [2, с.24].

Услуги рассматривают и с точки зрения затрат населения или общества на их приобретение, т.е. как денежный поток. Так, в работе [10, с.51] отмечается, что «жилищно-коммунальные услуги - это квартирная плата, плата за электроэнергию, газ, воду...», «услуги пассажирского транспорта - это денежная выручка от продажи билетов» и т.д. Определение услуги как платы за ее предоставление не характеризует сущность услуги, а выражает денежный эквивалент ее обмена, т.е. денежный поток, соответствующий полученному результату деятельности в форме услуги.

Таким образом, проанализировав разные трактовки сущности услуги, предлагается следующее уточненное определение. Услуга – это вид деятельности, результатом которой является особый продукт, предназначенный для продажи, как правило, не имеющий материально-вещественной формы, либо материализующийся в измененном состоянии, или объект, удовлетворяющий потребности личности, коллектива, общества в целом. Услуга представляет собой результат разносторонней деятельности, осуществляемой производителем по заказу потребителей. Следовательно, обязательным условием предоставления услуги является ее адресность, то есть наличие заказчика (клиента).

Выводы. В ходе исследования были проанализированы основные подходы к определению сущности услуги, рассмотрены исторические моменты возникновения четырех классических точек зрения по данному вопросу. Первоначально услуга рассматривалась как трудовая деятельность, которая призвана удовлетворять основные потребности человека. Ключевой позицией в данной трактовке является понятие услуги как вида деятельности. Следующим этапом в понимании термина «услуга» стало определение услуги как экономической категории. Тем не менее, у данного подхода есть существенные минусы: в определении учитываются лишь результаты экономической деятельности и отрицаются наличие материально-вещественной формы услуги. Зарубежные авторы склоняются к отождествлению термина «услуга» исключительно со сферой услуг. Данное положение послужило толчком к рассмотрению услуги как специфической сферы народно-хозяйственного комплекса. Современная статистическая практика позволяет говорить об услугах в контексте денежного потока. Следует отметить, что определение услуги как платы за ее предоставление не характеризует сущность услуги, а выражает денежный эквивалент ее обмена, что также не дает полного представления о понятии «услуга».

Рассмотренные подходы трактовки термина «услуга» позволили сформировать собственное определение сущности услуги. Данное исследование является первичным для подразделения всего многообразия услуг современной экономики на основе различных научных концепций в несколько крупных, функционально однородных групп. С учетом теоретического обоснования сущности услуги в дальнейшем будет предложена система классификации услуг.

Список литературы

1. Волков Ю.Ф. Социально-экономическое содержание обслуживающей деятельности // Экономика строительства. – 1998. – № 8. – С. 42-52.
2. Калачова І.В. Статистика послуг: концептуальні основи реформування // Статистика України, 2001. - № 4. – С. 24-28.
3. Котлер Ф. Основы маркетинга: пер. с англ.– М.: Росгитэр, 1996.– 704с.
4. Макконнелл К. Р., Брю С. Л. Экономикс: принципы, проблемы и политика: В 2 т./ Пер с англ. – Таллин, 1993. – т. 2. – 398 с.
5. Маркова В. Д. Маркетинг услуг. – М.: Финансы и статистика, 1996.-128 с.
6. Панкратьева Н. Система статистических показателей сферы услуг как сектора экономики // Вопросы статистики. - 1998. - № 4. - С. 16 - 21.
7. Портер М. Международная конкуренция. – М.: Наука, 1993. – 268 с.
8. Социально-экономическая статистика: Учебное пособие / Под ред. А.В.Сидоровой.- Донецк: Издательство «УкрНТЭК», 2001.- 236 с.
9. Статистичний щорічник України за 2000 рік / за ред. О.Г. Осауленка.– К.: Техніка, 2001. – 648 с.
10. Тавокин Е. П. Социальная статистика: Учебное пособие. - М.: Изд-во РАГС, 2001.- 109 с.
11. Экономическая энциклопедия. Политическая экономия (в 4 томах) Гл.ред. А.М.Румянцев. - М.: «Советская энциклопедия», 1980.- Т.4.- 672 с.

Поступила в редакцию 29.05.2007 г.

Бачманова Г.О. Дослідження послуг як економічної категорії // Вчені записки ТНУ. Серія: Економіка, 2007. – Т. 20 (59). – № 1. – С. 18-22.

В статті розглянуто поняття послуг з чотирьох історичних різних, сформульованих наукових точок зору. Запропонован свій варіант трактовки поняття послуга.

Ключові слова: послуга, сутність послуги, діяльність.

Bachmanova A. Service as Economic Category // Uchenye zapiski TNU. Series: Economy, 2007. – Vol. 20 (59). # 1. – P. 18-22.

The article is devoted to service concept from four different points of view. Personal version of service concept is suggested.

Key words: service, service concept, activity.