



Сущность Понятия “Услуга” И Теоретические Подходы К Её Определению

Мухаммедов Мурад Мухаммедович

Профессор Самаркандского института экономики и сервиса, д.э.н.

Пардаев Мамаюнус Каршибаевич

Профессор Самаркандского института экономики и сервиса, д.э.н.

Аннотация. Сегодня сфера услуг стала важной составляющей современной рыночной экономики. Ее место в социально-экономическом развитии общества становится все более важным. Доля этого сектора в ВВП и количество занятых в нем стремительно растет. За короткий исторический период данной сфере удалось превратиться из третьестепенного сектора в высокоразвитый первичный сектор экономики. Соответственно, увеличивается количество и качество научных исследований, посвященных теоретическим, методологическим и практическим проблемам развития сферы услуг. В данной статье отражены критические походы авторов относительно экономической категории «сервис», данные ей исследователями, а также предложения и рекомендации по совершенствованию сферы услуг в перспективе.

Ключевые слова. сервис, виды сервиса, бесплатная услуга, платная услуга, производственное потребление, личное потребление, рынок услуг, экономическое развитие, занятость, валовой внутренний продукт, уровень жизни населения.

Введение. Актуальность темы. Услуги занимают особое место в структуре потребностей человека и в процессе их удовлетворения. Однако в научной литературе существуют различные, во многих случаях противоречивые, подходы и научные взгляды относительно основного понятия этой отрасли экономики, сущности и содержания понятия «услуги», ее классификации по видам и роли в социальной жизни и экономическом развитии. Продолжающиеся споры и дискуссии среди ученых, с одной стороны, объясняются сложностью и многообразием данного вопроса, а с другой указывают на необходимость дальнейшего углубления научных исследований по этой проблеме. Анализ научных взглядов, отраженных в научной литературе, показал, что существуют два разна¹, а в некоторых случаях и три разных подхода² к раскрытию сущности экономической категории «услуга» и ее интерпретации. Наличие разных подходов и определений одной и той же экономической категории создает большие трудности в оценке места и роли сферы услуг в социально-экономическом развитии, в принятии решений по развитию отрасли, в проведении межгосударственных и межрегиональных сравнительных анализов при проведении научно-исследовательских работ, посвященных данной отрасли. Для устранения этих противоречий необходимо разработать единый подход и основанные на нем единые стандарты, приемлемые для большинства ученых и признаваемые ими. В целом это определение должно отражать все аспекты, особенности и суть категории «услуга».

Цель данной статьи - изучить сущность экономической категории «услуга», мнения и определения, высказанные по поводу них экономистами, критически проанализировать,

¹ Король А.Н., Хлынов С.А. Услуги: определение и классификация. Электронное научное издание «Учёные заметки ТОГУ», 2014, Том 5, №4, 1323-1328 бб.

² Петров А.Н., Карпова Г.А., Хорева Л.В. Концептуализация подходов к формированию целостной теории услуг // Известия СПбУЭФ. 2012. № 1, 40-50.бб.



обобщить и, главное, на их основе сформировать личные установки авторов. относительно этого вопроса.

Анализ и результаты. По сведениям известных нам экономических источников, понятие «экономика» было изобретено древнегреческим философом Ксенофонтom (430-356 гг. до н. э.) за столетия до нашей эры. Он был первым, кто использовал это определение как научное понятие в своих научных трудах. Но нет четких источников о том, когда появилось понятие «Сервис», кто его изобрел и какой ученый первым использовал его как научную категорию. Однако существуют научные мнения, что появление этого понятия в практике человеческого общества исторически происходит задолго до начала экономической деятельности человека, направленной на производство продукции³. Но с гносеологической точки зрения важно определить не то, когда услуги как экономическая реальность появились вообще, а когда они стали использоваться как экономическая категория в научных источниках.

Научные взгляды на сервис, как особый вид экономической деятельности человека, имеющий особое значение в жизни отдельного общества, мы можем найти непосредственно в трудах Адама Смита. Однако он не исследовал сущность понятия «услуга» и не трактовал ее как самостоятельную экономическую категорию. Но существование услуг как вида хозяйственной деятельности человека и участника экономических процессов, он признавал в своем труде под названием «Исследование о природе и причинах богатства народов» (1776)⁴.

В процессе исследования он разделил труд занятых в общественном производстве на два вида: производительный и непроизводительный труд. По его мнению, труд людей, занятых в сфере обслуживания, является непроизводительным трудом и не участвует в формировании общественного богатства страны. Хотя идея, выдвинутая в то время Адамом Смитом, была ошибочной с методологической точки зрения, его взгляды сыграли важную роль в зарождении теории услуг. Поэтому мы вправе считать Адама Смита изобретателем и основоположником экономической категории «услуга».

После Адама Смита большой вклад в формирование теории услуг внес английский экономист А. Маршалл (1880--1959). Он первым признал активное участие услуг в формировании общественного богатства, обосновав их большое значение в удовлетворении жизненных потребностей человека. По его мнению, для жизни человека, помимо материальных благ, в равной степени необходимы гражданская и военная оборона, право на правовую защиту, бесплатное образование. Благодаря такому научному взгляду экономисту удалось поднять известную ранее теорию услуг на новый уровень, раскрывая сущность понятия общественного богатства и увеличения его за счет сервиса.

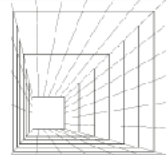
Внимание к понятию «услуга» усилилось в связи с созданием модели Кларка-Фишера, то есть теории трехсекторной экономики. Согласно этой теории, экономика состоит из трех секторов деятельности: первичного - производителей сырья, вторичного - производственного и третичного - сферы услуг. Так, к сороковым годам XX века сфера услуг поднялась до уровня отдельной самостоятельной отрасли экономики⁵.

Известный социолог и экономист Д. Белл обратил внимание на то, что доля услуг в ВВП страны и численность занятых в экономике в странах Запада, лидирующих по темпам экономического развития, в конце XX - начале XI века резко возросла. На основе этой

³ Мухаммедов М.М. ва бошқалар. Хизмат кўрсатиш соҳаси ва туризмни ривожлантиришнинг назарий асослари. – Самарқанд, Zarafshon, 2017. 12-14 бетлар.

⁴ <https://www.litres.ru/>. Мурожаат қилинган сана: 10 март, 2024 йил.

⁵ 1935 йилда А.Фишер ўзининг илмий мақоласида иқтисодиётни учта секторга (бирламчи, иккиламчи ва учламчи) ажратиш ғоясини баён қилди.



реальности он создал свою всемирно известную теорию постиндустриального общества, признанную многими мировыми экономистами⁶.

По его мнению, в результате научно-технической революции, с одной стороны, и значительного роста доходов населения, с другой, произошел коренной сдвиг в общественном производстве: доминирование сместилось с производства товаров к производству услуг. Экономическую систему, сложившуюся под влиянием этих факторов, он рассматривал как следующую, новую ступень развития человеческого общества (третью после аграрного и индустриального развития) и называл ее «индустриальным обществом». С тех пор экономическая категория «услуга» стала одним из наиболее употребительных и распространенных выражений в нашей повседневной жизни при описании экономических событий и реалий, происходящих в обществе, анализе национальной экономики и определении ее перспектив.

Сегодня термин «услуга» как самостоятельная научная категория широко используется в научной литературе, официальных документах и в нашей повседневной жизни. Причина в том, что сервис стал ведущей составляющей современной рыночной экономики, основанной на процессах производства и потребления, связанных с услугами и ее конкретными видами, экономической реальностью и событиями, происходящими в обществе, а также хозяйственными отношениями, связанными с услугами, возникающими между участниками рынка.

Несмотря на то, что услуги стали важной составляющей мировой экономики, в частности экономики развитых стран, комплексного, единого определения понятия «услуга», одобренного и признанного большинством исследователей в области экономики и научной литературе, до сих пор не дано.

Как мы отмечали выше, по мнению некоторых экономистов, существует два основных подхода к определению категории «услуга» и реагированию на ее сущность.⁷ Сторонники первого подхода трактуют услугу как деятельность, специфическую форму труда, а сторонники второго подхода трактуют ее как результат труда, благотворный эффект деятельности.

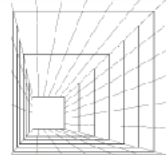
Сторонники первого подхода определяют услуги только как деятельность. Между тем, другие важные аспекты услуг были полностью упущены из виду. На наш взгляд, в определениях, образуемых экономистами, принадлежащими к этой категории, сущность этого сложного понятия раскрывается лишь односторонне. Поэтому методологически неверно принимать их как совершенное, полное определение услуг. Полностью признавая, что услуга является результатом трудовой деятельности человека, мы считаем, что ее следует расширить за счет добавления других важных параметров этого понятия.

Экономист В.В. Почекина определяла: «Если товар имеет форму предмета, устройства, вещи, то услуга есть действие, исполнение, усиление».⁸ Исследователь Т. Хилл рассматривал товар как физический объект, который можно приобрести, а услугу как сознательное действие, деятельность, совершаемую одним человеком по отношению к другому человеку. Эти определения раскрывают лишь одну сторону услуги, то есть ее отличие от товара. Однако другие важные аспекты, заложенные в понятие услуги, в этих определениях не отражены.

⁶ Белл, Д. Грядущее постиндустриальное общество. Опыт социального прогнозирования / Инглиз тилидан таржима. М.: Academia, 1999 йил.

⁷ Король А.Н., Хлынов С.А. Услуги: определение и классификация. Интернет ресурс: <https://pnu.edu.ru/>. Мурожаат этилган сана: 11 март, 2024 йил.

⁸ Почекина, В.В. Услуги в международной экономике / В.В. Почекина, Ю.П. Якубук. – Минск: БИП-С, 2003.



Сторонники второго подхода, наоборот, трактуют услуги как результат труда, его благотворный эффект. Но они игнорируют тот факт, что услуги – это, прежде всего, деятельность. К числу таких исследователей относятся К. Гренросс⁹, Г. Ассил¹⁰.

В ряде источников услуги трактуются и как деятельность, и как результат. На наш взгляд, такой подход дает возможность полностью раскрыть суть данного понятия. Причина в том, что трудовая деятельность человека, направленная на оказание услуг, должна приносить пользу производителям и потребителям, то есть иметь полезность.

В последнее время среди наших отечественных молодых исследователей активизировались попытки откликнуться на научную категорию сервиса и определить ее в диссертациях, научных статьях и монографиях, связанных со сферой обслуживания. Но, к сожалению, из поверхностных мнений в этом направлении получить значимые результаты и выводы не представляется возможным.

Такое большое количество подходов и определений к экономической категории услуг, с одной стороны, указывает на актуальность научных исследований в этом направлении, на их острую необходимость. С другой стороны, это показывает сложность и серьезность проблемы, наличие определенных трудностей и препятствий на пути ее решения.

Актуальность проблемы обуславливается в растущем внимании государства к приоритетному развитию сферы услуг, кардинальных изменениях, происходящих в государственной макроэкономической политике, принятии последовательных решений Президента Узбекистана и Кабинета Министров в этом направлении. Все эти факторы диктуют необходимость разработки и внедрения механизмов и инструментов для развития данного сегмента экономики.

На наш взгляд, существуют объективные причины, затрудняющие разработку комплексного, общепринятого определения понятия «услуги». К ним мы сочли целесообразным отнести следующие:

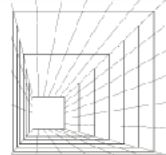
Во-первых, существует путаница в использовании термина «услуга» на практике и в науке. В определенных случаях понятие «служба» употребляется в двух значениях. Первый — совершать добро с целью получить вознаграждение за проявление к кому-либо порядочности, уважения, благородства, доброты, заботы, облегчения конкретных трудностей. Основной характеристикой этого вида услуг, принципиально отличающей их от других услуг, является то, что сторона, произведшая ее и предоставившая другой стороне, не преследует цели получения экономической выгоды. Такие услуги обычно предоставляются бесплатно и без каких-либо вознаграждений. Подобные услуги очень распространены у народов, воспитанных в духе конфуцианства, в том числе и у народов Узбекистана. Например, родители должны делать добро для счастья и благополучия своих детей на протяжении всей их жизни, или, наоборот, дети должны служить своим родителям с безграничным уважением, помогать родственникам и соседям в меру сил и возможностей, одним словом, творить добро на безвозмездной основе.

В научной литературе имеется определение: «Услуга — это общеэкономическая категория, широко распространенный способ трудовой деятельности, направленный на удовлетворение потребностей людей.¹¹ Это определение отражает суть служения,

⁹ Санникова Л.В. Услуги в гражданском праве России. –М.: Волтерс Клувер, 2066. Интернет ресурс <https://www.google.com/url> Мурожаат этилган сана: 19 март, 2024 йил.

¹⁰ Ассель Г.Маркетинг: принципы и стратегия.. Учебник. М.: ИНФРА – М, 1999. . Интернет ресурс <https://www.google.com/url> Мурожаат этилган сана: 19 март, 2024 йил.

¹¹ Мухаммедов М.М., Мардонов Б.Б. Хизмат кўрсатиш соҳасида аҳоли бандлиги ва даромадлари. Монография.”Инновацион ривожланиш нашриёт нашриёт-матбаа уйи”. 2021, 186 б.



оказываемого с благородной целью – сделать кому-то добро. Но она не раскрывает сущности «услуги» как научной категории.

Второе – услуги, выполняемые ради экономической выгоды и прибыли. К таким услугам относятся все услуги, имеющие потребительскую ценность и стоимость, обменивающиеся на рынке на основе товарно-денежных отношений, то есть на основе торговли.

Эта двусторонняя природа услуг не отражена ни в одном определении услуг в существующей литературе. Поэтому они не могут претендовать на раскрытие сущности этой сложной экономической категории. На наш взгляд, для решения проблемы необходимо найти общие, схожие аспекты, которые приводят оба вида услуг (платные и бесплатные) к одному знаменателю.

Если внимательно подойти к вопросу, то услуги первой категории также участвуют в формировании валового внутреннего продукта страны. Однако первый вид услуг участвует в формировании общественного богатства страны опосредованно (путем создания условий для его увеличения), а второй вид услуг косвенно (путем создания новой стоимости).

В то же время обе категории услуг, независимо от того, созданы ли они с благородной целью на безвозмездной основе или они производятся для получения прибыли, все равно являются прежде всего результатом человеческого труда. По нашему мнению, определение экономической категории «услуга» обязательно должно отражать такую специфическую особенность услуг, как их общий аспект.

Во-вторых, наличие большого количества отраслей, относящихся к сфере услуг, резких различий между ними по качеству и значимости в удовлетворении потребительского спроса. Эта проблема создает серьезные трудности в обобщении особенностей различных сфер и приведении их к единому знаменателю. Например, согласно точке зрения, единогласно признанной всеми учеными, сервис состоит из материальных и нематериальных услуг. По назначению услуги можно разделить на четыре группы:

1. Услуги, направленные на повышение потенциала рабочей силы (образование, социальная помощь, страхование, культура, туризм и спорт, рекреационные услуги, здравоохранение).

2. Услуги по осуществлению экономических отношений между субъектами рынка (банковские и финансовые услуги, консультационные услуги, услуги связи).

3. Бытовые услуги (торговля, общественное питание, транспортные услуги, коммунальное хозяйство).

4. Государственные услуги (социальная защита, правоохранительная деятельность, оборона).

Как мы отмечали выше, услуги можно разделить на две большие группы в зависимости от их роли в формировании валового внутреннего продукта страны: услуги, оказывающие прямое влияние на объем ВВП, и услуги, оказывающие косвенное влияние. Можно также высказать и другие мнения о классификации совокупных услуг по видам на основе других характеристик и критериев.

Таким образом, по выбранным критериям классификации можно определить, что существует множество видов услуг. Самое главное, что под влиянием бурного процесса социально-экономического развития общества появляются новые виды услуг, а данная сфера и, соответственно, ее рынок все больше расширяются. Естественно, что в условиях резких изменений и нестабильности в определении экономической категории «услуга», каким бы совершенным оно ни было, обнаружится один или несколько видов определения сервиса, не отвечающих всем требованиям, предъявляемым к услугам. Иными словами, возможность формирования единого комплексного определения, идеально и полно отражающего все стороны большого количества и разнообразия услуг, ограничена.

Например, действия, направленные на удовлетворение потребностей населения в бытовых услугах. Скажем, такие услуги, как изготовление новой вещи по заказу или ремонт



старой, включаются в материальные услуги в соответствии с действующими нормами. Однако эти услуги, по существу, не отличаются от товаров в силу важных аспектов, резко отличающих услуги от товаров (незаметность, невидимость, неотделимость услуги от потребителя, одновременность прохождения производства и потребления, невозможность для перемещения результата услуги из одного места в другое)¹². Потому что такие услуги можно легко хранить, просматривать, ощущать и транспортировать на расстояние.

Образовательные услуги как часть услуг также не соответствуют принципу «несохранения». Причина в том, что потребитель сохраняет эти услуги при себе на всю жизнь. Бесплатные услуги, предоставляемые кому-либо с целью совершения добра, имеют потребительскую ценность, как и все другие услуги. Но они не имеют никакой ценности, в отличие от услуг, производимых для продажи на рынке. Потому что процесс обмена вообще не существует в экономических отношениях между субъектами-потребителем и субъектами-производителями.

Опираясь на изложенные выше мнения и обобщая их, мы сочли необходимым дать следующее определение экономической категории «услуга» в нашей трактовке. Услуга — результат экономической деятельности производителей, предназначенный для безвозмездной передачи или продажи потребителям в целях удовлетворения их производственных и личных потребностей в процессе их жизнедеятельности.

Выводы и предложения. «Услуга» — сложная экономическая категория, и постоянное расширение сферы услуг из-за ее разнообразия, большого количества видов, появления новых видов услуг, обновления старых не позволяет развивать единое комплексное определение, раскрывающее сущность данной экономической категории. Изменчивость и структурная нестабильность в сфере услуг обуславливают острую необходимость периодического внесения соответствующих изменений в определение, направленных на раскрытие сущности экономической категории «услуга», и постоянного ее совершенствования.

В статье отражено авторское определение экономической категории «услуга» в новой редакции. В этом определении общие черты всех видов услуг, а именно то, что услуги являются результатом человеческого труда, что они могут быть в виде платной услуги, в безвозмездной форме с целью принести пользу другим, оказываться с целью удовлетворения потребностей частных предприятий или домохозяйств.

Однако научные исследования не должны ограничиваться созданием комплексного определения, полностью отражающего сущность категории «услуга», совершенствуя ее в соответствии с социально-экономическим развитием. Кроме того, по нашему мнению, сложившаяся ситуация в теории услуг требует разработки дифференцированных определений, направленных на раскрытие характера деятельности в разрезе отдельных отраслей на основе группировки всех услуг по определенным критериям. Успешное решение этой актуальной проблемы, прежде всего, ставит на повестку дня задачу углубленного исследования таких важных проблем, как сфера услуг, ее структура по отраслям, классификация по видам сервиса.

Список литературы:

1. Король А.Н., Хлынов С.А. Услуги: определение и классификация. Электронное научное издание «Учёные заметки ТОГУ», 2014, Том 5, №4, 1323-1328 бб.
2. Петров А.Н., Карпова Г.А., Хорева Л.В. Концептуализация подходов к формированию целостной теории услуг // Известия СПбУЭФ. 2012. № 1, 40-50.бб.
3. Белл.Д. Грядущее постиндустриальное общество. Опыт социального прогнозирования / инглиз тилидан таржима. М.: Academia, 1999 йил.
4. Мухаммедов М.М. ва бошқалар. Хизмат кўрсатиш соҳаси ва туризмни ривожлантиришнинг назарий асослари. Монография. – Самарқанд. Zarafshon, 2017. 31 бет.

¹² Мухаммедов М.М. ва бошқалар. Хизмат кўрсатиш соҳаси ва туризмни ривожлантиришнинг назарий асослари. Самарқанд, Zarafshon, 2016, 47-бет.



-
5. Мухаммедов М.М., Мардонов Б.Б. Хизмат кўрсатиш соҳасида аҳоли бандлиги ва даромадлари. Монография. "Инновацион ривожланиш нашриёт нашриёт-матбаа уйи". 2021, 186 б.
 6. Пардаев М.Қ., Мирзаев Қ.Ж., Пардаев О.М. Хизматлар соҳаси иқтисодиёти. Ўқув қўлланма. – Т.: "IQTISOD-MOLIYA" нашриёти, 2014. – 284 бет.
 7. Пардаев М.Қ., Пардаева О.М., Пардаев О.М. Иқтисодиётини стратегик ривожлантиришнинг инновацион моделлари. Монография. – Т.: Fan va texnologiyalar nashriyot-matbaa uyi", 2022. – 228 бет.