

# SAVREMENE TENDENCIJE U USLUŽNIM DELATNOSTIMA



- 1. Razvoj uslužnih delatnosti**
- 2. Uslužni sektor u privrednom razvoju**
- 3. Poslovna orijentacija uslužnih preduzeća**
- 4. Međunarodna razmena usluga**
- 5. Turističke usluge u međunarodnoj razmeni**



# Razvoj i karakteristike uslužnih delatnosti

- Poboljšanje uslužnog procesa zahteva određene tehnološke promene
- **Tvrda tehnologija** (šire uvođenje uređaja i opreme u oblast usluga)
- **Meka tehnologija** (podela rada-specijalizacija i organizacija poslovnih funkcija)
- **Mešovita tehnologija** (kombinacija tvrde i meke, cilj veća efikasnost)
- Društvene inovacije u uslužnom sektoru (orijentacija ka ljudskim resursima)

- ◎ Usluge se mogu razlikovati prema nekoliko kriterijuma:
- ✓ da li se zasnivaju na **opremi** ili na **ljudskom faktoru**
- ✓ prema procesima **produkcije** ili **pružanja usluga**
- ✓ prema tome da li je klijent **fizički prisutan** ili ne;
- ✓ prema tome da li zadovoljavaju **ličnu potrebu** ili ispunjavaju **poslovnu potrebu**
- ✓ prema **ciljevima** uslužnih organizacija i **vlasništvu**.

➤ Ističu se 4 osnovne karakteristike usluga koje ih razlikuju od proizvoda:

⊙ **neopipljivost**

⊙ **nedeljivost**

⊙ **varijabilnost**

⊙ **prolaznost**

# Uslužni sektor u privrednom razvoju

**Tabela 1:** Učešće privrednih sektora u bruto domaćem proizvodu 2000. godine.

- u % -

|                  | Poljoprivreda i industrija | Usluge |
|------------------|----------------------------|--------|
| SAD              | 20                         | 80     |
| Japan            | 37                         | 63     |
| Norveška         | 28                         | 72     |
| Francuska        | 29                         | 71     |
| Velika Britanija | 27                         | 73     |
| Kanada           | 34                         | 66     |
| Australija       | 29                         | 71     |

Izvor: Kotler Ph., Bowen J., Makens J., *Marketing for Hospitality and Tourism*,  
op. cit., str. 41

# Stanje uslužnog sektora u Srbiji

## Struktura BDP po sektorima (u procentima)

| država              | poljoprivreda | industrija | usluge | godina podatka |
|---------------------|---------------|------------|--------|----------------|
| Srbija              | 10,4          | 38,5       | 51,1   | 2015           |
| Mađarska            | 4,4           | 30,9       | 64,8   | 2015           |
| Rumunija            | 4,8           | 41,3       | 53,9   | 2015           |
| Bugarska            | 5,2           | 27,4       | 67,4   | 2015           |
| Makedonija          | 10,2          | 24,9       | 64,9   | 2015           |
| Kosovo*             | 12,9          | 22,6       | 64,5   | 2009           |
| Albanija            | 22,3          | 15         | 62,6   | 2015           |
| Gma Gora            | 8,3           | 21,2       | 70,5   | 2013           |
| Bosna i Hercegovina | 7,9           | 26,5       | 65,6   | 2015           |
| Hrvatska            | 4,3           | 26,7       | 69,1   | 2015           |
| Slovenija           | 2,2           | 33,4       | 64,4   | 2015           |
| Nemačka             | 0,7           | 30,2       | 69,1   | 2015           |
| Belgija             | 0,7           | 22,3       | 77     | 2015           |
| Francuska           | 1,7           | 19,3       | 79     | 2015           |
| SAD                 | 1,6           | 20,8       | 77,6   | 2015           |
| Japan               | 1,2           | 26,6       | 72,2   | 2015           |
| Kina                | 8,9           | 42,7       | 48,4   | 2015           |
| Indija              | 16,1          | 29,5       | 54,4   | 2015           |
| Nigerija            | 20,3          | 23,6       | 56,1   | 2013           |

\*Kosovo je delimično priznata država; zbog zaokruživanja, zbir se može razlikovati od 100%

**Tabela 2:** Struktura zaposlenosti po sektorima privrede

|                  | Godina | Broj zaposlenih<br>u milionima | Učešće sektora u % |            |            |
|------------------|--------|--------------------------------|--------------------|------------|------------|
|                  |        |                                | Primarni           | Sekundarni | Tercijarni |
| SAD              | 1987   | 112,4                          | 2,9                | 26,0       | 71,1       |
| Japan            | 1989   | 61,3                           | 7,6                | 33,8       | 58,6       |
| Velika Britanija | 1988   | 22,1                           | 1,4                | 28,4       | 70,2       |
| SR Nemačka       | 1987   | 26,0                           | 5,1                | 40,5       | 54,5       |
| Francuska        | 1987   | 21,3                           | 7,0                | 29,4       | 63,6       |
| Italija          | 1987   | 21,0                           | 10,3               | 32,0       | 57,7       |

Izvor: Japan 1991 – An International Comparison,  
Keizai Koho Center, Japan, 1991.

- Značajne promene u strukturi zaposlenih u mnogim zemljama



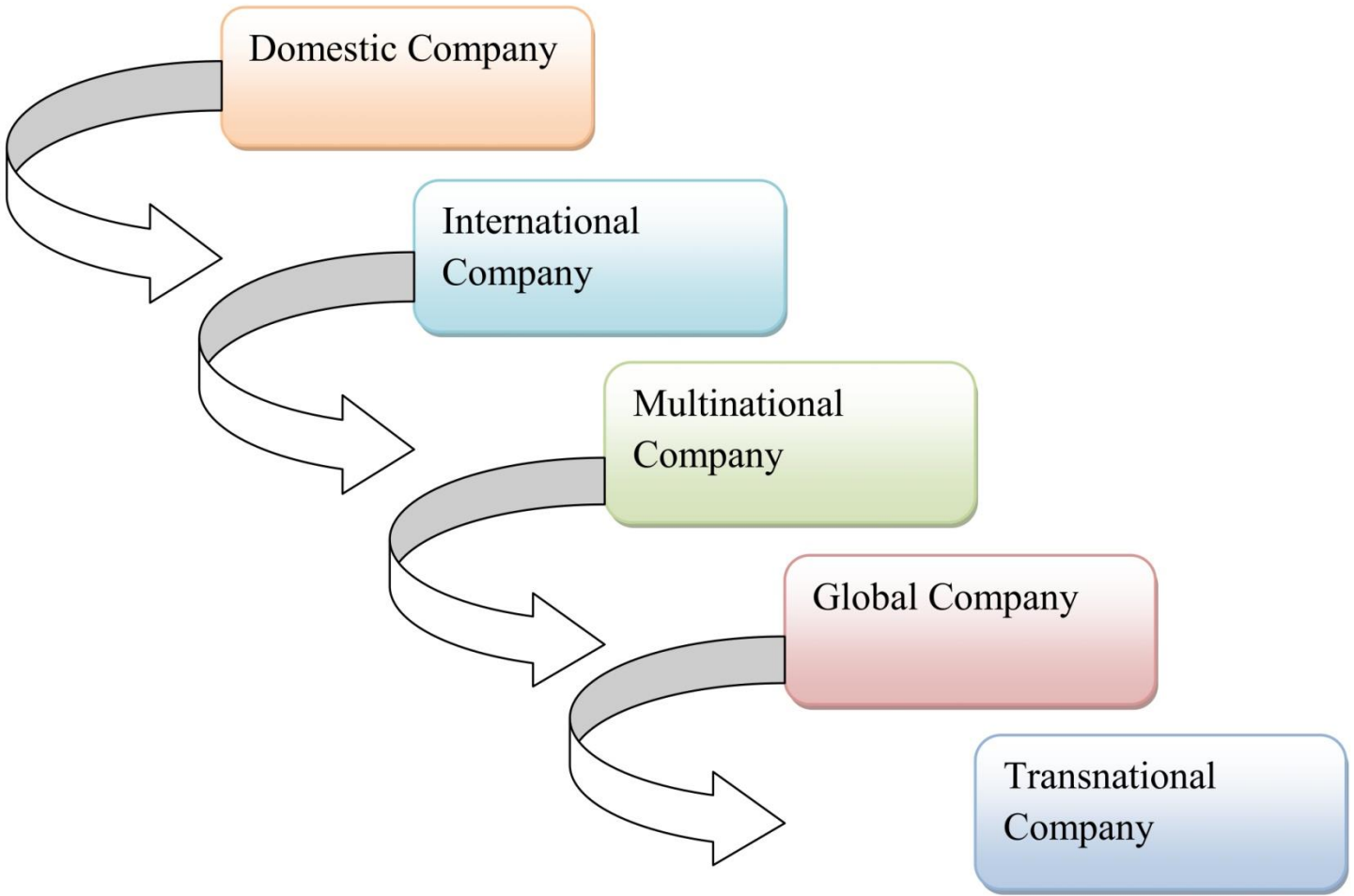
- Zaposlenost u uslužnom i proizvodnom sektoru razlikuju se i u pogledu **socijalnih komponenti**, najvažnije su sledeće:
  - ✓ znatno veće učešće malih i srednjih preduzeća nego u proizvodnom sektoru;
  - ✓ znatno više privremeno zaposlenih,
  - ✓ u odnosu na proizvodni, uslužni sektor ima relativno visok stepen nezaposlenih.
- Veliki doprinos turizma razvoju zaposlenosti u okviru uslužnog sektora (preko toga i u ukupnom privrednom razvoju).

# Poslovna orijentacija uslužnih preduzeća

- ⊙ Tri pokretača globalizacije:
  - 1) razvoj međunarodne trgovine (izvoznog marketinga),
  - 2) stvaranje strategijskih alijansi i
  - 3) inostrane direktne investicije.
  
- ⊙ Novi pristupi međunarodnim poslovnim aktivnostima od strane pripadajućih preduzeća:
  - A. Faze prerastanja preduzeća od domaćeg ka globalnom i transnacionalnom
  - B. Poslovno ponašanje u savremenoj svetskoj privredi (promene u poslovnoj orijentaciji)

# ➤ Faze prerastanja od lokalnog (domaćeg) ka globalnom i transnacionalnom

- **Prva faza** - orijentacija na domaće tržište
- **Druga faza** - početak internacionalizacije poslovanja
- **Treća faza** - obavlja poslovnu funkciju u drugim zemljama koje postaju ciljno tržište (počinje sa aktivnostima marketinga, sledi organizovanje proizvodnje)
- **Četvrta faza** - postaje globalno, svetsko preduzeće, povezuje globalne resurse i tržišta.
- **Peta faza** - transnacionalne kompanije



## ➤ Poslovno ponašanje preduzeća (četiri upravljačke orijentacije)

1. **Etnocentrično** - oslanja se na domaće tržište, dobit vraća u zemlju
2. **Policentrično** - diversifikuje svoje poslovne aktivnosti, osniva filijale, kultura u ponašanju i odlučivanju je domaća
3. **Regiocentrično** - usmerava poslovanje ka potrošačima i resursima regiona, kultura regionalna
4. **Geocentrično** - ceo svet potencijalno tržište

## ➤ Transnacionalna preduzeća u uslužnim delatnostima

- 1) Transnacionalna korporacija sa jednom linijom usluga
- 2) Transnacionalna korporacija - uslužni konglomerati nastali proširivanjem linije usluga na veći broj komplementarnih usluga (bankarstvo, osiguranje i sl.)
- 3) Transnacionalna korporacija - integrisani konglomerati sa raznovrsnim aktivnostima

# Međunarodna razmena usluga

**Tabela 4: Najveći izvoznici i uvoznici usluga u 2007. godini**

| Zemlja                   | Vrednost u milijardama USD |             | Učešće u svetu u % |                |
|--------------------------|----------------------------|-------------|--------------------|----------------|
|                          | Izvoz usluga               | Uvoz usluga | U izvozu usluga    | U uvozu usluga |
| 1. SAD                   | 454                        | 336         | 13,9               | 11,0           |
| 2. Velika Britanija      | 263                        | 193         | 8,1                | 6,3            |
| 3. Nemačka               | 197                        | 245         | 6,1                | 8,0            |
| 4. Japan                 | 136                        | 157         | 4,2                | 5,1            |
| 5. Francuska             | 130                        | 120         | 4,0                | 3,9            |
| 6. Španija               | 127                        | 97          | 3,9                | 3,2            |
| 7. Kina                  | 127                        | 129         | 3,9                | 4,2            |
| 8. Italija               | 109                        | 117         | 3,3                | 3,8            |
| Svega posmatrane zemlje: | 1.543                      | 1.394       | 47,3               | 45,6           |

Izvor: Unković M., *Međunarodna ekonomija*, Univerzitet Singidunum, Beograd, 2009.,

- Skoro 1/5 međunarodne razmene vezana je za usluge.

# Turističke usluge u međunarodnoj razmeni

| ZEMLJA       | 2002. | 2006. |
|--------------|-------|-------|
| Austrija     | 36,9  | 40,7  |
| Kina         | 54,7  | 40,4  |
| Francuska    | 44,2  | 45,6  |
| Nemačka      | 25,9  | 24,7  |
| Italija      | 46,6  | 42,2  |
| Španija      | 58,9  | 54,1  |
| Švajcarska   | 30,8  | 24,5  |
| SAD          | 35,3  | 30,8  |
| Bahami       | 86,0  | 84,9  |
| Maldivi      | 92,8  | 91,8  |
| Filipini     | 58,2  | 62,3  |
| Sejšeli      | 78,9  | 74,9  |
| Egipat       | 44,3  | 50,4  |
| Južna Afrika | 74,1  | 74,6  |
| Tunis        | 68,3  | 69,8  |
| Turska       | 84,7  | 75,4  |



| Zemlja                | U milijardama USD                           |                                  |                    | Učešće u svetu<br>u %                 |                                      |
|-----------------------|---|----------------------------------|--------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|
|                       | Prihodi od<br>inostranog<br>turizma (izvoz) | Izdaci na<br>putovanja<br>(uvoz) | Razlika<br>(saldo) | U turističkim<br>prihodima<br>(izvoz) | U turističkim<br>rashodima<br>(uvoz) |
| 1. SAD                | 110   | 80                               | 30                 | 11,7                                  | 8,5                                  |
| 2. Španija            | 62  | -                                | -                  | 6,6                                   | -                                    |
| 3. Francuska          | 56  | 43                               | 13                 | 5,9                                   | 4,6                                  |
| 4. Italija            | 46  | 31                               | 15                 | 4,7                                   | 3,3                                  |
| 5. Nemačka            | 40  | 91                               | -51                | 4,3                                   | 9,7                                  |
| 6. Velika Britanija   | 36  | 69                               | -33                | 3,8                                   | 7,3                                  |
| 7. Kina               | 41  | 36                               | 5                  | 4,4                                   | 3,8                                  |
| 8. Japan              | 11  | 28                               | -17                | 1,2                                   | 3,0                                  |
| 9. Kanada             | 15  | 27                               | -12                | 1,6                                   | 2,8                                  |
| 10. Ruska federacija  | 12  | 25                               | -13                | 1,3                                   | 2,6                                  |
| 11. Holandija         | 13  | 22                               | -9                 | 1,4                                   | 2,3                                  |
| Svega navedene zemlje | 442   | 452                              | -72                | 46,9                                  | 47,9                                 |

Izvor: UNWTO, op. cit.

- Prihodi i rashodi u međunarodnom turizmu u 2008. godini i njihovo učešće u međunarodnoj turističkoj razmeni.

# Međunarodni turizam u 2016

## INTERNATIONAL TOURIST ARRIVALS 2016

\*Share (%)



**WORLD: 1,235 MILLION**



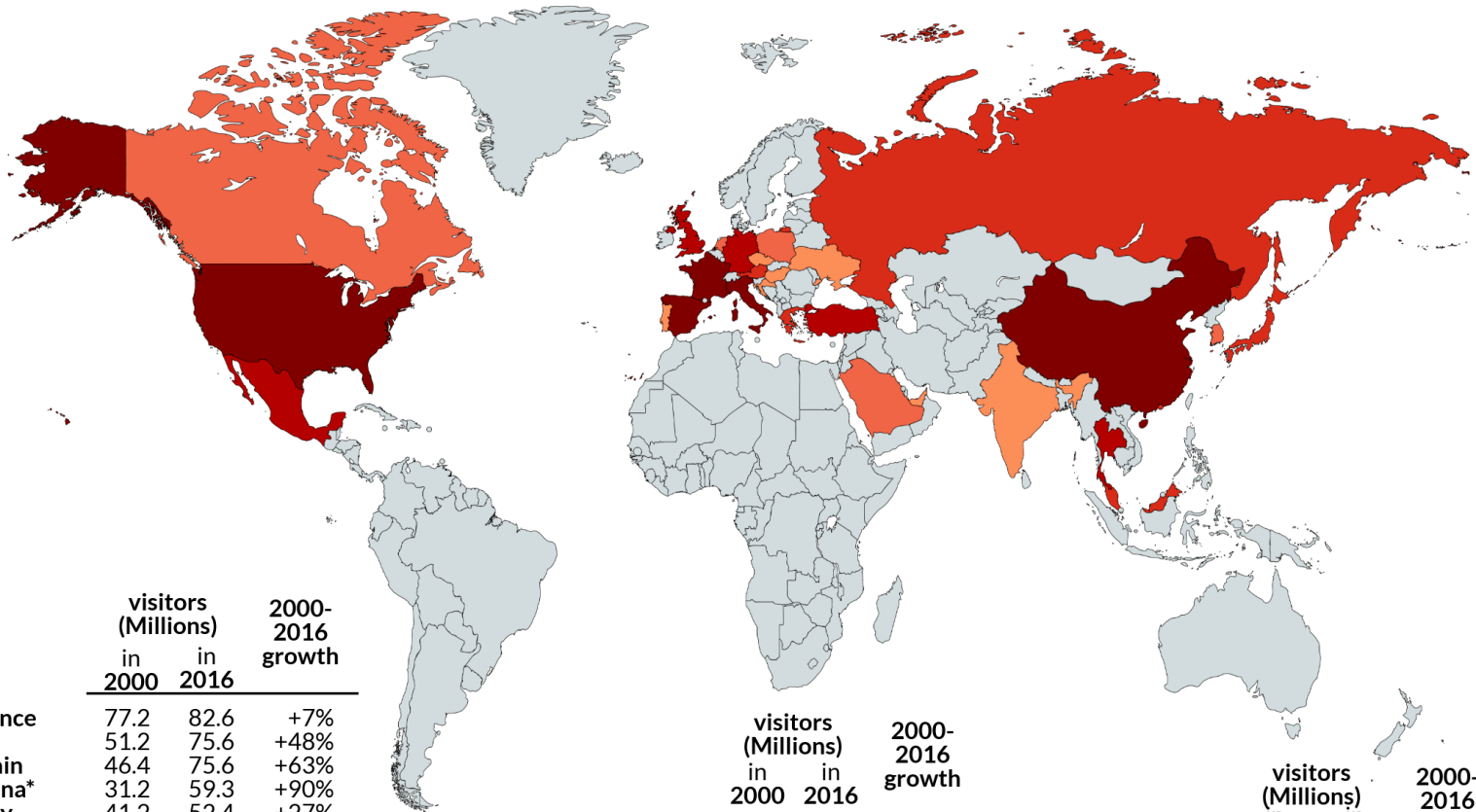
2017  
INTERNATIONAL YEAR  
OF SUSTAINABLE TOURISM  
FOR DEVELOPMENT



# Top 30 Most Visited Countries by International Tourist Arrivals

Source: World Tourism Organisation (UNWTO), 2016  
 \*China: not included Hong Kong and Macao

FactsMaps.com  
  



|               | visitors (Millions) |         | 2000-2016 growth |
|---------------|---------------------|---------|------------------|
|               | in 2000             | in 2016 |                  |
| 1. France     | 77.2                | 82.6    | +7%              |
| 2. US         | 51.2                | 75.6    | +48%             |
| 3. Spain      | 46.4                | 75.6    | +63%             |
| 4. China*     | 31.2                | 59.3    | +90%             |
| 5. Italy      | 41.2                | 52.4    | +27%             |
| 6. UK         | 23.2                | 35.8    | +54%             |
| 7. Germany    | 19.0                | 35.6    | +87%             |
| 8. Mexico     | 20.6                | 35.0    | +70%             |
| 9. Thailand   | 9.6                 | 32.6    | +240%            |
| 10. Turkey    | 9.6                 | 31.3    | +226%            |
| 11. Austria   | 18.0                | 28.1    | +56%             |
| 12. Malaysia  | 10.2                | 26.8    | +163%            |
| 13. Hong Kong | 8.8                 | 26.6    | +202%            |
| 14. Greece    | 13.1                | 24.8    | +89%             |

|                  | visitors (Millions) |         | 2000-2016 growth |
|------------------|---------------------|---------|------------------|
|                  | in 2000             | in 2016 |                  |
| 15. Russia       | 21.2                | 24.6    | +16%             |
| 16. Japan        | 4.8                 | 24.0    | +400%            |
| 17. Canada       | 19.6                | 20.0    | +2%              |
| 18. Saudi Arabia | 6.6                 | 18.0    | +173%            |
| 19. Poland       | 17.4                | 17.5    | +1%              |
| 20. South Korea  | 5.3                 | 17.2    | +224%            |
| 21. Netherlands  | 10.0                | 15.8    | +58%             |
| 22. Macao        | 5.2                 | 15.7    | +202%            |
| 23. Hungary      | 3.0                 | 15.3    | +410%            |

|                | visitors (Millions) |         | 2000-2016 growth |
|----------------|---------------------|---------|------------------|
|                | in 2000             | in 2016 |                  |
| 24. UAE        | 3.1                 | 14.9    | +381%            |
| 25. India      | 2.6                 | 14.6    | +462%            |
| 26. Croatia    | 5.3                 | 13.8    | +160%            |
| 27. Ukraine    | 6.4                 | 13.3    | +108%            |
| 28. Singapore  | 6.1                 | 12.9    | +112%            |
| 29. Czech Rep. | 4.8                 | 11.9    | +148%            |
| 30. Portugal   | 5.7                 | 11.4    | +100%            |