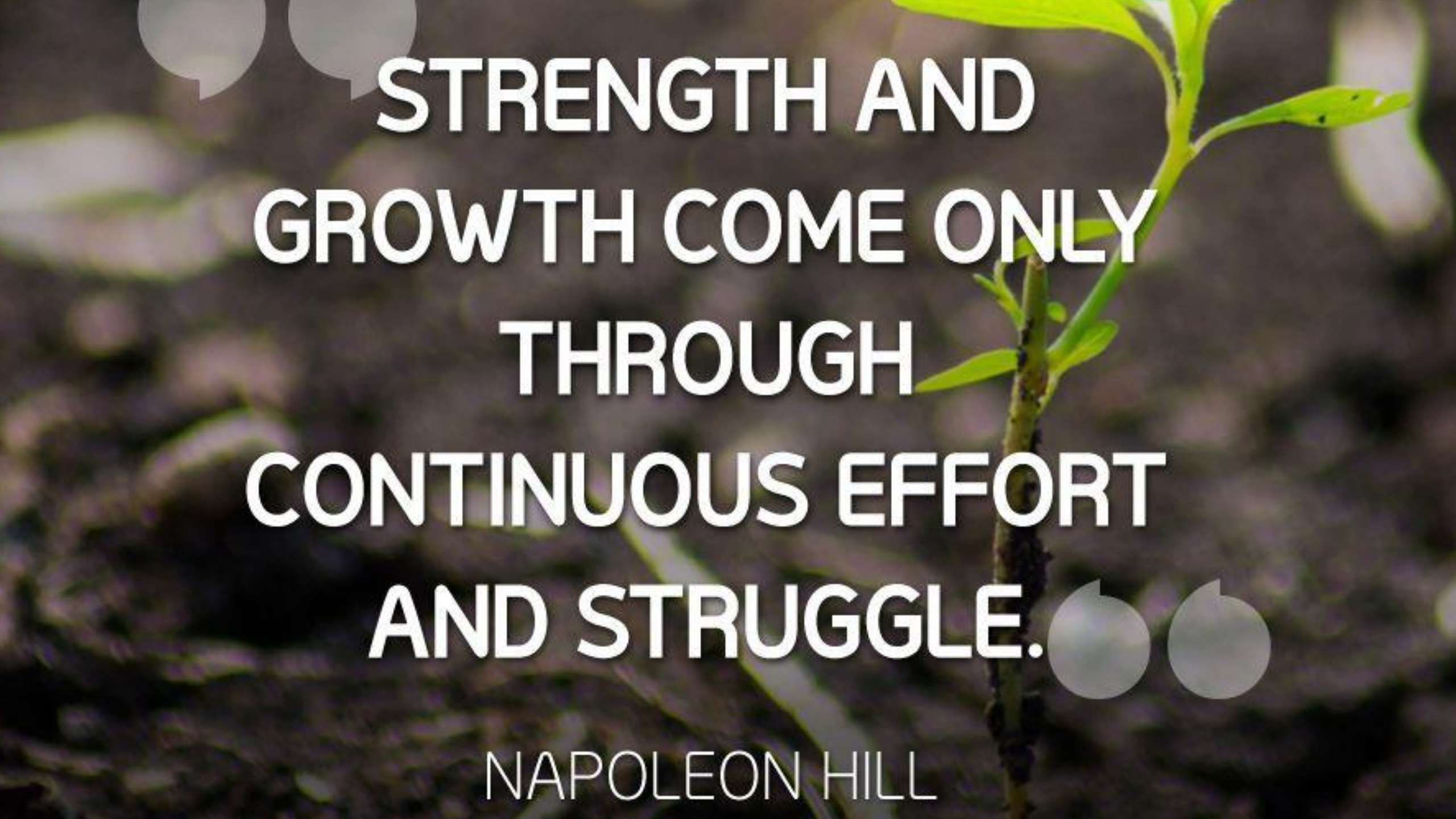


Suvremeno poslovno okruženje i uslužna djelatnost

doc. dr. Tanja Sedej



**STRENGTH AND
GROWTH COME ONLY
THROUGH
CONTINUOUS EFFORT
AND STRUGGLE.**

NAPOLEON HILL

Što su usluge?

Kodrin (2011.) usluge definira kao aktivnosti koje izvođač usluge obavlja u korist korisnika, te se one mogu ticati samog korisnika (na primjer masaža) ili pak – u korisnikovu korist – stvari, njihov sastav ili djelovanje.

Pri tomu treba istaknuti kako usluga ne znači vlasništvo nečega.

Usluge: neopipljive, nevidljive ...

Usluge su procesi koji predstavljaju rješenje korisnikovih problema. Obično ih opisujemo kao neopipljive, nevidljive i prolazne (Kodrin 2011.):

- Usluge su prije svega **proces i iskustvo**, ali ne i stvar, naime za razliku od proizvoda ih ne možemo vidjeti, okusiti, osjetiti, čuti ili namirisati, prije negoli ih kupimo.

Usluge: neopipljive, nevidljive ...

- Iako imaju i opipljive elemente (npr. kazališni list za predstavu), usluge su **neopipljive**, naime nakon što su se desile ih ne možemo uhvatiti, zamotati u ambalažu i odnijeti.
- Usluge imaju visok stupanj **promjenjivosti**, što proizlazi iz činjenice da ih većinom provode ljudi, te ih drugi ljudi ujedno koriste. Dolazi do razlika, naime provođenje ovisi o vremenu i mjestu provođenja, izvoditelju, korisniku i drugim korisnicima koji se istovremeno koriste uslugom.

Usluge: neopipljive, nevidljive ...

- **Promjenjivost** pri provođenju usluga ne možemo u cijelosti izbjeći, ali ona nije nužno uvijek negativna. Prednosti se pokazuju u prilagođavanju usluga potrebama i zahtjevima pojedinog korisnika, čime organizacija može povećati vjernost korisnika svojih usluga.
- Usluge su **nestabilne ili prolazne**. Što je viša razina neopipljivosti usluge, to je veća i nestabilnost usluga. Istovremeno nastajanje i nestajanje usluga, odnosno njihova nepostojanost, ponuditeljima onemogućava njihovo skladištenje.

Vrste usluga

Usluge su iznimno raznolike, stoga je smisleno razvrstavanje ujedno i problematično (Kodrin 2011.):

- Najopćenitija podjela usluga je po **svrsi**, za koju ih korisnici kupuju. Korisnici kupuju: korisničke usluge za zadovoljavanje osobnih potreba (osobne i društvene usluge), poduzetničke usluge, u koje uvrštavamo usluge distribucije (logistika, transport, trgovina), poslovne usluge (pravne, financijske, savjetodavne) te informacijske i telekomunikacijske usluge, koje su predmet razmjene na međuorganizacionim tržištima.

Vrste usluga

- Usluge često razvrstavamo s obzirom na **poslovne ciljeve** ponuditelja usluga. Tržišne, odnosno privatne usluge (usluge osiguranja, trgovina, ugostiteljstvo) sastavljaju veliki dio poslovnog sektora, te su za razliku od netržišnih usluga profitne, naime temeljni cilj ponuditelja takvih usluga je stvaranje dobiti. Netržišne, odnosno javne usluge (bolnice, škole, humanitarne organizacije) su neprofitne.

Vrste usluga

- Kod usluga korisnik usluge može biti **prisutan** (npr. njega lica) ili pak ne. Korisnicima ne trebaju samo osobne usluge, već i one koje obnavljaju ili poboljšavaju stanje stvari korisnika (npr. popravak aparata).
- Usluge možemo dijeliti i s obzirom na **sadržaj rada, odnosno materijala**. One se mogu temeljiti na opremi (npr. kupanje u bazenu) ili na ljudima (npr. ručna masaža).

Vrste usluga

- Za neke je usluge karakteristična visoka **upletenost korisnika** u uslužni proces, i to i kod takvih usluga kod kojih je još nedavno upletenost korisnika bila niska. Takvi primjeri su bankovne usluge (bankomati, elektroničko bankarstvo), usluge zrakoplovnih prijevoznika (prodaja karta i rezervacija sjedala putem Interneta, »check-in« pomoću terminala), obrazovanje na daljinu, itd.

Uslužni sektor

Uslužni sektor igra sve važniju ulogu u svjetskom gospodarstvu te u rastu i razvoju zemalja, on naime stvara prilike za veće prihode, produktivnost, zapošljavanje, investicije i trgovinu.

U biti su proizvodne djelatnosti i njihova konkurentnost sve ovisnije o osiguravanju usluga, što je pojava, poznata kao "servisiranje".

Uslužni sektor

Uslužna industrija, odnosno sektor (formalnije tercijarni industrijski sektor) predstavlja nuđenje usluga tako poduzećima kao i konačnim potrošačima (Wikipedia).

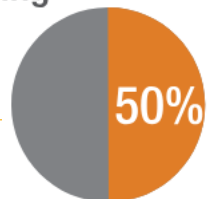
Ovdje tako spadaju npr. računovodstvo, poslovno savjetovanje, računalne usluge, ugostiteljstvo, turizam.

Rzmjena usluga na međunarodnoj razini (UNCTAD)

Izvoz usluga bi u 2018. godini
trebao narasti za 9,5 %,



5 azijskih zemalja izvozi polovicu
svih usluga zemalja u razvoju.



Izvoz usluga u Africi se 2017.
povećao za 14 %.



SAD ostaju najvažniji
izvoznik usluga i u 2017. godini

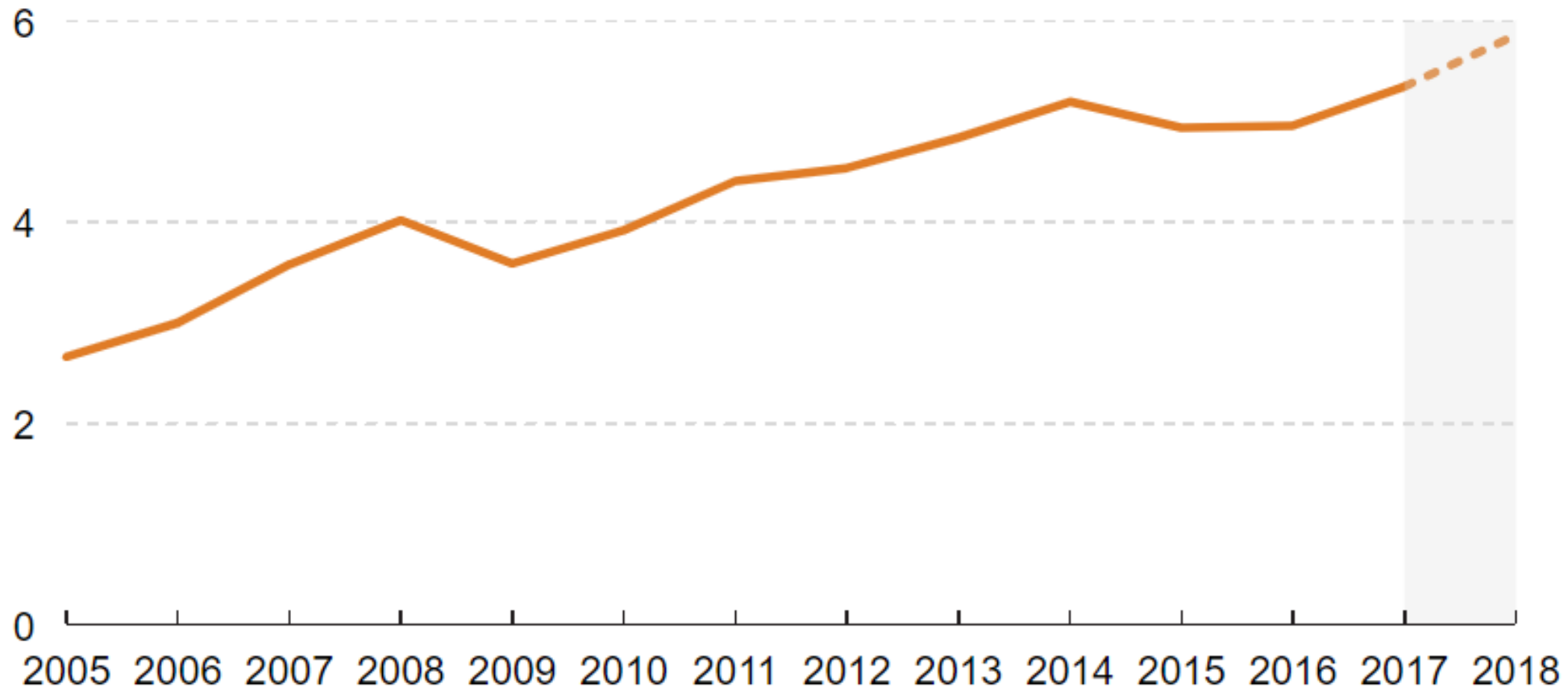


Razmjena usluga na međunarodnoj razini

Nakon jakog povećanja izvoza usluga od 7,8 posto u 2017. godini na svjetskoj razini, prognozirano je još viši rast koji je ocijenjen na 9,5 posto za 2018. godinu.

U 2017. godini globalna je trgovina uslugama postigla 5.400 mlrd. \$, što predstavlja trećinu vrijednosti izvoza robe. 2017. godina je bila godina oporavka, nakon dvije godine razmjerno “loše” trgovine usluga od 2014. i 2016. godine.

Rast razmjene usluga na međunarodnoj razini (u mlrd. \$)



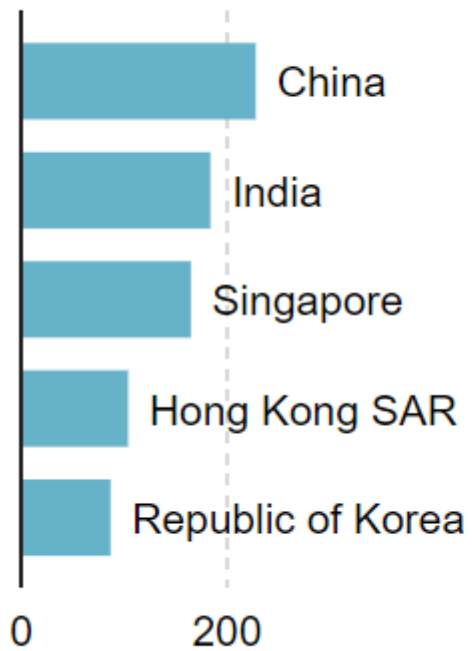
Razmjena usluga na međunarodnoj razini

Izvoz usluga većinom dolazi iz razvijenih gospodarstava. Ista opskrbljuju više od dvije trećine usluga kojima se trguje na međunarodnoj razini, unatoč tomu se više azijskih gospodarstava u razvoju afirmiralo kao važan izvoznik.

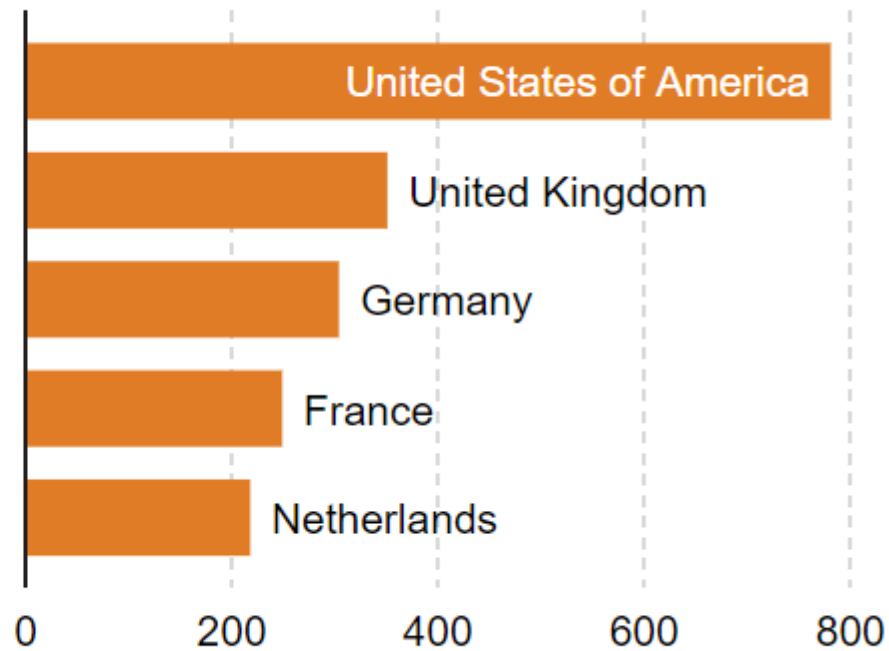
Povećanje izvoza usluga u 2017. godini je predstavljalo svjetski trend. Samo nekoliko gospodarstava, kao što su Južna Koreja, Norveška i neke zemlje Afrike i Kariba, zabilježile su negativnu stopu rasta.

Izvoz usluga 2017. godine (u mlrd. \$)

Exports from developing economies



Exports from developed economies



Ključni izvoznici usluga

Najveći međunarodni izvoznik usluga u 2017. godini bile su SDA, gdje je bilo međunarodno prodanih 781 mlrd. \$ usluga, što predstavlja 15 % svjetskog izvoza. Slijedile su im tri zemlje članice Europske unije, koje su zajedno pokrile 17 posto svjetskog tržišta.

Prvih pet zemalja u razvoju bile su azijske zemlje, među kojima Kina, Indija, Singapur, Hong Kong i Južna Koreja. Tih pet zemalja imalo je skoro 15-postotni svjetski tržišni udio (isto kao sve ostale zemlje u razvoju zajedno).

Trgovina uslugama (UNCTAD)

Zemlje u razvoju većinom izvoze transportne usluge i usluge putovanja.

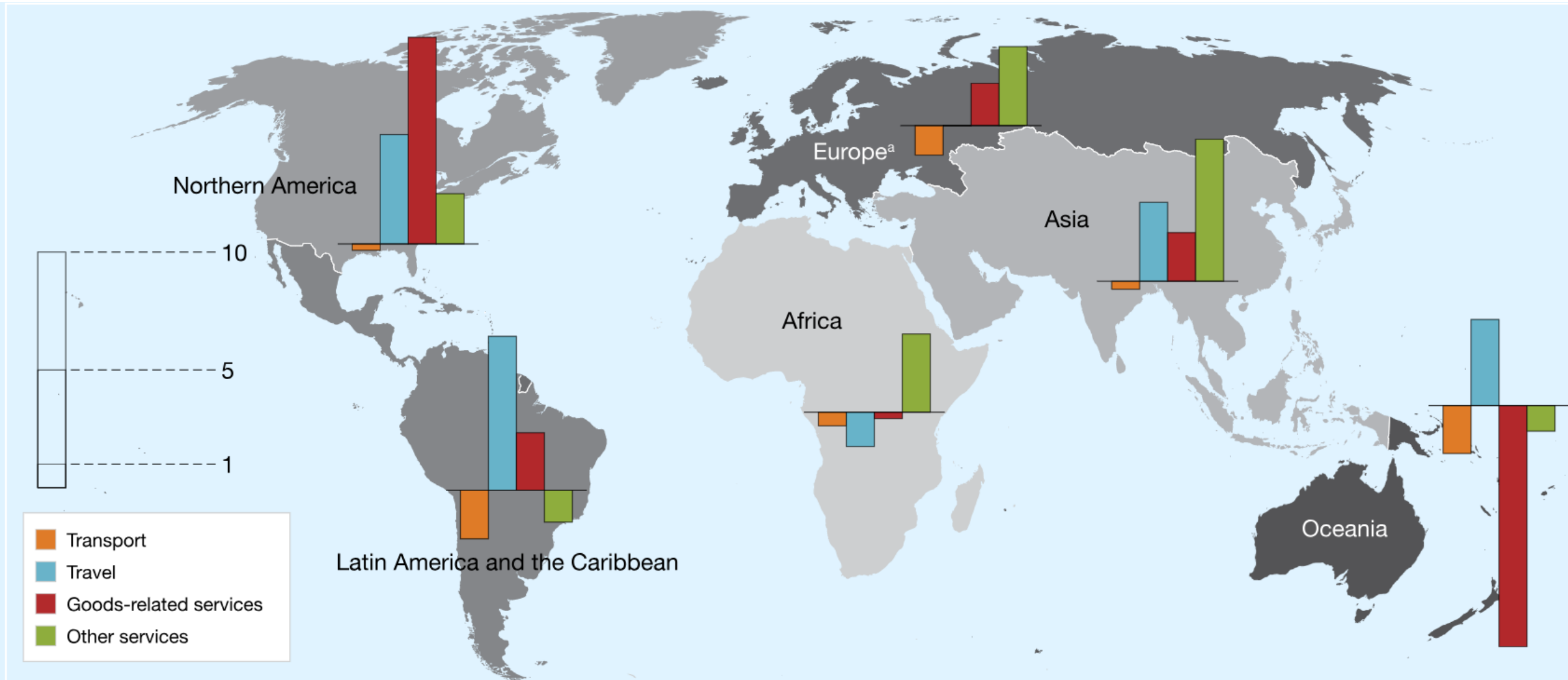


Razvijene zemlje su usredotočene na poslovne usluge.

2017. godine rast izvoza transportnih usluga iznosio je 9 %.



Izvoz usluga s obzirom na djelatnost (2012.-2017.)



Izvoz usluga s obzirom na djelatnost

Od 2012. i 2017. godine izvoz različitih kategorija usluga pokazao je na različite trendove po regijama u svijetu.

Izvoz usluga putovanja (turističkih) jako se povećao u Latinskoj Americi i na Karibima, u Sjevernoj Americi, Aziji i u Oceaniji; u Europi je ostao na istoj razini, a u Africi je u padu. Izvoz prijevoznih usluga se smanjio u svim regijama.

Definicija migracija

Migracije, odnosno seobe su kompleksna globalna pojava, s kojom se susreću sve zemlje u svijet. Zemlje tako mogu biti izvor migracija, prijelazni ciljevi putovanja ili mjesto preseljenja, obično čak sve troje zajedno (Wikipedia).

Tijekom stoljeća su se unatoč raznovrsnim preprekama milijuni ljudi (pre)selili u druge krajeve, naime čovjek pozitivno vrjednuje kretanje, promjenu zemljopisnog i društvenog okruženja, te tako pokušava sebi i svojim bližnjima pronaći bolje mjesto za život.

Vrste migracija

Pojam migracija dijeli se na iseljavanje, odnosno emigraciju te useljavanje, odnosno imigraciju.

Takva kretanja mogu biti unutarnja ili vanjska, odnosno međunarodna, pojedinačna ili grupna, privremena ili stalna.

Uzroci migracij

Uzroci za migracije mogu biti:

- gospodarski (npr. radnici migranti odlaze na nekoliko godina na rad u inozemstvo),
- politički (npr. osobe koje su ugrožene iz različitih političkih uzroka, isele se u sigurnu zemlju i zatraže političko utočište - azil),
- vjerski (npr. iseljavanje Židova) itd.

Migracije i migracijski tokovi

U zadnjih nekoliko desetljeća migracijskih tokovi postaju sve globaliziraniji i diferenciraniji; osim kvantitativnih promjena, karakteristike međunarodnih migracijskih tokova mijenjaju se i kvalitativno, u uzrocima za migracije i etničkom sastavu migranata. Međunarodni tokovi povećavaju etičku i nacionalnu raznolikost stanovništva te mijenjaju demografsku strukturu velike većine takozvanih razvijenih zemalja, što je posebno izrazito u nekada razmjerno kulturno homogenim nacionalnim zemljama (Kralj 2008.).

Migracije: izazovi i promjene

Globalni tokovi međunarodnih migracija predstavljaju nove izazove s kojima se suočavaju nacionalne zemlje, te njihove imaginarne i realne granice, institucionalne politike i uređenja, te na kraju krajeva i percepcija identificiranja i razumijevanja između “mi” i “oni”. Promjene u međunarodnim migracijskim tokovima zahtijevaju nove mjere i prilagođavanja pojedinih migracijskih politika (Kralj 2008.).

We must adjust to changing times
and still hold to unchanging
principles.

Jimmy Carter