

УСЛУЖНЕ ДЕЛАТНОСТИ

Појам и карактеристике

РАЗЛОЗИ ЗА РАСТ УСЛУЖНОГ БИЗНИСА

**промена животног
стила**

```
graph LR; A[промена животног стила] --- B[увeћано богатство]; A --- C[повећано слободно време]; A --- D[велико учешће жена у радној снази];
```

увeћано богатство

Већа тражња за одржавањем травњака, чишћењем тепиха и сл.

повећано слободно време

Већа тражња за путничким агенцијама, образовним курсевима за одрасле.

велико учешће жена у радној снази

Већа тражња за дневном бригом о деци, помоћи у кући и обедовањем ван куће.

промена света

```
graph LR; A[промена света] --- B[повећана комплексност живљења]; A --- C[продужен животно век];
```

**повећана комплексност
живљења**

Већа тражња за брачним и
правним саветницима, услугама
везаним за тражење посла.

продужен животно век

Већа тражња за кућном негом и
здравственим услугама.

промена у технологији

```
graph LR; A[промена у технологији] --- B[велики број нових производа]; A --- C[повећана сложеност производа];
```

велики број нових производа

Развој компјутерских и информационих технологија утиче на модернизацију и стварање нових производа и услуга.

повећана сложеност производа

Већа тражња за услугама обезбеђивања и одржавања сложених производа.

- Анализа структуре БДП-а у одабраним развијеним земљама
- Анализа међународне трговине услугама за изабране земље
- Промене у структури БДВ у Србији 2001 – 2012
- Структура бруто додате вредности Србије у периоду од 2000. до 2012.
- Учешће сектора у бруто додатој вредности у 2012. години
- Учешће запослених по секторима у 2012. години (у %)

Разлике између производа и услуге

1. Веће укључивање купаца у процес производње
2. Људи као део производа
3. Тешкоће у одржавању стандарда квалитета
4. Непостојање инвентуре
5. Релативна важност временског фактора
6. Природа дистрибуцијских канала услуга

Индустирија	Услуге
Производ је материјализован.	Производ је нематеријализован.
Производ може бити препродан.	Производ се не може препродавати.
Производ се може приказати пре куповине.	Производ се најчешће не може показати.
Производ се може складиштити.	Нема складиштења производа.
Производња претходи потрошњи.	Производња и потрошња се поклапају.
Производ се може транспортовати.	Производ се не може транспортовати.
Производ је најчешће хомоген.	Производ је врло хетероген.

Карактеристике услуга

- Неопипљивост

-Хетерогеност (варијабилност)

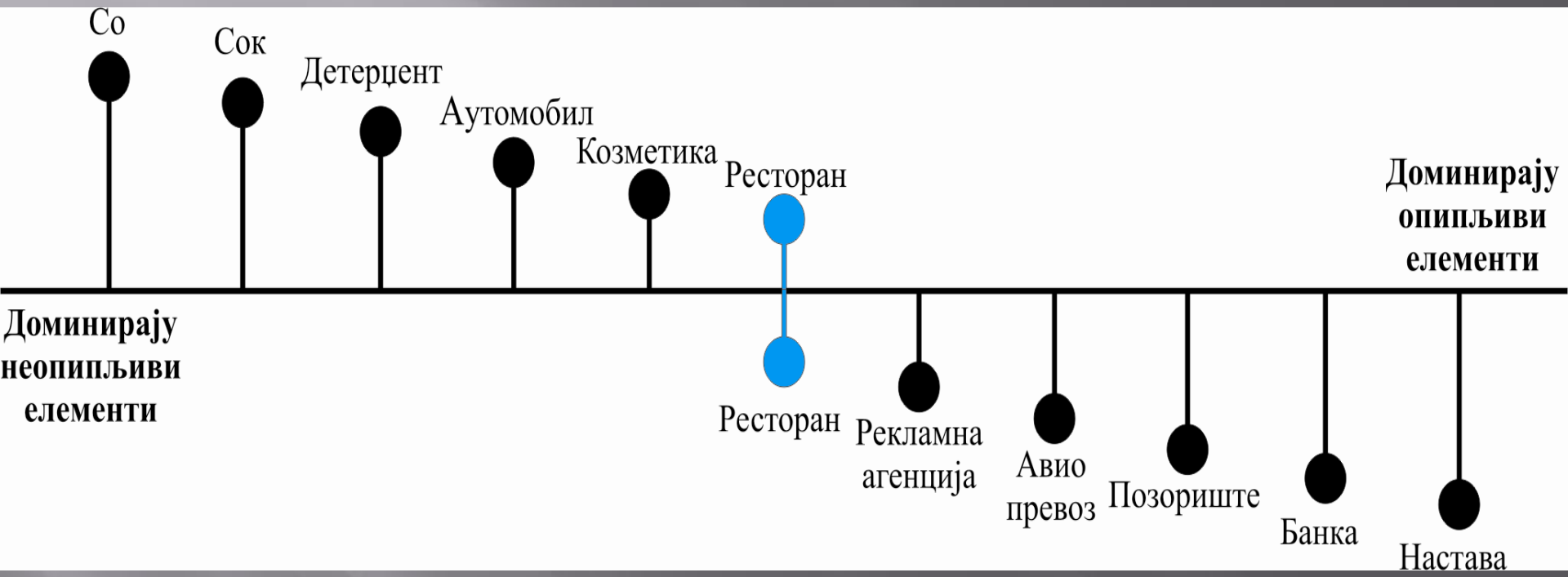
квалитет зависи од произвођача услуге и субјективне процене

- Симултаност (неодвојивост) производње и потрошње

-Кварљивост (нетрајност)

услуге не могу бити враћене и поново продате

- Немогућност поседовања



Класификација услуга

Према методологији Републичког завода за статистику Србије, подела делатности врши се на следећи начин:

Пољопривреда, шумарство и водопривреда

Рибарство

Вађење руде и камена

Прерађивачка индустрија

Производња електричне енергије, гаса и воде

Грађевинарство

Трговина на велико и мало

Оправка

Хотели и ресторани

Саобраћај, складиштење и везе

Финансијско посредовање

Послови с некретнинама, изнајмљивање

Државна управа и социјално осигурање

Образовање

Здравствени и социјални рад

Комуналне, друштвене и личне услуге

Домаћинства са запосленим лицима

У оквиру сваке од група делатности налази се и већи број појединачних делатности. Тако се према методологији РЗС-а у оквиру сектора **хотели и ресторани** налазе следеће подгрупе:

Хотели

Кампови и други смештај за краћи боравак

Ресторани

Барови

Кантине и кетеринг.

Са аспекта праћења националних статистика, набројане делатности се посматрају у оквиру три базична сектора националне економије:

Примарни сектор, који обухвата: пољопривреду, шумарство, лов и рибарство. У великом броју земаља овде спада и сектор вађења руде и камена.

Секундарни сектор, у који спада: прерађивачка индустрија, производња електричне енергије, воде и гаса и грађевинарство.

Терцијарни сектор обухвата: трговину на велико и мало, оправку, хотеле и ресторане, саобраћај, складиштење и везе, финансијско посредовање, послове с некретнинама и изнајмљивање, државну управу и социјално осигурање, образовање, здравствени и социјални рад, комуналне, друштвене и личне услуге, домаћинства са запосленим лицима и екстериторијалне организације и тела.

Уобичајена подела услужног сектора у већини националних економија:

Терцијарни сектор (ресторани, хотели, фризерски, козметички салони и сл.).

Квартални (транспорт, трговина, комуникације, финансије и администрација).

Квинтални
(здравство, образовање и рекреација).

		Ка коме (или чему) је директно усмерена услуга?	
		УСМЕРЕНА НА ЛЈУДЕ	УСМЕРЕНА НА ВЛАСНИШТВО
Каква је природа услужне активности?	ОПИЦЉИВИ ЕЛЕМЕНТИ	<p>Услужни процес усмерен ка људима</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ болнице ▪ салони лепоте ▪ хотели ▪ ресторани ▪ авио компаније... 	<p>Услужни процес усмерен ка власништву</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ превоз робе ▪ поправке ▪ уређење земљишта ▪ хемијско чишћење ▪ услуге ветеринара...
	НЕОПИЦЉИВИ ЕЛЕМЕНТИ	<p>Услужни процес усмерен ка менталним стимулансима</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ образовање ▪ емитовање програма ▪ позоришта ▪ музеји ▪ консалтинг... 	<p>Услужни процес усмерен на неопицљиву имовину</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ банкарске услуге ▪ осигурање ▪ правне услуге ▪ рачуноводствене услуге...