

UVOD

„Ne samo nivo razvoja već i nivo humanosti, koji se ostvaruje u jednom društvu, opredeljuje sadržaj i nivo usluga koje se u tom društvu pružaju njegovim građanima!”

(1) Predmet ove knjige je **analiza razvoja savremene ekonomije usluga** i konstituisanje optimalnog koncepta **menadžmenta usluga** u sadašnjosti, a još više u vremenu koje dolazi. Sadržajnost izlaganja izražava se u činjenici da se usluge posmatraju integralno u kontekstu širih ekonomskih i društvenih zbivanja. Ova zbivanja su odlika savremenog sveta, na koje sektor usluga neposredno ili posredno utiče, ili ih i direktno uslovljava.

(2) Ako postoji nešto što posebno karakteriše ovaj današnji svet u odnosu na prohujale epohe, onda je to višestruko potvrđena činjenica da su **danas sva društvena i ekonomska zbivanja postala izuzetno složena**. Pokušaj bavljenja samo pojedinim jasno određenim poslovima odnosno pitanjima ili problemima, pa takođe i pitanjima razvoja sektora usluga odvojeno od ostalih pitanja, dovodi često puta do nemoći izvršioca da određeni posao u ovom sektoru pravilno razume i da ga kvalitetno uradi odnosno da pitanje ili problem iz domena svog posla blagovremeno i na zadovoljavajući način razume i reši. U ekonomiji kao sinteznoj strukturi više različitih sadržaja to je posebno slučaj. Ovo zbog toga jer su **svi ekonomski agregati i društvene funkcije međusobno tesno povezani**. Tako na primer usluge utiču na proizvodnju a proizvodnja na usluge, a obe delatnosti na životni standard i rad, na zdravlje ili porodičan život i na hiljade drugih stvari. Ekonomski sistem u tom pogledu poslednjih decenija se veoma usavršio. "Postao je tako mnogostruk u svojim specijalnostima, da danas više nema ekonomiste koji bi mogao tvrditi da dobro poznaje više od neznatnog dela celine". (1 str. 23) Gelbrait ističe da je "ono što se nekada smatralo ekonomskom naukom i što je bilo prihvaćeno kao jedina istina, danas se proglašava neoklasičnom ekonomijom, a to je termin kojim se snažno sugerije zastarelost". (1 str. 20) Privredni razvoj u celini, a u kontekstu toga i razvoj sektora usluga nameće sada nove načine razmišljanja u koje mnogi praktičari, pa i teoretičari, jednostavno ne mogu da se uklape. **Potreba mnogougao- onog posmatranja savremenih ekonomskih promena** i veoma ispoljena **višedimenzio- nalnost u međusobnim odnosima** između pojedinih elemenata privrednog, i uopšte druš-

tvenog sistema, prevazilazi operacioni radijus većine sektorskih naučnih disciplina, koje su do skoro imale apsolutni teorijski monopol u objašnjenju zakonitosti i istina, vezanih za pojedine privredne delatnosti ili faze ljudskih aktivnosti društvene reprodukcije.

(3) Shvatajući ogromne mogućnosti koje moderan razvoj privrede i društvenih delatnosti otvara pred čovečanstvom, a takođe i veliku složenost savremenih zbivanja - naučnici u celom svetu, a u određenom domenu i kod nas, ulažu intenzivne napore u cilju utvrđivanja **novih pravaca i metoda istraživanja razvoja i kreiranja adekvatnog menadžmenta** u raznim oblastima ljudskog stvaralaštva. Predmet ovih istraživanja postaje i proces razmene društvene reprodukcije, u okviru koga sektor usluga zauzima dominirajuće mesto.

„U prošlom veku industrija je bila u fokusu naučnog istraživanja i društvenog vrednovanja. Danas su to usluge!“

(4) Kao rezultat ovakvog rada pojavljuju se na avangardnim svetskim univerzitetima, naročito razvijenih zapadnih zemalja, **nove nauke i naučne discipline vezane za oblast menadžmenta usluga**, koje do skoro nisu ni postojale. Mnoge od tih nauka nastale su kao rezultat simbioze klasičnih naučnih disciplina ili saznanja iz oblasti menadžmenta, koje su do nedavno potpuno razdvojeno proučavane i razvijane. Pristupi u proučavanju funkcije i razvoja sektora usluga postaju u tom smislu sve raznovrsniji i originalniji. Tradicionalni (klasični) pristup po kome se ekonomija usluga sagledava i proučava kao granska ekonomika razgranao se u različitim naučnim i stručnim pravcima, koji sa diferentnih aspekata sagledavaju i tretiraju ovu privrednu oblast. Tako na primer, kao posebne naučne oblasti uslužnih aktivnosti u širem smislu, razvijaju se zadnjih decenija ekonomija, menadžment i marketing usluga, koje sektor usluga i odnose vezane za njega sagledavaju u kontekstu širih privrednih, naučnih i obrazovnih zbivanja na domaćem i inostranom tržištu. U poslednje vreme, naglasak u istraživanju se stavlja i na prostorne uticaje i aktivnosti usluga na razvoj, u okviru čega sve veću pažnju naučnika i praktičara izaziva i fenomen položajne rente, koja često puta direktno opredeljuje uspešnost u radu pojedinih uslužnih organizacija i objekata.

Posebno polje aktuelnih istraživanja predstavljaju eksterni uticaji koje sektor usluga reflektuje na ekonomski i socijalni razvoj društva, posebno urbanih sredina.

(5) Karakter kupoprodaje uslužnih proizvoda kao relevantan segment marketinga usluge proučava se takođe sve više, ne samo sa **ekonomskog** i operativnog već i sa **sociološkog i psihološkog aspekta**. U tretiranju personalnog odnosa između poslovnih partnera u transakciji usluga dolazi se do različitih tumačenja ovog odnosa i po toj osnovi do zauzimanja dijametralno suprotnih shvatanja.

Po jednim shvatanjima **personalne usluge** kao elemenat uslužnog poslovanja treba još više favorizovati što po ovim shvatanjima ima ne samo ekonomski već i širi humano-socijalni smisao. Po drugim shvatanjima personalne usluge postaju anarhizam odnosno predstavljaju tip dvorenja zaostao iz prošlih epoha i iste treba postepeno eliminisati i zamenjivati "industrijskim" načinom usluživanja potrošača, koji je što se tiče zaposlenog osoblja humaniji, a po ekonomskoj delotvornosti znatno efikasniji i racionalniji.

„Modni pristup nalazi svoje mesto takođe i u nauci, a ne samo u domenu pokazi-vačke potrošnje!“

(6) Raniji uobičajeni pristupi u proučavanju sektora usluga tretirani kao mikro i makro pristupi, takođe se sve više diverzifikuju i menjaju. Sada se više insistira na **multidisciplinarnosti i u proučavanju uslužne delatnosti**.

Iz svega prethodno rečenog, može se izvući zaključak da višedimenzionalnost i multidisciplinarnost postaju sve više metod planiranja i odrednica teorijskog razvoja menadžmenta u sektoru usluga, kao i drugih menadžerskih delatnosti u mnogim razvijenim sredinama na kraju ovog veka. Stručnjaci za planiranje i realizaciju programa iz raznih oblasti usluga postaju sve traženiji ne samo u privredi već i na naučnim institutima kao i na mnogim svetskim univerzitetima.

(7) Nažalost, multidisciplinarnost u naučnom tretiranju sektora usluga a i drugih privrednih delatnosti nije odlika svih akademskih sredina. Ne malo puta uska specijalizacija udaljuje od praktičnog stručnjaka, pa i teoretičara, potrebu da razmišlja o širem značaju nauke i struke kojom se bavi. "Danas se dobrim naučnikom smatra onaj koji se drži svog uskog područja, koji uporno odbija svako teoretiziranje o ispravnosti ili neispravnosti sistema unutar koga deluje. A takvo teoretiziranje uključuje težak zadatak pronalaženja boljih alternativa, a može biti, a tako obično i biva, napadnuto da je besciljno i metodološki neutemeljeno". (1 Str. 291)

„Činjenica je međutim da većina ljudi preferira ka rutiniranom i komotnom radu i uhodanom načinu života. Malo njih se, naoružanih željama za inovacijama, upućuje stazama neizvesnog istraživanja!”

(8) Srećom, u globalu, ljudska misao, ipak, nema granica. Sistem ugledanja na avangardnije i bolje, kao i sistem selekcije kvaliteta po tom osnovu, deluje i u nauci o uslugama, kao i u drugim oblastima ljudskog stvaralaštva. Kroz proces **difuzije inovacija**, koji ostvaruje eksponencijalni rast, zahvaljujući ubrzanom razvoju informacionih i komunikacionih sistema, tehnički i društveni progres prodiru u sektor usluga brže ili sporije u sve zemlje i prirodne i društvene sredine sveta, dovodeći do različitih posledica - mahom pozitivnih, ali u ne malo slučajeva i negativnih.

Intenzivan naučno-tehnološki, i po toj osnovi zasnovan ekonomski i uopšte društveni progres, nažalost se ne odvija u celom svetu. To je odlika jednog broja zemalja Severne Amerike, Evrope, nekih pacifičkih zemalja Azije (Japan, Kina, Indija, Singapur, Tajvan, Južna Koreja, Hong-Kong), Australija i sl. Ove zemlje se u teoriji socijalnog razvoja nazivaju "ostrva izobilja" u moru bede. U mnogim zemljama trećeg sveta, odvija se pak negativan razvoj, koji za posledicu ima i ono najstrašnije - umiranje od gladi. Politički i socijalni potresi, uspon raznih militantnih ideologija, zasnovanih na "verskim istinama" i slično, samo su neki od simptoma ekonomskog i društvenog stanja tih sredina.

„Kada je delio radne navike i pamet Bog nažalost nije bio podjednako darežljiv prema svim narodima. Nekima je to podario a druge nije previše sa tim optećivao!”

(9) Ogromne količine raznovrsnih roba koje se danas proizvode, širina i sadržajnost komercijalnih komunikacija prema kojima planeta Zemlja, sve više postaje "planetarno selo", moćna saobraćajna sredstva, specijalizacije i sub-specijalizacije pojedinih područja za proizvodnju i pružanje specifičnih roba i/ili usluga, nove kulture i sub-kulture, koje se na raznim mestima afirmišu i šire, i mnogo šta drugo - sve je to u ovom ili onom vidu, u organizacionom ili nekom drugom smislu, povezano sa robnim prometom i uslugama. Sektor usluga se

po tehnološkim, marketinškim ili nekim drugim osnovama, uključuje u te procese i ta zbivanja i permanentno ih pospešuje i pojačava.

(10) Za razliku od ranijih vremena i prošlih epoha, kada je sektor usluga zbog nerazvijenosti privredne i društvene strukture i imobilnosti informacija, prevashodno predstavljalo marginalni društveni servis proizvodnje i potrošnje; danas u razvijenom svetu situacija je bitno promenjena i sektor usluga inkorporira u sebe takav ekonomski i uopšte društveni razvoj, čije su sve posledice po budućnost zemaljskog antropokosmosa jednostavno nesagledive. **Sektor usluga je postao složen sumblimat raznovrsnih društvenih aktivnosti**, organizovanih na specifičnim materijalnim i informacionim osnovama, sa kojima sve izrazitije utiče na promene u proizvodnoj snazi rada, kao i na funkcionalni i prostorni razmeštaj društvenih resursa.

„Duh iz boce je pušten. Tek ćemo videti šta nam se sprema!”

(11) Izvesne naučne procene ukazuju da se u savremenom dobu ljudsko znanje udvostručuje svakih 14 godina. (2 Str. 46) Stagnacija u razvoju bilo kog sektora privrede, pa i sektora usluga znači u stvari brzo nazadovanje. Pošto **sektor usluga, u sebi, posredno ili neposredno sublimira ceo društveni razvoj**, to ovaj sektor, u razvijenim zemljama i sredinama sveta, doživljava duboke transformacije - koje zatim po sistemu "povratnih sprega" još više ubrzavaju i sve druge promene razvojnog karaktera, što ova društva u pogledu ostvarenog napretka sve dalje diferencira od drugih.

„Razvojne razlike među narodima se šire izuzetnom brzinom. Biće velika sreća za čovečanstvo ukoliko se to ne završi sa novim robovlasništvom!”

(12) Da bi se prilagodio savremenim odnosima i uslovima rada proizvodnih delatnosti, sektor usluga prilagođava i menja svoju organizaciju i fizionomiju. Istovremeno menja i prilagođava svojim potrebama organizaciju i tehnologiju rada proizvodnih, saobraćajnih i drugih delatnosti. Rezultat tih promena je **„razvojni skok”** koji se u svetu sada ostvaruje. Taj skok nema samo kvantitativne već ima i kvalitativne dimenzije. To je u osnovi revolucionarna metamorfoza u razvoju čovečanstva, koja već najavljuje, potpuno nove načine individualnog i društvenog bitisanja. Novi kvaliteti života, koje u određenim sredinama obezbeđuju moderna proizvodnja i promet, po svom značaju za ljudski rod verovatno prevazilaze nekadašnje uspele domete industrijskog društva koji su bili zasnovani na masovnoj proizvodnji, specijalizaciji, koncentraciji, tipizaciji i standardizaciji, kao i drugim metodama privređivanja tog društva. Postindustrijsko (informatičko, tehnološko) doba koje dolazi pretpostavlja i obuhvata nešto potpuno novo, znatno složenije i razuđenije, u šta se mnogostruko razvijen sektor usluga neposredno uključuje i čemu i sam direktno doprinosi.

„Većina, ne samo pojedinaca već i čitavih naroda uljuljkana je u poimanje života zasnovano na vrednostima agrarnog ili industrijskog društva, koja društva naša - lost ubrzano nestaju. Malo njih shvata šta se u stvari zbiva!”
