

1. DEFINISANJE USLUŽNE EKONOMIJE

1.1. Objašnjenje fenomena uslužne ekonomije

Usluge kao nematerijalni proizvod usko su povezane sa materijalnim proizvodom, bez kojih ne bi mogao biti u funkciji (na primjer, računari ili automobili), tako da je veoma teško izvesti šta je važnije: uslužni (nematerijalni) ili materijalni (fizički) proizvod. Zaključak je moguće lako izvesti, a on se odnosi na to da savremeno upravljanje materijalnim proizvodom nije više moguće bez implementacije sektora usluga, bez obzira u kojoj fazi se operacionalizovala.

Transakcioni ciklusi u marketingu potrošnih dobara, da bi se kreirala razlika koju potrošači očekuju i zahtijevaju, uslovljeni su implementacijom brojnih vrsta usluga i ideja. Primjena informacionih tehnologija u trgovini, bankarstvu, osiguranju, itd., dovešće do opšte, ako ne i potpune, globalizacije i internacionalizacije poslovanja uslužnog sektora, a potrošači će putem svojih PC-a moći da obavljaju transakcije.

Savremeni razvoj usluga posljedice su promjena u:

- ♦ tehnologiji: veliki broj novih proizvoda i povećanje složenosti korišćenja i održavanja;
- ♦ svijetu: povećanje kompleksnosti življenja, produženi životni vijek, povećanje brige za čovjekovom okolinom i brige čovjeka za prirodnim resursima;
- ♦ stilu života: uvećanje bogatstva, slobodnog vremena i učešća žena kao radne snage.