

**UNIVERZA V LJUBLJANI  
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE**

**Silva Savšek**

**VPLIV GLOBALIZACIJE NA INTERNACIONALIZACIJO  
STORITEV – ANALIZA PRIMERA ŠPEDICIJSKE  
DEJAVNOSTI**

**Magistrsko delo**

**Mentorica: doc. dr. Maja Bučar  
Somentor: red. prof. dr. Bogomil Ferfila**

**Ljubljana, 2006**

# KAZALO

<b>1 UVOD</b> .....	<b>5</b>
1.1 OPREDELITEV PROBLEMATIKE .....	5
1.2 NAMEN IN CILJ RAZISKOVANJA .....	7
1.3 HIPOTEZI .....	7
1.4 METODE PROUČEVANJA .....	8
1.5 STRUKTURA NALOGE .....	9
<b>2 STORITVE</b> .....	<b>10</b>
2.1 OPREDELITEV STORITEV .....	10
2.2 RAZVRSTITEV IN SKUPINE STORITEV .....	13
2.3 RAZLIKA MED IZDELKI IN STORITVAMI .....	14
2.4 ZNAČILNOSTI STORITEV .....	16
2.5 POMEN STORITEV .....	20
<b>3 GLOBALIZACIJA IN INTERNACIONALIZACIJA</b> .....	<b>24</b>
3.1 POJEM GLOBALIZACIJE .....	24
3.2 POLITOLOŠKA OPREDELITEV GLOBALIZACIJE .....	25
3.3 EKONOMSKA OPREDELITEV GLOBALIZACIJE .....	28
3.4 PREPLETANJE POLITIČNIH IN EKONOMSKIH DEJAVNIKOV .....	30
3.5 RAZLIKA MED INTERNACIONALIZACIJO IN GLOBALIZACIJO .....	31
3.6 OPREDELITEV IN POMEN INTERNACIONALIZACIJE .....	32
3.6.1 Tuje naložbe in investicije (TNI) .....	33
3.6.2 Oblikovanje strateških partnerstev .....	39
<b>4 INTERNACIONALIZACIJA STORITEV</b> .....	<b>43</b>
4.1 PROCES INTERNACIONALIZACIJE STORITEV .....	43
4.2 DEJAVNIKI INTERNACIONALIZACIJE STORITEV .....	46
4.2.1 Tehnološki napredek in informacijska tehnologija .....	46
4.2.2 Uvajanje novih storitev .....	49
4.2.3 Organizacijske spremembe .....	51
<b>5 REGULACIJA MEDNARODNE MENJAVE STORITEV</b> .....	<b>54</b>
5.1 RAZVOJ NA PODROČJU MEDNARODNIH ORGANIZACIJ .....	54
5.2 GATT KOT PREDHODNIK WTO .....	55
5.3 NASTANEK WTO .....	56
5.4 SPLOŠNI SPORAZUM O TRGOVINI S STORITVAMI (GATS) .....	58
5.5 OBSEG IN DEFINICIJA .....	58
5.6 OBLIKE PONUDBE STORITEV PO GATS .....	59
5.7 SPLOŠNE IN POSEBNE OBVEZNOSTI .....	62
5.7.1 Splošne obveznosti in pravila .....	62
5.7.2 Posebne obveze .....	63
5.7.3 Nacionalni sezname obvez .....	64
5.8 LIBERALIZACIJA MEDNARODNE TRGOVINE S STORITVAMI .....	65
5.9 UREDITEV DOMICILNE REGULATIVE IN NJENI UČINKI .....	68
5.10 SLOVENIJA V POGAJANJH WTO .....	69
5.11 SKLEPNE MISLI .....	70

<b>6 INTERNACIONALIZACIJA LOGISTIČNIH STORITEV .....</b>	<b>72</b>
6.1 RAZVOJ IN OPREDELITEV LOGISTIKE.....	72
6.2 TRADICIONALNO POJMOVANJE ŠPEDICIJE .....	74
6.3 LOGISTIČNA USMERITEV ŠPEDICIJE.....	75
6.4 POVEZAVA ŠPEDICIJE Z LOGISTIKO .....	77
6.4.1 <i>Opredelitev logistične ponudbe</i> .....	78
6.4.2 <i>Celovita logistika v oskrbovalnih verigah</i> .....	79
6.5 VPLIV GLOBALIZACIJE NA RAZVOJ LOGISTIČNE DEJAVNOSTI.....	80
<b>7 ŠTUDIJA PRIMERA PODJETJA SKUPINE INTEREUROPA.....</b>	<b>82</b>
7.1 PREDSTAVITEV PODJETJA .....	82
7.2 ANALIZA POSLOVANJA LETA 1995.....	83
7.3 ŠIRITEV POSLOVNE MREŽE.....	84
7.4 ORGANIZIRANOST KONCERNA INTEREUROPA .....	88
7.5 VZROKI ZA PREOBLIKOVANJE PODJETJA IN STORITEV .....	90
7.6 PREOBLIKOVANJE STORITEV DRUŽBE INTEREUROPA .....	94
7.7 PRODAJNI DOSEŽKI KONCERNA INTEREUROPA.....	98
7.8 OUTSOURCING IN PREHOD NA DEJAVNOST Z VIŠJO DODANO VREDNOSTJO.....	101
<b>8 SKLEP.....</b>	<b>104</b>
<b>9 LITERATURA .....</b>	<b>108</b>
<b>10 VIRI.....</b>	<b>114</b>

## SEZNAM UPORABLJENIH KRATIC

**Agreement on TRIPS** – Agreement on Trade-Related Aspect of Intellectual Property Rights (Sporazum o intelektualni lastnini povezani z mednarodno trgovino)

**BDP** – Bruto domači proizvod

**CEFTA** – Central European Free Trade Agreement (Sporazum o prosti trgovini)

**EFTA** – European Free Trade Agreement (Sporazum o prosti trgovini)

**EU** – European Union (Evropska unija)

**GATT** – General Agreement on Tariffs and Trade (Splošni sporazum o carinah in trgovini)

**GATS** – General Agreement on Trade in Services (Splošni sporazum o trgovini s storitvami)

**GNS** – Group of Negotiations on Services (Skupina za pogajanja o storitvah)

**IMF** – International Monetary Fund (Mednarodni denarni sklad)

**ITO** – International Trade Organization (Mednarodna trgovinska organizacija)

**JIT** – Just in Time (dobava ob dogovorjenem času)

**MFN-načelo** – Most-Favoured-Nation Treatment (Načelo največjih ugodnosti/Načelo nediskriminacije)

**MNP** – multinacionalna podjetja

**NAFTA** – North America Free Trade Agreement (Severno-ameriški prostotrgovinski sporazum)

**OECD** – Organisation for Economic Cooperation and Development (Organizacija za ekonomsko sodelovanje in razvoj)

**OZN** – United Nations Organization (Organizacija združenih narodov)

**PL** – Partly Logistic

**RS** – Republika Slovenija

**SNA** – System of National Accounts (Sistem nacionalnih računov)

**TNI** – tuje neposredne investicije

**UNCTAD** – United Nations Commission for Trade and Development (Komisija OZN za trgovino in razvoj)

**WB** – World Banka (Svetovna banka)

**WTO** – World Trade Organization (Svetovna trgovinska organizacija)

## **SEZNAM TABEL**

- Tabela 1: Svetovna trgovina s storitvami v obdobju 1995–2004
- Tabela 2: Zaposlenost po sektorjih v posameznih državah v letih 1993 in 2003
- Tabela 3: Izvoz in uvoz storitev po geografskih področjih v letu 2003
- Tabela 4: TNI v letih 1989–2002 po sektorjih in po skupinah držav
- Tabela 5: Največja multinacionalna podjetja in podružnice v letu 2003
- Tabela 6: Največja logistična multinacionalna podjetja po dohodku v letu 2003
- Tabela 7: Prikaz podjetja v letu 1995 in 2004
- Tabela 8: Naložbe v osnovna sredstva med leti 2002–2004 v skupini Intereuropa
- Tabela 9: Naložbe v informacijsko tehnologijo med leti 2002–2004
- Tabela 10: Čisti prihodki od prodaje za skupino Intereuropa po poslovnih področjih
- Tabela 11: Prihodki od prodaje logističnih storitev in dodana vrednost v letih 2001–2004
- Tabela 12: Prihodki od prodaje logističnih storitev in dodana vrednost v letih 2004–2005

## **SEZNAM SLIK**

- Slika 1: Razlika med ponudbo izdelkov in storitev
- Slika 2: Svetovni izvoz storitev po regijah med leti 1990–2000
- Slika 3: Delež mednarodne menjave po vrsti storitev v letih 1997–2002
- Slika 4: Mednarodna menjava storitev v ZDA letu 2002
- Slika 5: TNI v storitvene dejavnosti med letoma 2004 in 2005 po panogah
- Slika 6: Partnersko povezovanje organizatorja logističnih storitev z ostalimi udeleženci
- Slika 7: Internacionalizacija storitev
- Slika 8: Upadanje stroškov transporta
- Slika 9: Upadanje stroškov telekomunikacij in računalniške opreme
- Slika 10: Organizacijska struktura Svetovne trgovinske organizacije
- Slika 11: Načini ponudbe storitev po GATS
- Slika 12: Pregled tekočih obveznosti po sektorjih v letu 2004
- Slika 13: Tradicionalno pojmovanje špediterja
- Slika 14: Moderno pojmovanje špediterja logista
- Slika 15: Prihodki iz poslovanja po dejavnostih v letu 1995
- Slika 16: Poslovna mreža koncerna Intereuropa v letu 2004
- Slika 17: Organigram koncerna Intereuropa 2004
- Slika 18: Slovenski izvoz in uvoz blaga po skupinah držav v letu 2004
- Slika 19: Struktura prihodkov prodaje v letu 2004 po poslovnih področjih

# 1 UVOD

## *1.1 Opredelitev problematike*

Danes smo priča številnim spremembam, ki nastajajo doma in v svetu ter vplivajo na delovanje družbenega, političnega in gospodarskega sistema. Vse te spremembe nastajajo pod vplivom novih razmer, ki jih povzročajo globalizacijski procesi in silovit tehnološki napredek.

To trditev potrjuje Scholtejeva (2000: 17) opredelitev globalizacije, ki je, kot trdi avtor, ena najpomembnejših značilnosti razvoja v zadnjih letih. Globalizacijo označuje (ibid: 17) kot proces mednarodne integracije in liberalizacije. Vplivi se kažejo v zmanjševanju vloge nacionalne države in krepitvi moči nadnacionalnih institucij in transnacionalnih podjetij. Velike korporacije delujejo globalno, izven nacionalnih mej, medsebojno pa se povezujejo na nadnacionalni ravni (Evropska komisija, 2003: 13).

Globalizacija s svojim delovanjem vpliva tudi na storitvene dejavnosti, ki doživljajo v zadnjih dvajsetih letih še bolj dramatične spremembe kot proizvodne dejavnosti. Številne storitvene dejavnosti so bile tradicionalno državno regulirane glede ponudbe, geografske razporeditve, ravni cen, kakovosti, dostopnosti itd. Z deregulacijo in večjo privatizacijo je omogočen hiter razvoj in oblikovanje številnih novih storitev. K temu je precej pripomogel Sporazum o trgovini s storitvami (GATS), ki je uvedel drugačno obravnavo storitev v mednarodni menjavi, na drugi strani pa tudi deregulacijski ukrepi držav in internacionalizacija podjetij na področju storitvenih dejavnosti (Stare, 2002: 5).

Čavničarjeva (2003: 176) navaja, da so se v obdobju od leta 1950–1990 izredno povečali količinski blagovni tokovi. Prostorska dimenzija se izraža v širitvi blagovnih tokov ne le preko državnih meja, temveč tudi preko kontinentov. Svetovna menjava blaga je rasla hitreje kot proizvodnja. Letno poročilo Svetovne trgovinske organizacije WTO (WTO, 2005a: 2) navaja, da se je leta 2003 proizvodnja povečala za 2,8 odstotka v primerjavi z letom poprej, medtem ko se je svetovna blagovna menjava povečala kar za 5 odstotkov v primerjavi z letom 2002.

Še večje spremembe so se odvijale na področju menjave storitev. Kot kaže letno poročilo WTO (WTO, 2005a: 5), gre za stalno naraščanje svetovne menjave storitev, ki narašča še hitreje kot menjava blaga. Svetovna menjava storitev se je v zadnjih treh letih nenehno povečevala tako v izvozu kot v uvozu in v letu 2004 dosegla vrednost 4181 milijard US\$ ter tako že preseгла četrtno vrednosti blagovne menjave, ki je v letu 2004 znašala 18100 milijard US\$. Naraščanje svetovne menjave storitev v odstotkih je prikazano milijardah US\$ in letnih spremembah stopnje rasti v odstotkih v tabeli 1.

Tabela 1: Svetovna trgovina s storitvami v obdobju 1995–2004 v milijardah US\$ in v letnih stopnjah rasti (v odstotkih)

leto	Vrednost v mlrd US\$	letne stopnje rasti v odstotkih (%)				
		1995–2000	2001	2002	2003	2004
izvoz	2100	5	0	17	13	16
uvoz	2081	4	1	5	14	16

Vir: World Trade Report 2005. Exploring the Links between Trade, Standards and the WTO. WTO, 2005a, str. 20.

Nove razmere in globalizacijski procesi so v zadnjih treh desetletjih vplivali tudi na špedicijsko dejavnost. Globalizacija, integracijski procesi, liberalizacija mednarodne trgovine in trgov, tehnične inovacije in dosežki informacijskih tehnologij so temeljito posegli tudi na področje špedicije, ki se je morala zaradi novih razmer prilagoditi tem novim pogojem. Usklajen pretok blaga in storitev pa zahteva usklajeno delovanje logistične dejavnosti.

Z vse večjim razvojem in tehničnim napredkom, ki je med drugim prinesel standardizacijo proizvodnih procesov, specializacijo, veliko serijsko proizvodnjo ter diferenciacijo proizvodov in storitev, pa se je spremenil tudi položaj logističnih storitev na trgu. Nova znanja z različnih področij ter razvoj tehnologije in informacijsko-komunikacijske infrastrukture so spremenili način komuniciranja v logistiki in odprli nove možnosti poslovnih povezav s številnimi domačimi in mednarodnimi podjetji (Kotler, 1997: 383).

Na drugi strani pa se je povečala tudi konkurenca. Zahteve kupcev so postajale vse večje in trg prodajalca se je spremenil v trg kupca. Kako prodajati, je postalo bistveno vprašanje. Podjetja zato dajejo vse večji pomen učinkoviti organizaciji logistike, saj lahko prav logistične storitve bistveno vplivajo tako na stroške kot tudi na zadovoljstvo kupcev (Armstrong in Kotler, 1997: 377). Zaradi zahtev in potreb svojih strank po oddajanju (angl. outsourcingu) logističnih storitev postaja špediter vse bolj oblikovalec logističnih sistemov in izvajalec celovitih logističnih storitev za potrebe blagovnih tokov v industriji in trgovini (Jelenc, 2000: 4).

Številne analize in raziskave pa tudi novejša dogajanja v praksi razvitih držav kažejo, da je špediter že prerasel dosedanja pretežno vlogo zastopnika interesov lastnikov blaga v odnosu do prevoznikov, transportnih terminalov, skladišč, zavarovalnic, carinskih organov in drugih izvajalcev spremljajočih dejavnosti transporta. Glavni vzrok preoblikovanja špediterja je v tem (Jelenc, 2000: 5), da se težišče delovanja špediterja prenaša od dobaviteljev logističnih in spremljajočih storitev (prevoznikov, transportnih terminalov, skladišč, zavarovalnic, carinskih organov in drugih izvajalcev spremljajočih dejavnosti) na kupce in uporabnike logističnih storitev. Nove zahteve uporabnikov logističnih storitev težijo k oddajanju (outsourcingu) logističnih storitev (ibid: 5), zato postaja špediter vse bolj oblikovalec logističnih sistemov in izvajalec celovitih logističnih rešitev za potrebe blagovnih tokov v industriji in trgovini. Vsi ti

vzroki vplivajo tudi na preoblikovanje špedicijske storitvene dejavnosti v logistično tudi na našem prostoru. Nujnost preoblikovanja zaradi novonastalih razmer in način, kako se lahko špedicijsko podjetje preoblikuje v logistično, bom prikazala v magistrskem delu.

## ***1.2 Namen in cilj raziskovanja***

Glavni namen naloge je ugotoviti, kako globalizacijski procesi vplivajo na internacionalizacijo storitev. Na analizi primera bom prikazala te procese kot vzrok preoblikovanja špeditorske storitvene dejavnosti v novo storitveno dejavnost – špedicijsko logistiko.

Predmet raziskovanja so vzroki, ki vodijo k internacionalizaciji storitev in oblikovanju novih storitev logistične dejavnosti. Tako bom v nadaljevanju predstavila globalne vzroke, ki vplivajo na družbena dogajanja, in globalne spremembe ekonomskih politik, ki imajo vpliv na gospodarskem področju. Pri tem bom predstavila aktualne teoretične in praktične institucionalne, gospodarske, trgovinske in logistične probleme in spoznanja ter sistemsko formulirala rezultate raziskovanja: o pojmu, razvoju in pomembnosti internacionalizacije storitev. Na primeru preoblikovanja logističnega podjetja bom prikazala, kako globalizacija vpliva na internacionalizacijo storitev – konkretno na logistično storitev.

Cilj magistrskega dela je proučiti vzroke globalizacije, ki vplivajo na internacionalizacijo storitev. Na primeru delovanja špeditorske storitvene dejavnosti in preoblikovanja te dejavnosti v logistično dejavnost bom prikazala problem na konkretni študiji primera. Novi politični in predvsem ekonomski procesi zahtevajo drugačno vsebinsko in organizacijsko delovanje podjetij pri vstopu na svetovni trg storitev, kar bom prikazala na primeru podjetja Intereuropa, d. d.

## ***1.3 Hipotezi***

Logistika, ki se ukvarja tako s prometnimi povezavami kot s carinskimi storitvami, je pomemben element pri neposredni zvezi z zunanjim svetom. Ravno na teh področjih, ki predstavljajo okno v svet, je potrebno prilagajanje novonastalim razmeram in svetovnim trendom. Istočasno pa je cilj vsakega logističnega podjetja nenehno napredovanje, hitra in kakovostna storitev, da bi podjetje lahko ohranilo konkurenčne prednosti na tržišču. Glede na opredeljeni problem magistrskega dela in njegovih ciljev postavljam sledeči hipotezi:

*Prvo hipotezo postavljam v širši okvir in se glasi: globalizacija ter vzporedni politični in predvsem ekonomski procesi, ki jih globalizacija povzroča, so pospešili internacionalizacijo storitev in njihovo preoblikovanje.*



Za potrditev omenjene hipoteze bom analizirala globalizacijske procese in storitve. Na podlagi znanstvenih teorij bom analizirala procese, ki jih povzroča globalizacija na mednarodnem političnem in ekonomskem področju, ter vpliv teh procesov na nujnost transformacije storitvenih dejavnosti. Ugotavljala bom, kako globalizacijski procesi, kot so liberalizacija, mednarodna integracija in informacijsko-tehnološki razvoj, vplivajo na storitveno dejavnost, predvsem na internacionalizacijo storitev. Znanstvena spoznanja in dejstva bom predstavila skozi delovanje špedicijske storitvene dejavnosti, ki se pod vplivom svetovnih globalizacijskih procesov in potreb gospodarstva razvija in preoblikuje v logistično storitveno dejavnost ter pri tem uporablja nova spoznanja, znanja in tehnologijo.

Vzporedno s prvo hipotezo se postavlja tudi vprašanje: ali je mogoče klasično špedicijsko storitveno dejavnost preoblikovati v logistično storitveno dejavnost in kakšne pogoje mora špedicijska dejavnost izpolniti, da se lahko preoblikuje v logistično dejavnost.

*Zato se druga hipoteza glasi: pred ponudnike špediterskih storitev je internacionalizacija postavila zahtevo po reorganizaciji v logistično dejavnost, kar dolgoročno pomeni prehod na dejavnost z višjo dodano vrednostjo.*

Hipotezi bom preverila na primeru preoblikovanja špediterskega podjetja, ki se iz klasičnega špediterskega ponudnika postopoma preoblikuje v sodobni logistični servis.

## ***1.4 Metode proučevanja***

Metodologija, ki je uporabljena v magistrskem delu, je sestavljena iz več raziskovalnih metod, ki pomenijo orodja, s katerimi je proučevan temeljni problem magistrskega dela. Pristop k proučevanju teme magistrskega dela je po eni strani deduktiven, saj izhajam iz splošnih teorij in modelov, kar pomeni, da iz splošnih stališč izvajam posamezna stališča, torej prehajam od bolj k manj splošnemu. Po drugi strani pa je uporabljen tudi induktivni pristop, saj skušam z empirično raziskavo podkrepiti teoretična izhodišča. Pri induktivni metodi iz posameznih in posebnih dejstev pridem do splošnih zaključkov. Velja omeniti, da gre za nepopolno indukcijo, saj so zaključki narejeni na osnovi omejenega števila pojavov in na osnovi enega samega modela – logističnega podjetja.

V magistrskem delu bodo zajete neempirične in empirične metode. Med neempiričnimi metodami, kjer ni neposrednega stika med raziskovalcem in predmetom raziskovanja, je najprej uporabljena metoda zbiranja virov, pri kateri je treba ločiti obstoječe od dostopnih virov. Nadalje se opiram na metodo analize in interpretacije primarnih in sekundarnih virov. Empirične metode pa izhajajo iz mojega dolgoletnega dela na tem področju. Med primarne vire spadajo razni dokumenti, pogodbe, zakoni, predpisi, medtem ko s sekundarnimi viri označujemo knjige, članke in raziskovalna poročila.

Uporabljene bodo tudi metode analize in sinteze, ki omogočajo graditev nove celote, ter konceptualna analiza, pri kateri nas zanima pomen določenega pojma. Zaradi aktualnosti teme tako v domačem kot v svetovnem merilu je uporabljena literatura in izsledki slovenskih avtorjev, uporabljena tuja literatura pa je predvsem iz hrvaškega in angleškega govornega področja. Komparativna analiza temelji na zajemanju zgodovinskih podatkov in tekočih podatkov, ki so uporabljeni v delu.

Pri teoretičnih izhodiščih je uporabljena metoda deskripcije, ki je dopolnjena s pojasnjevanjem povezav med teoretičnimi izhodišči in praktičnimi primeri, ter primerjalna metoda, ki omogoča primerjanje pojavov med različnimi proučevanimi skupinami. Teoretska spoznanja v celotnem magistrskem delu so podkrepljena s študijo primera, kjer bo uporabljena statistična analiza podatkov in funkcionalna analiza funkcij in nalog proučevanega pojava.

## ***1.5 Struktura naloge***

Uvodnemu poglavju sledi predstavitev problema, s katerim se v magistrskem delu ukvarjam, ter namena in cilja te naloge. Postavila sem dve hipotezi, ki ju bom skušala v nalogi potrditi. Spoznavno-teoretični okvir zajema še navedbo uporabljenih metod.

V drugem poglavju bom predstavila storitve, razvrstitev storitev ter njihove lastnosti in značilnosti, ki jih ločijo od blaga. Poglavje bom zaključila s prikazom pomena storitev za sodobna gospodarstva.

Tretje poglavje bo predstavilo pojma globalizacija in internacionalizacija. Globalizacija bo predstavljena s politološkega in predvsem ekonomskega vidika ter navsezadnje tudi skozi prepletenost obeh procesov. Opredelila bom tudi proces internacionalizacije in v podpoglavjih opredelila okvir za storitvena podjetja, ki se kaže v obliki ekonomskega sodelovanja preko tujih naložb in investicij (TNI) ter tudi preko oblikovanja strateških partnerstev in širitve poslovnih grozdov. Nenazadnje pa se bom dotaknila tudi fenomena multinacionalnih podjetij.

Četrto poglavje bo namenjeno analizi dejavnikov, ki vplivajo na internacionalizacijo storitev. Tehnološki napredek, predvsem razvoj informacijsko-komunikacijske tehnologije, je z razvojem novih diferenciranih storitev, avtomatizacijo in standardizacijo vplival na prilagajanje podjetij novemu svetovnemu poslovanju in pridobivanju konkurenčnih prednosti, ter novim načinom izvajanja storitvene dejavnosti (outsourcing) in oddajanja del v izvajanje (offshoring) v storitveni dejavnosti.

Regulacijo mednarodne menjave s storitvami bom predstavila v petem poglavju. Dotaknila se bom področij, povezanih z mednarodno menjavo storitev, kot so mednarodni sporazum o

storitvah GATS in liberalizacija mednarodnega trgovanja s storitvami, ki jo je ta sporazum še pospešil.

V šestem poglavju bom podrobneje predstavila logistično storitveno dejavnost in analizirala vzroke, ki vplivajo na preoblikovanje špedicijske storitvene dejavnosti v logistično.

V sedmem poglavju bom z analizo konkretnega podjetja, ki je bilo do nedavnega vodilni ponudnik špedicijskih storitev v Sloveniji, potrdila ali ovrgla hipotezo, da je internacionalizacija pred ponudnike špedicijskih storitev postavila zahtevo po reorganizaciji v logistično dejavnost, ki pomeni tudi prehod na višjo dodano vrednost.

Na podlagi predelane literature s področja globalizacijskih trendov, literature s področja internacionalizacije storitev in logistične dejavnosti, osebnega poznavanja problema ter izdelanih analiz in študije primera bom interpretirala rezultate analize in potrdila oziroma zavrnila hipotezi ter povzela bistvene ugotovitve.

Magistrsko nalogo bom končala s sklepom, kjer bom strnila najpomembnejše ugotovitve. Sledila bo še navedba literature in virov.

## **2 STORITVE**

Zaradi izjemne pomembnosti storitvene dejavnosti in težav, ki nastajajo pri ločevanju storitev od blaga bom podrobneje predstavila storitve in njihove značilnosti ter pomen, ki ga imajo storitve v sodobnih gospodarstvih. Danes težko najdemo popolno oziroma čisto storitev ali blago. Problem storitev izhaja iz kompleksne narave storitev, zato so tudi opredelitve storitev različne. Vse razlike, ki ločujejo proizvode od storitev pa se v smislu proučevanja poslovanja zožijo na dve značilnosti: kako je storitev utelešena v samem fizičnem proizvodu ter na stopnjo ločljivosti proizvodnje in potrošnje storitve. Avtorji so dolgo časa opredeljevali storitve kot nekaj, kar ni blago in z njimi ni možno trgovati. Tehnološki napredek in spremembe v trgovanju s storitvami pa so spremenili zakoreninjene predstave o storitvah. Danes storitveni sektor prispeva največ h gospodarski rasti in postaja najpomembnejši akter sodobnih gospodarstev.

### ***2.1 Opredelitev storitev***

Storitve zaradi njihove kompleksne narave avtorji opredeljujejo različno. Številne definicije o storitvah se vsebinsko razlikujejo tudi glede na izhodišče postavljanja definicije. V literaturi najdemo vrsto definicij storitev, večina opredelitev pa se navezuje na opredeljevanje storitev v

odnosu do fizičnih izdelkov, za katere obstajajo natančne in oprijemljive opredelitve. To pomeni, da ne obstoja neka splošno veljavna in priznana definicija storitve, ki bi bila uporabna v vseh primerih. Avtorji, ki so se ukvarjali s problemom opredelitve storitev, so izpostavljali različne vidike, ki so se jim zdeli bistveni za opredeljevanje storitev. V nadaljevanju bom predstavila kar nekaj definicij storitev, kot jih podajajo avtorji, kar potrjuje trditev, da ni neke enotne opredelitve, ki bi opredeljevala pojem storitev.

Avtorja Dixon in Smith (v Snoj, 1998: 32) sta v opredelitvi storitev poudarjala predvsem vidik uporabnika storitve. Storitve pojmujejo kot izvajanje aktivnosti, ki odjemalcu daje korist, vezano na spremenjeno delovanje osnovnega izdelka oziroma odjemalca samega. Ta opredelitev deluje sicer posplošeno, vendar natančno pokaže na razsežnost koncepta storitve, ki ga ni mogoče opisati (ibid: 32).

Širše opredeljuje storitve Grönroos (1990: 27), ki jih opredeljuje kot aktivnost ali skupek aktivnosti bolj ali manj neotipljive narave, ki se navadno, a ne nujno, dogajajo v interakciji med potrošnikom in tistim, ki ponuja storitev ali/in fizični vir ali dobrino in/ali sistem tistih, ki priskrbijo rešitve, ki rešujejo potrošnikov problem.

Kasper, Van Helsdingen in De Vries (1999: 13) pa definirajo storitve kot "v osnovi neoprijemljive in relativno hitro minljive aktivnosti, katerih nakup poteka med procesom interakcije in je usmerjen k ustvarjanju zadovoljstva potrošnika. Proces interaktivne porabe ne vodi vedno v posedovanje materialnih dobrin".

Kotler pojmuje storitev kot dejanje ali delovanje, ki ga ena stran ponudi drugi in je po svoji naravi neotipljivo in ne pomeni posedovanja česar koli. Proizvodnja storitve je lahko ali pa tudi ne vezana na fizični izdelek (Kotler, 1997: 464). Podobno pojmujejo storitve tudi Hrastelj in Makovec (1999: 80), ki menita, da so storitve dejanje ali delovanje, ki ga ena stran lahko ponudi drugi in ki je po svoji naravi neotipljivo in ne pomeni posedovanja česar koli. Proizvodnja storitve je lahko vezana na fizični izdelek, ni pa nujno.

Iz navedenih definicij lahko zaključimo, da so avtorji skušali definirati pojem storitve bolj ali manj v primerjavi s fizičnimi izdelki. Definicije pa so si tudi enotne v tem, da so storitve procesi, ki ustvarjajo neko vrednost za odjemalca, sam proces izvajanja in posredovanja storitev potrošniku pa je tisti, ki narekuje vse značilnosti storitev.

Na opredelitev storitev posameznih avtorjev je vplivala razvitost le-teh v proučevanem obdobju, predvsem pa tehnološki napredek, ki je prinesel nove možnosti uporabe storitev in spremenil nekatere zakoreninjene predstave o njihovih lastnostih. V preteklosti so posebne lastnosti storitev (neoprijemljivost, nevidnost, ne da se jih shraniti, sočasnost proizvodnje in potrošnje, delovna intenzivnost z nizko uporabo kapitala in tehnologije ter nezmožnost trgovanja) veljale za tradicionalne storitve, kamor se uvrščajo tudi osebne storitve in trgovina

(WTO, 2003a: 9). Najpogosteje so bile storitve opredeljene kot residuum, torej tisto, kar ostane, ko od skupne proizvodnje izločimo materialno proizvodnjo (Stare, 1999: 14). Sodobne storitve, ki so rezultat tehnološkega razvoja in jih poznamo in uporabljamo danes, pa so presegle okvir tradicionalnega pojmovanja storitev (Stare, 2000: 6).

Hill je bil med prvimi, ki so pozitivno definirali storitve. "Storitev je sprememba stanja osebe ali blaga, ki pripada neki ekonomski enoti in je izvršena kot rezultat dejavnosti neke druge ekonomske enote, s predhodnim soglasjem prve ekonomske enote" (Hill v Stare, 1999: 14). Ta opredelitev, ki temelji na interakciji dveh različnih ekonomskih enot, odraža strukturo trga storitev. Pri zagotavljanju storitve ene ekonomske enote v korist druge ekonomske enote ne pride do menjave storitev med tema dvema ekonomskima enotama, ampak proizvajalec storitev dela neposredno na potrošniku storitve ali proizvodu, ki že pripada potrošniku storitve. Ta opredelitev je proučevanje storitev obrnila v pozitivno smer in se osredotočila predvsem na opredeljevanje skupnih lastnosti med storitvami.

Širša opredelitev storitev, ki je posledica delitve dela, specializacije in uvajanja informacijsko-komunikacijske tehnologije v storitveno dejavnost, pa je delitev na storitveno in industrijsko proizvodnjo. Staretova (1999: 1) z izrazom "storitvena proizvodnja" pojmuje proces, v katerem se proizvajajo storitve. Tehnološki napredek je prinesel nove možnosti uporabe storitev in spremenil nekatere zakoreninjene predstave o njih. Meje med proizvodnjo storitev in materialnih proizvodov postajajo vse bolj nejasne in zabrisane (UNCTAD, 2004: 145). To vpliva tudi na proces internacionalizacije storitev, ki se poleg neposredne menjave storitev kaže v menjavi proizvodov in storitev odvija tudi preko posredne (utelešene) menjave storitev na podlagi prodaje preko podružnic v tujini (Stare, 1999: 14).

Za opredeljevanje storitev se pogosto uporablja definicija v okviru System of National Accounts, 1993 (SNA 1993), ki opredeli storitve kot outpute, ki so proizvedeni po naročilu in ne morejo biti prodani ločeno od proizvodnje. Za storitve se ne more uveljavljati lastniške pravice in v času, dokler ni njihova proizvodnja zaključena, morajo biti ponujene kupcu. Kljub temu pravilu pa kot izjema obstaja skupina storitvenih panog, katerih nekateri proizvodi imajo vse lastnosti blaga (oskrba, komunikacija, hramba, širjenje informacij, svetovanje). Proizvode takih panog, kjer se lahko uveljavi lastninska pravica, se lahko opredeli kot blago ali kot storitve, odvisno od poti, po kateri so taki proizvodi dostavljeni (SNA, 1993).

Problem opredelitve storitev tiči tudi v njihovem drugačnem obravnavanju v različnih državah kot posledica razlik v vrstah in stopnjah razvoja tega sektorja v posameznih državah. Problem opredelitve nastane tudi zaradi t. i. novih storitev, ki so posledica razvoja informacijske in telekomunikacijske tehnologije.

## ***2.2 Razvrstitev in skupine storitev***

Kljub temu, da so v zadnjih 20 oziroma 30 letih vsaj v razvitih državah precej proučevali storitve, zaenkrat ne obstaja splošno sprejeta opredelitev storitev niti soglasje o tem, katere dejavnosti uvrščati med storitve (Stare, 1999: 6). Kot razlog se dostikrat navaja velika raznolikost storitev, verjetno pa je vzrok tudi to, da se je k opredeljevanju storitev tradicionalno pristopalo bolj s stališča, kaj storitve niso (negativna opredelitev) oziroma po katerih lastnostih se ločijo od blaga, kot s stališča, kaj imajo različne storitve skupnega (UNCTAD, 2005: 145).

Zaradi splošnega pomanjkanja enotne in širše sprejemljive opredelitve storitev se jih velikokrat definira kot "vse tisto, kar ni v primarnem in sekundarnem sektorju" (Stare, 1999: 15). Zaradi nejasnih mej, ki še vedno ne določajo točno, kaj se uvršča v sekundarni sektor (npr. popravila, javne dobrine), opredelimo storitve kar z naštevanjem, kaj sodi mednje. Tako mednje uvrstimo transport, trgovino, komunikacije, poslovne in finančne storitve, državne storitve, gradbeništvo ter javne storitve.

Potočnik pripisuje pomembnost globalni razdelitvi storitvenega sektorja na (Potočnik, 2000: 18–29):

- tradicionalne storitve (transport, turizem, gostinstvo, trgovina, bančništvo, zavarovalništvo) in
- nove storitve, ki nastajajo na podlagi razvoja informacijske in telekomunikacijske tehnologije (obdelava in prenos podatkov in informacij, računalniška podpora pri oblikovanju izdelkov, računalniško vodenje proizvodnje, telekomunikacije, elektronske bančne storitve, lizing, franšizing ter pravne, poslovne in druge intelektualne storitve).

Storitve lahko sicer delimo na osebne (zdravstvene, prevozniške, gostinske storitve) in poslovne storitve (zavarovalne, bančne, računovodske, računalniške, svetovalne in pravne storitve), glede na njihovo ekonomsko funkcijo pa na tržne (zasebne) in netržne (javne) storitve (Potočnik, 2000: 29, 35). Lahko so proizvedene s pomočjo človeka ali opreme. Storitve, ki temelje na ljudeh, lahko opravljajo nekvalificirani, strokovni, kvalificirani ali visoko kvalificirani izvajalci (ibid: 18).

Spet po drugi delitvi so storitve: vmesne in končne, vendar je meja med njimi težko določiti. Vmesne storitve so distributivne (veleprodaja, maloprodaja, transport, hramba in skladiščenje ter komunikacije) in proizvodne (finančne, poslovne in profesionalne). Končne storitve pa so socialne (zdravstvo, izobrazba in sanitarne storitve) in osebne storitve (gospodinjske, rekreacijske in kulturne storitve ter hotelirstvo in gostinstvo) (United Nations on Trade and Development 1994: 3).

UNCTAD (UNCTAD, 2005: 145) pa razlikuje med potrošnimi (angl. consumer) in proizvodnimi storitvami (angl. producer services, intermediate services), ki jih opredeli najbolj na splošno kot tiste dejavnosti, ki so pretežno predmet vmesne porabe proizvajalcev proizvodov in storitev ter povečujejo učinkovitost v različnih fazah proizvodnega procesa.

Od izbora meril in kriterijev je odvisno, katere storitve so uvrščene med proizvodne in katere med potrošne storitve. V razvitih državah se kot osnovno merilo za izbor proizvodnih storitev najpogosteje uporablja kriterij, na podlagi katerega se med vsemi storitvami izločijo tiste vrste storitev, ki so pretežno predmet vmesne porabe, čeprav vstopajo v končno porabo. To pomeni, da se preko 50 odstotkov celotne proizvodnje teh storitev porabi v vmesni proizvodnji drugih dejavnosti, bodisi industrijskih bodisi storitvenih. Tako so proizvodne storitve lahko tudi (Stare, 2000: 9):

- vse tržne storitve, ki se porabljajo v proizvodnji, za njih se pogosto uporablja izraz vmesne storitve (angl. intermediate services),
- storitve, ki so povezane s proizvodnim procesom (infrastrukturalne, poslovne in finančne storitve), čeprav se delno uporabljajo tudi v končni potrošnji, se njihova celotna proizvodnja šteje med proizvodne storitve,
- storitve, ki intenzivno uporabljajo znanje in informacije.

Ključno za opredelitev teh storitev je, da se njihova dejavnost v največji meri nanaša na prenos strateških znanj in informacij, usmerjene pa so k reševanju problemov in ustvarjanju novih razvojnih smernic, ne pa k rutinskim administrativnim opravilom (Stare, 2000: 10).

### ***2.3 Razlika med izdelki in storitvami***

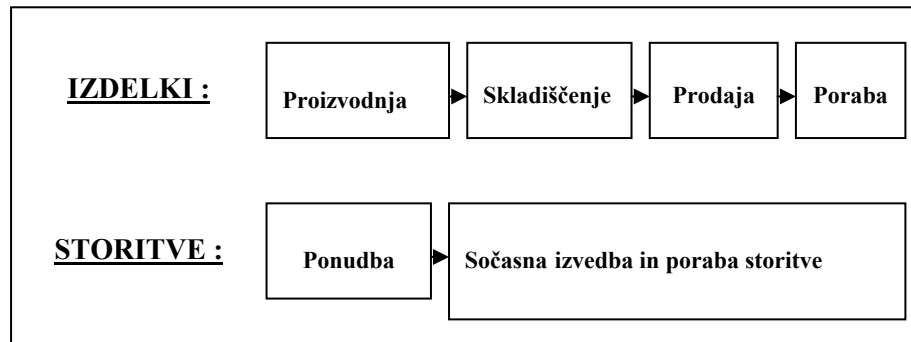
Stern in Hoekman razlikujeta tri glavne kriterije, po katerih se storitve razlikujejo od blaga (Stare, 2002: 12):

- proizvodnja in potrošnja storitev se morata zgoditi istočasno, medtem ko pri blagu to ni potrebno,
- storitve ni možno imeti na zalogi, blago pa lahko,
- storitve so neoprijemljive, blago je oprijemljivo.

Grönroos (1990: 28) opredeljuje razlike med izdelki in storitvami z naslednjimi značilnostmi: izdelki so stvari, ki so otipljive, homogene, produkcija in poraba sta ločeni med seboj, osnovna vrednost je proizvedena v tovarni, potrošniki ne sodelujejo v produkciji, lahko jih kopičimo v zaloge, možen je prenos (sprememba) lastništva. Storitvam pa pripisuje aktivnost procesov; neotipljivost, spremenljivost, produkcija, distribucija in potrošnja so simultani procesi, osnovna vrednost je proizvedena v prodajalčevi in kupčevi interakciji, potrošniki sodelujejo v produkciji, ne moremo jih kopičiti v zaloge, prenos lastništva ni možen. Razliko med izdelki in storitvami prikazuje slika 1.

Če storitve primerjamo s fizičnimi izdelki, so v osnovi neoprijemljive, vseeno pa mnogokrat vključujejo tudi določene oprijemljive komponente, kot so na primer oprema in prostor (Zeithaml in Bitner, 1996: 19). Ponudnik storitve ima tako možnost, da "opredmeti" svojo ponudbo na več točkah, in sicer s krajem oziroma prostorom, kjer se storitev izvaja, z ljudmi, uslužbenci, opremo, preko komunikacijskega gradiva in simbolov ter s ceno same storitve. Storitve torej ne moremo otipati v nasprotju s fizičnimi izdelki, ki jih kupec vidi, sliši, vonja, otipa in včasih tudi preizkusi (Kotler, 1998: 467).

Slika 1: Razlika med ponudbo izdelkov in storitev



Vir: Potočnik, 2000, str. 424.

Vse razlike, ki ločujejo proizvode od storitev, pa se v smislu proučevanja poslovanja zožijo na dve značilnosti, ki sta pomembni pri odločitvah glede nastopanja na tujih trgih in na proces internacionalizacije (Ruzzier, 2002: 8).

Prva značilnost se nanaša na obseg storitve, utelešene v samem proizvodu, in določa možnost menjave storitve (Ruzzier, 2002: 8). Kjer je storitev utelešena v samem fizičnem proizvodu, ima podjetje možnost proizvod izvoziti, licencirati ali neposredno investirati na tuji trg. Kjer pa je večji delež storitve odvisen od ljudi, morajo slednji pripotovati do potrošnika ali biti v njegovi neposredni bližini (Ruzzier, 2002: 8).

Druga značilnost pa se nanaša na stopnjo ločljivosti proizvodnje in potrošnje storitve. Kjer se proizvodnja in potrošnja odvijata istočasno, mora podjetje locirati aktivnosti v tuji državi preko pogodbenih dogovorov, tujih dobaviteljev ali neposrednih tujih investicij v primeru, da potrošnik ne pripotuje v državo ponudnika (Ruzzier, 2002: 8).

Ločevanje storitev od blaga je težavno, saj je danes težko najti popolno oziroma čisto storitev ali blago. Čisto blago pomeni, da bi kupec z nakupom blaga pridobil koristi izključno od blaga, torej noben del dodane vrednosti ne bi bil ustvarjen s storitvijo. Nasprotno bi torej veljalo za čiste storitve, kjer bi uporabnik dobil koristi samo od storitve, ne da bi bil vključen vsaj del proizvoda. Primer je nakup televizorja ali računalniške opreme, ki dokazuje, da je tako izključnost nemogoče doseči. Večina storitev vključuje nek blagovni element, ki sicer ni predmet trgovanja, je pa posredno pomemben pri storitvi. Ravno tako tudi blago



vključuje storitve. Veliko nakupov blaga vključuje storitev dobave ali transporta. Potrošniku nakup blaga kot tudi storitve prinese neko stopnjo koristi in zadovoljitev določene potrebe.

Številne storitve, kot so na primer bančne, nepremičninske in finančne storitve ali trgovina na drobno, ki so včasih zahtevale osebni stik med ponudnikom in porabnikom storitve, se danes izvajajo prek interneta ali druge oblike komunikacije na daljavo, pri čemer je slednja v veliko primerih bolj učinkovita. Tudi tehnološki napredek, predvsem pa hiter vzpon informacijsko-komunikacijske tehnologije, je precej omajal te trditve. Informacijsko-komunikacijska tehnologija je namreč omogočila, da potrošniki lahko vse več storitev koristijo z zamikom, torej ne nujno v trenutku proizvodnje, oziroma omogoča materialno naravo storitev. Primer je računalniška programska oprema, zapisana na elektronskih nosilcih, kopije filmov shranjene na videokasetah, ipd. Takšne storitve imajo značilnost proizvodov, saj en proizvajalec masovno proizvaja neko storitev za potrošnjo.

Tehnološki napredek in miselni preskok pri obravnavanju storitev kažeta na to, da je ločnica med blagom in storitvami zelo medla ter da je blago in storitve izredno težko ločiti. Večina avtorjev, ki sem jih navedla v tem poglavju, izhaja pri opredeljevanju storitev iz opredelitve blaga, storitvam pa pripisujejo predvsem lastnost neotipljivosti.

Danes veliko storitev, s katerimi se vsakodnevno srečujemo in jih tudi uporabljamo, dokazuje, da klasične opredelitve storitev niso več ustrezne. Glavni vzrok neustreznosti je predvsem tehnologija, ki spreminja odnos med proizvajalcem in potrošnikom ter zamegljuje kriterije, po katerih so dolgo časa razlikovali storitve od blaga.

## ***2.4 Značilnosti storitev***

Na opredelitev osnovnih značilnosti storitev se nanaša zelo poenostavljena definicija, ki jo navajata Bateson in Hoffman (1999: 10): "Blago je nekaj, kar potrošnik kupi in odnese s seboj, potroši ali uporabi na kakršen koli drugi način. Po drugi strani pa lahko vse, kar ni fizično oprijemljivo, nekaj, kar bi lahko odnesli s seboj ali potrošili, imenujemo storitev." (Ibid: 10.)

Bhagwati (1987: 238) pa loči dve značilnosti storitev:

- ne da se jih imeti na zalogi in
- storitev se pojavi med dvema različnima ekonomskima agentoma (ponudnikom in porabnikom storitve).

Tudi Potočnik (2000: 18) pripisuje storitvam podobne lastnosti:

- sočasnost proizvodnje in potrošnje (sprotna izdelava in poraba),

- spremenljivost, ki je posledica sočasne potrošnje in proizvodnje (kakovost storitev se spreminja),
- minljivost (ne da se jih skladiščiti),
- nematerialnost oziroma neoprijemljivost.

Večina avtorjev poudarja kot osnovno značilnost storitev v odnosu do fizičnih izdelkov nesnovnost, kar seveda povzroča težave pri nadaljnjem raziskovanju bistva storitve. Dixon in Smith menita, da je nemogoče opredeliti vsebino nečesa, česar še nismo identificirali, in nato uporabiti to vsebino (nesnovnost) za identificiranje objekta analize (Dixon in Smith v Snoj, 1998: 32).

Značilnosti storitev, ki jih prikazujem v nadaljevanju, ločijo storitve od proizvodov po petih pomembnih lastnostih. Te lastnosti se med seboj prepletajo in med njimi ni ostrih meja. Razloge za različne opredelitve storitev in opredeljevanje osnovnih značilnosti storitev lahko pripišemo temeljnemu izhodiščemu avtorjem, različnim konceptom obravnave in prepletenosti lastnosti storitev.

Med tipičnimi značilnostmi storitev so najpogosteje omenjene naslednje lastnosti: neotipljivost, neločljivost proizvodnje in prodaje, spremenljivost ter minljivost (Bateson in Hoffman, 1999: 11). Tem najpogosteje omenjenim lastnostim pa Palmer (1998: 15) pripisuje še (ne)lastništvo.

- *Neotipljivost/neoprijemljivost*

Bateson (Bateson v Snoj, 1998: 37) navaja, da je ravno neotipljivost storitev bistvena razlika med izdelki in storitvami. Neotipljivost opredeli z dvema pomenoma besede "neotipljivost":

- to je nekaj, česar ni možno otipati oziroma jasno zaznati s čutili,
- to je nekaj, česar ni možno enostavno opredeliti, formulirati, razumeti oziroma razumsko uokviriti (ibid: 37).

Storitve so torej neotipljive in jih odjemalec pred nakupom ne more zaznati s čutili. Prav tako ne more opraviti poizkusa delovanja neke storitve pred njenim nakupom in uporabo, kar lahko stori pred nakupom fizičnih izdelkov. Storitve so neotipljive, ker se jih ne da otipati kot blago, so procesi, in ne stvari, potrošniki jih občutijo na lastni koži. Neotipljivost pomeni, da storitve lahko ocenjujemo le na podlagi preteklih izkušenj, in ne po njihovem izgledu (Hrastelj in Makovec, 1999: 80).

Prav neotipljivost storitev zelo otežuje oceno izvedbe storitve in hkrati povzroča pri odjemalcih večje občuteno tveganje pred nakupom. Zaradi neotipljivosti storitev njihovi odjemalci s samim nakupom ne postanejo tudi njihovi lastniki, pač pa si z nakupom pridobijo le dostop do storitve v določenem časovnem obdobju (Zeithaml in Bitner, 1996: 19). Primer neotipljivosti storitev je npr. rezervacija letalske vozovnice ali parkiranje v garažni hiši.

Neoprijemljivost storitve predstavlja za kupca neke vrste negotovost. Izvajalci lahko omilijo negotovost odjemalca z dodajanjem fizičnih dokazov storitvam. Storitveno podjetje lahko učinkovito ublaži negotovost odjemalca pred nakupom, če ponudbo svojih storitev opredmeti, ker jo odjemalci lažje ocenijo. Bolj kot je ponudba storitve opredmetena in otipljiva, lažje jo odjemalci ocenijo. Opredmetena storitev je na primer katalog o počitnicah.

- *Neločljivost*

Medtem ko gre pri storitvah za sočasnost izvedbe in uporabe, saj naj bi bile za razliko od fizičnih izdelkov, ki jih najprej proizvedejo in šele nato prodajo in potem uporabijo, storitve najprej prodane in med samim izvajanjem zaposlenega hkrati tudi uporabljene (Zeithaml in Bitner, 1996: 20). Kotler (1998: 483) navaja tri značilnosti neločljivosti:

- da se storitev lahko proizvede, morata biti prisotna oba, potrošnik in proizvajalec storitve,
- potrošnik je sam del izdelka in
- potrošnik in izvajalec morata razumeti proces izvedbe.

Neločljivost proizvodnje od potrošnje lahko definiramo na primeru kozmetičnega salona, saj lahko proizvajalec izvaja storitev le, ko jo potrošnik sočasno troši.

Zato pri storitvah govorimo o neločljivosti proizvodnega in potrošnega procesa. Storitve ne moremo ločiti od izvajalca, ker se storitve proizvajajo in porabljajo hkrati, kar pa ne velja za fizične dobrine, ki jih izdelajo, skladiščijo, distribuirajo, prodajo in šele nato porabijo. Pri izvajanju večine storitev je prisoten tudi kupec (Kotler, 1998: 467; Hrastelj in Makovec: 1999: 80). Grönroos (v Snoj, 1998: 41) še dodaja, da lahko uporabniki storitve uporabljajo le v času njihovega izvajanja, kar pa je vzrok, da številne storitve zahtevajo hkratno prisotnost izvajalca in uporabnika na istem kraju. Neločljivost proizvodnje od potrošnje lahko definiramo na primeru smučarske ponudbe na smučišču, saj lahko ponudnik izvaja storitev le, ko jo potrošnik – smučar – istočasno troši.

- *Spremenljivost*

Pri izvajanju storitve lahko pride do spremenljivosti storitve, saj je samo izvajanje odvisno od časa, mesta izvajanja, izvajalca, odjemalca in drugih odjemalcev, ki istočasno sprejemajo storitev. Niti dve storitvi nista povsem enaki, kar izhaja iz tega, da so storitve izvedbe ali dejanja, ki zahtevajo prisotnost in interakcijo ljudi, zaradi česar je zelo težko standardizirati njihovo izvedbo (Zeithaml in Bitner, 1996: 20). Izvedba posamezne storitve je odvisna od številnih dejavnikov, ki jih ponudnik storitev ne more nadzorovati in zaradi tega ne more zagotoviti, da bo določena storitev oziroma rezultat storitvenega procesa vedno enak, da bo dosegal enako raven kakovosti in da bo tak, kot je bil načrtovan in obljubljen (ibid: 20). Spremenljivost storitev je torej predvsem rezultat človeških interakcij in zaradi te lastnosti je storitvam težko zagotavljati stalno enako kakovost. Hrastelj in Makovec (1999: 80)

označujeta to lastnost kot heterogenost, ki nastopi zaradi stalne variacije proizvedene storitve in njene kakovosti. Kot primer spremenljivosti storitve lahko navedem točnost v dostavi blaga, na katero od prevzema do predaje blaga vplivajo številni dejavniki (slabe vremenske razmere, zastoji na cesti, medpotno opravljanje carinskih in drugih formalnosti).

Spremenljivost storitev se nanaša na možnost spreminjanja, saj je vrednotenje storitev prepuščeno potrošniku samemu, se pravi njegovi bolj ali manj subjektivni oceni.

- Minljivost/neshranljivost

Storitev ne moremo skladiščiti in hraniti za kasnejšo prodajo in uporabo (Hrastelj in Makovec 1999: 80). Ta problem se v storitvenih organizacijah pojavi, kadar povpraševanje po storitvah niha. Podjetje, ki se ukvarja z letalskimi prevozi, svojih neprodanih sedežev na primer ne more prodati kasneje (Potočnik, 2000: 21). Minljivost storitev se torej nanaša na lastnost storitev, da jih ne moremo shraniti, jih ustvariti na zalogo, preprodati ali pa vrniti, če s storitvijo nismo zadovoljni (Zeithaml in Bitner, 1996: 21). Stopnja minljivosti narašča s stopnjo neoprijemljivosti – čim višja je stopnja neoprijemljivosti storitve, težje je storitev shraniti (Kasper, Van Helsdingen in De Vries, 1999: 19).

- (Ne)lastništvo

To posebno lastnost storitev, ki jo omenja Palmer (1998: 15), povezuje predvsem z neotipljivostjo in minljivostjo. Trg storitev se glede na to lastnost povsem razlikuje od trga fizičnih proizvodov, kjer se lastništvo nad proizvodom prenaša z ene ekonomske enote na drugo. Hill (Hill v Stare, 1999: 14) zato poudarja, da storitev ne moremo enačiti z materialnimi proizvodi, s katerimi se trguje na trgu. Pri prodaji oziroma nakupu izdelkov gre za prenos lastništva s prodajalca na kupca, kupec pa pri storitvi kupuje le pravico uporabe do procesa storitve (npr. zakup parkirnega prostora, najem skladiščnega prostora). Pri storitvi si torej potrošnik večinoma lahko pridobi le pravico do uporabe, dostopa ali najema (Hrastelj in Makovec, 1999: 82).

Vsem tem lastnostim storitev lahko še dodamo, da so (Stare, 1999: 14): nevidne, delovno intenzivne, zahtevajo nizko uporabo kapitala in tehnologije ter z njimi ni mogoče trgovati. Vse doslej omenjene lastnosti lahko veljajo le za tradicionalne storitve (npr. osebne storitve in trgovina), ne morejo pa veljati za novejše, tehnološko izpopolnjene storitve, kot je npr. programska oprema. Primeri iz vsakdanjega življenja potrjujejo, da imajo danes lahko tudi storitve materialno obliko. Storitve so lahko otipljive (npr. telefonski aparat), vidne (npr. gledanje tekme, satelitsko spremljanje vozila), hranljive (npr. računalniški program) in ne potrebujejo neposrednega stika med proizvodnjo in potrošniki (npr. plačilo položnic preko interneta).

## 2.5 Pomen storitev

Storitvene dejavnosti doživljajo v zadnjih dvajsetih letih bolj dramatične spremembe kot proizvodne dejavnosti. Številne storitvene dejavnosti so bile tradicionalno državno regulirane glede ponudbe, geografske razporeditve, ravni cen, kakovosti, dostopnosti itd. Z deregulacijo in večjo privatizacijo sta omogočena hiter razvoj in oblikovanje številnih novih storitev (Stare, 2002: 5).

V tridesetih letih tega stoletja se je za storitveno proizvodnjo začel uporabljati izraz terciarni sektor (Stare, 1999: 21). Staretova (ibid: 21) še navaja, da se zaposleni z razvojem selijo iz primarnih v sekundarne dejavnosti in nato vse bolj v terciarne dejavnosti ter ugotavlja (ibid: 21), da je relativni pomen posameznih sektorjev in njihov medsebojni odnos rezultat napredka in razvoja. V šestdesetih letih so postale storitve prevladujoči segment gospodarstva v večini razvitih držav tako po deležu v bruto družbenem proizvodu kot po strukturi zaposlenosti, izraz terciarni sektor pa je nadomestil izraz storitveni sektor (ibid: 22).

Storitveni sektor prispeva največ h gospodarski rasti in k ustvarjanju novih delovnih mest, tako, da je ta sektor največji generator novega zaposlovanja. Storitvene dejavnosti se naglo razvijajo in širijo ter predstavljajo zelo širok spekter različnih gospodarskih dejavnosti. Storitveni sektorji gospodarstva prevladujejo skoraj v vseh razvitih gospodarstvih po svetu (Ministrstvo za gospodarstvo, 2005).

Tabela 2: Zaposlenost po sektorjih v posameznih državah v letih 1993–2003 (v odstotkih)

<i>Država</i>	<i>Kmetijstvo zap. v letu 1993</i>	<i>Kmetijstvo zap. v letu 2003</i>	<i>Industrija zap. v letu 1993</i>	<i>Industrija zap. v letu 2003</i>	<i>Storitve zap. v letu 1993</i>	<i>Storitve zap. v letu 2003</i>
<i>Avstralija</i>	5,4	4,0	23,6	21,2	71,1	74,8
<i>Avstrija</i>	7,0	5,6	35,1	29,6	57,9	64,8
<i>Belgija</i>	2,5	2,2	27,3	24,0	70,2	73,8
<i>Kanada</i>	4,3	2,8	21,6	22,5	74,0	74,7
<i>Češka</i>	7,8	4,5	43,5	39,7	48,7	55,8
<i>Danska</i>	5,2	3,1	26,3	24,1	68,5	72,9
<i>Finska</i>	8,9	5,1	26,6	26,3	64,5	68,5
<i>Francija</i>	5,0	3,6	27,2	23,4	76,8	73,0
<i>Nemčija</i>	3,5	2,5	38,9	31,9	57,6	65,6
<i>Irska</i>	12,8	6,4	27,4	27,8	59,9	65,8
<i>Japonska</i>	5,9	4,6	34,3	28,8	59,8	66,6
<i>Koreja</i>	13,5	8,8	34,0	27,6	52,5	63,6
<i>Švica</i>	4,5	4,1	28,0	23,9	67,5	72,0
<i>Turčija</i>	42,5	33,9	22,6	22,8	34,9	43,4
<i>ZDA</i>	2,7	1,7	24,0	20,0	73,2	78,3
<i>G-7</i>	4,0	2,7	29,3	24,5	66,7	72,8
<i>EU-15</i>	5,5	3,9	31,8	27,6	62,7	68,5
<i>OECD skupaj</i>	---	6,2	---	25,1	---	68,6

Opomba: --- ni podatka Vir: OECD in Figures. Statistics on the Member Countries. OECD, 2004a, str. 17.

Proizvodno usmerjeno gospodarstvo je zamenjalo storitveno usmerjeno gospodarstvo. Preskok v storitveno dejavnost pa tudi pomeni, da bo vedno manj ljudi zaposlenih v proizvodnih in čedalje več v storitvenih dejavnostih. Raziskava (WTO, 2003a: 7) ugotavlja naraščanje zaposlenosti v svetovnem merilu v storitvenem sektorju v obdobju 1990–2000. Zaposlenost v storitvenih dejavnostih je v tem obdobju narasla v povprečju za 7 odstotkov v višje razvitih državah in za 5 odstotkov v srednje razvitih. Opazen je hitro naraščajoč delež zaposlenosti v storitvenih dejavnostih na Kitajskem, ki se je v tem desetletnem obdobju povečal kar za 13 odstotkov.

Tabela 3: Izvoz in uvoz storitev po geografskih področjih v letu 2003 v milijardah US\$ in letne stopnje rasti med leti 1995–2000 (v odstotkih)

Vrednost v mlrd US\$	letne stopnje rasti izvoza v odstotkih (%)			
	1995– 2000	2002	2003	
2003				
1795	4	7	13	Svetovni izvoz
330	7	3	5	Severna Amerika
61	6	-3	7	Latinska Amerika
916	4	9	19	Zahodna Evropa
823	4	10	18	EU (15 držav)
69	2	10	16	C. Evropa in Baltik
39	3	4	21	Afrika
30	11	-3	10	Bližnji Vzhod
352	3	7	8	Azija
71	1	2	9	Japonska
46	10	20	18	Kitajska
158	3	6	5	šest V.azij. držav

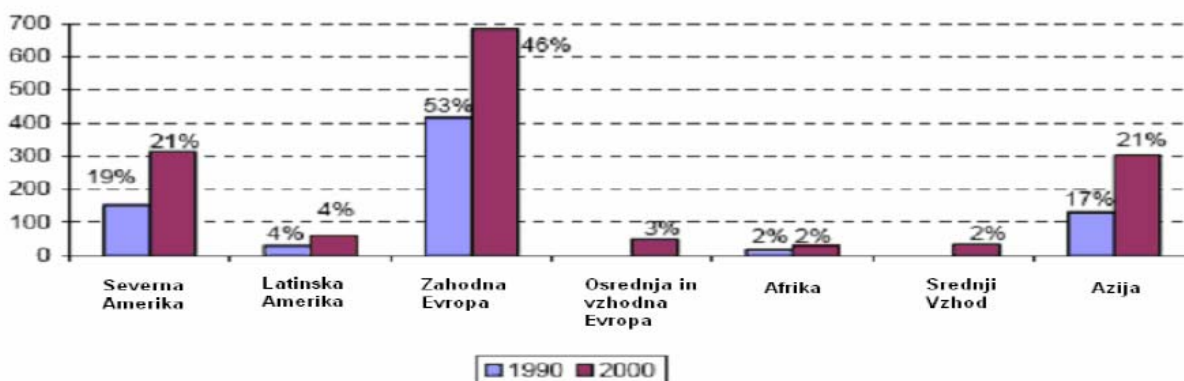
Vrednost v mlrd US\$	letne stopnje rasti uvoza v odstotkih (%)			
	1995- 2000	2002	2003	
2003				
1780	4	5	13	Svetovni izvoz
279	9	3	9	Sev. Amerika
68	6	-9	4	Lat. Amerika
852	4	8	18	Zah. Evropa
794	4	8	18	EU (15 držav)
78	2	14	17	C. Ev., Baltik
48	2	5	16	Afrika
56	6	1	23	Bližnji Vzhod
402	2	4	7	Azija
110	-1	0	3	Japonska
55	8	18	19	Kitajska
152	3	5	5	šest V.azij. drž.

Vir: World Trade Organization. International Trade Statistics. WTO, 2004a, str. 30.

Tabela 3 kaže, da je imela Evropa (Zahodna Evropa, EU, Centralna Evropa in Baltik) v letu 2003 najvišji delež v mednarodni menjavi storitev tako v izvozu kot v uvozu. Ogromen porast menjave storitev pa je opazen tudi na Kitajskem in v Aziji, kar gre pripisati predvsem njenim liberalizacijskih ukrepom in ceneni delovni sili. Najnižjo menjavo storitev izkazujeta Južna Amerika in Afrika.

Kot torej kažejo podatki, so postale storitve vsekakor faktor uspeha na globalnem trgu. Finančne storitve, zavarovanja, potovalne agencije, razni servisi, storitve informacijske tehnologije, izobraževanje itd. so le nekatere veje tipičnih storitev, katerih obseg je rasel sorazmerno z internacionalizacijo industrije. Velja pa tudi obratno. Globalizacija ne bi nikoli dosegla takšne dinamike, če ne bi storitve pridobile gospodarski pomen. V toku časa so tudi same postale sredstvo izvoza. Naraščanje izvoza storitev med leti 1990–2000 prikazuje slika številka 2.

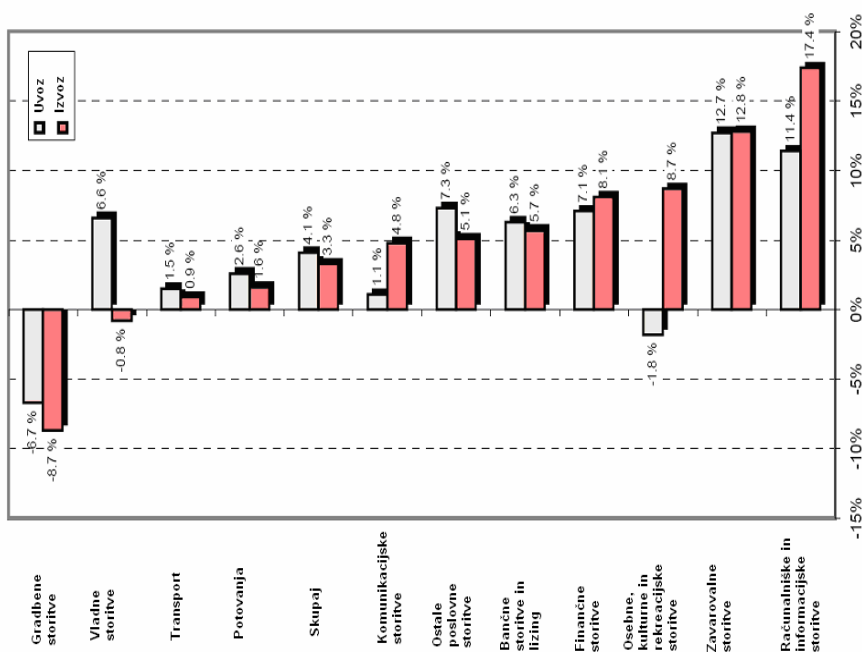
Slika 2: Svetovni izvoz storitev po regijah med leti 1990–2000 v milijardah US\$ (v odstotkih)



Vir: Measuring Trade in Services. WTO, 2003a, str. 39.

Naslednja značilnost, ki je pomembna pri obravnavi storitev in je posledica silovitega tehnološkega napredka, je sprememba v strukturi storitev. V mednarodni menjavi se povečuje delež storitev, ki so odvisne od uporabe informacijsko-komunikacijske infrastrukture in od tehnološkega napredka. Spremembo v strukturi storitev v mednarodne menjave v letih 1997 in 2002 prikazuje slika 3.

Slika 3: Delež mednarodne menjave po vrstah storitev v letih 1997 in 2002 (v odstotkih)



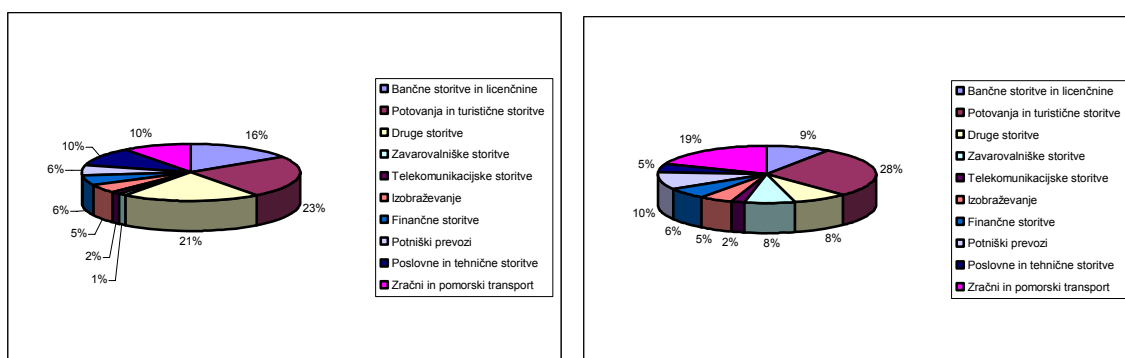
Vir: OECD in Figures, 2004 Edition. Statistics on Member Countries. OECD, 2004a, str. 90.

Slika 3 prikazuje delež posameznih storitev v mednarodni menjavi primerjalno za leti 1997 in 2002. Podatki kažejo na spremembo storitvenih panog. Povečuje se predvsem delež tistih

storitev, ki temeljijo na znanju in visoki tehnologiji. Raziskava OECD (OECD, 2004a: 90) ugotavlja, da je bilo v obdobju 1997–2002 največje povečanje na področju računalniških in informacijskih storitev (preko 17 % letno), zavarovalnih, osebnih, kulturnih in rekreacijskih storitev, kar je, kot še ugotavlja raziskava, posledica odstranitve trgovinskih ovir na področju bančništva, telekomunikacij in gradbeništva.

Razvite države so prve spoznale, da imajo kot informacijsko in tehnološko močno razvite države primerjalne prednosti v izvozu, kapitalu, informacijski tehnologiji ter v znanju intenzivnih storitev (Cuadrado-Roura in sod., 2002: 33).

Slika 4: Izvoz in uvoz storitev v ZDA letu 2002 (deleži so izraženi v odstotkih)



Vir: USITC, 2004. Recent Trends in U.S. Services Trade. Annual Report 2004, str. 2–4.

Mednarodna menjava storitev narašča predvsem v razvitih državah. Podatki za razvite ZDA za leto 2002 kažejo, da so imele v letu 2002 najmočnejši delež menjave potovalne in turistične storitve. V primerjavi z vsemi storitvami v ZDA v letu 2002 so dosegle kar 23-odstotni delež v izvozu in 28-odstotni v uvozu. Sledi transport (zračni in pomorski), ki je z 10 % izvoza in 19 % uvoza na drugem mestu, visok delež izkazujejo tudi bančne storitve, ki so s 25 % deležem skupnega prometa mednarodne menjave na tretjem mestu.

Današnja moderna gospodarstva lahko imenujemo storitvena gospodarstva, saj je storitveni sektor prevladujoč sektor v vseh državah sveta ne glede na njihovo gospodarsko razvitost. Storitvene aktivnosti so v zadnjih desetletjih postale raznolike, specializirane in učinkovite. Ponudba storitev se popolnoma prilagaja željam in potrebam povpraševalcev. Učinkovita telekomunikacijska in transportna infrastruktura, dober izobraževalni in zdravstveni sistem ter kakovostne bančne in poslovne storitve so postali ključni za gospodarski razvoj držav. Večji dostop do kakovostnih storitev, zlasti v povezavi z nekaterimi infrastrukturami, na primer telekomunikacijskimi, transportnimi in v povezavi s finančnimi storitvami, koristi celotnemu gospodarstvu in vpliva na povečanje produktivnosti v vseh drugih sektorji gospodarstva (Ministrstvo za gospodarstvo, 2005).



## 3 GLOBALIZACIJA IN INTERNACIONALIZACIJA

Preden se spustimo v razpravo o vplivih, ki jih ima globalizacija na internacionalizacijo, je treba najprej pojasniti proces globalizacije in njegove elemente. Zato bom najprej predstavila pojem, koncept in proces globalizacije: kaj globalizacija sploh je, kako jo različni avtorji opredeljujejo ter kako in v kakšnem obsegu vpliva na področje družb, držav in predvsem ekonomskih integracij, posredno pa preko liberalizacije mednarodne trgovine tudi na pretok storitev. Globalizacijo bom predstavila s politološkega in predvsem ekonomskega vidika, njuno prepletenost in soodvisnost ter bistveno razliko med tema danes tako uporabljenima pojmomoma. Izredne dimenzije globalizacije s svojim delovanjem pospešujejo internacionalizacijo storitvene dejavnosti preko tujih neposrednih investicij (TNI) in strateških partnerstev kot oblik pogodbenih odnosov. Pomembno vlogo v procesu globalizacije pa imajo velika multinacionalna podjetja z mrežo podružnic na različnih koncih sveta.

### *3.1 Pojem globalizacije*

Danes skoraj ne mine dan, da ne bi bila v medijih na tak ali drugačen način omenjena beseda globalizacija. Zagovorniki globalizacije poudarjajo njene prednosti za gospodarski razvoj in splošni človeški napredek, nasprotniki pa razmišljajo drugače: v njej vidijo vzrok za povečevanje razlik med najbogatejšimi in najrevnejšimi državami, zniževanje delovnih in socialnih standardov ter grožnjo za okolje in naravne dobrine.

Streeten (2001: 168) pojmuje globalizacijo kot nenehno soočanje in povezovanje ljudi, podjetij, skupnosti in držav celega sveta. Globalizacija je kompleksen in protisloven proces, ki ima vpliv na vsa področja družbenega in ekonomskega življenja. V svetu danes še ni prišlo do uveljavitve splošno sprejete definicije termina globalizacija. Pojav globalizacije ni nov, je pa po vsebini in razsežnosti drugačen, kot je bil v preteklosti, ker se dinamično spreminjajo dejavniki, ki vplivajo na proces globalizacije. Intenzivnost in multidimenzionalnost pojava ter novi načini vstopanja v mednarodne povezave povzročajo dinamične spremembe in vse večjo povezanost držav na političnem, gospodarskem in socialnem področju. Streeten (ibid: 168) definira globalizacijo kot čezmejno intenzifikacijo ekonomskih, političnih, družbenih in kulturnih odnosov.

Kolodko (2001: 11) navaja tri ključne dejavnike globalizacije: stopnjo zrelosti političnih odnosov ter raven teoretičnega znanja, ekonomskih veščin in tehnološki napredek. Politične in družbene ovire, kulturna raznolikost in trgovinske ovire potrebujejo ob vse močnejši integraciji gospodarstev dogovore na politični ravni, ki temeljijo na zrelosti političnih odnosov. Takim dogovorom smo priča v zadnjih letih, ko države liberalizirajo trgovino in vzpodbujajo neoviran pretok blaga, kapitala in storitev. Pri ekonomskih dejavnikih

globalizacije Svetličič (2004: 2) izpostavlja integrirano mednarodno proizvodnjo, ki pomeni, da je proizvodnja vse bolj odvisna ter povezana s proizvodnjo in razdelitvijo na drugih koncih sveta. Predvsem gre za ogromen porast pomena vseh oblik mednarodnih ekonomskih odnosov, ki vplivajo na spremembo pretokov blaga, storitev in kapitala. Tretji dejavnik pa je po mnenju Palleya (1999: 3) silovit tehnološki napredek in razširjanje informacijske tehnologije na vsa področja delovanja. Svetličič (2004: 2) meni, da prav tehnološki napredek infrastrukturno omogoča dinamiko in obseg mednarodnega povezovanja ob splošni liberalizaciji in deregulaciji teh pretokov.

Kot lahko povzamem iz ugotovitev avtorjev, ni neke enotne teorije globalizacije. Obstajajo le različne paradigme razlaganja le-te. A. Jaklič in Svetličič (2005: 70) postavljata teoretični okvir globalizacije v teorijo mednarodne menjave, razvoja, carinske unije, institucij itd. Splošno izhodišče vsake analize učinkov globalizacije je, da le-ti niso avtomatični, ampak da k njim prispevajo mnogi dejavniki od stopnje razvoja do zemljepisnega položaja, strategije razvoja in dane porazdelitve dohodkov ter usposobljenosti človeškega kapitala (ibid.: 71).

### ***3.2 Politološka opredelitev globalizacije***

Globalizacija je kompleksen, mnogovrsten in mnogodimenzionalen ter hkrati družbeni, kulturni in ekonomski proces (Perraton et al., 1997: 258). Politološka obravnava koncepta globalizacije podaja širši okvir za analizo te nove družbene paradigme. Pikalo (2003: 21) navaja tri različna možna razmerja med globalizacijo in vlogo države. Prvi in najbolj razširjen pogled govori o tem, da je na globalizacijo mogoče gledati kot na povečanje intenzivnosti izmenjave med že vzpostavljenimi enotami ne glede na to, ali so politične, kulturne ali gospodarske. Sama narava enot se ne spreminja. Država ontološko ostaja ista kot doslej (Pikalo, 2003: 22).

Drugi pogled označuje globalizacijo kot proces, ki spreminja enote. Zagovorniki tega videnja se strinjajo, da bo v naravi enot prišlo do pomembnih sprememb na sistemski ravni. Spremembe na sistemski ravni vplivajo tako na sistem kot na naravo državnih tvorb (Pikalo, ibid.: 22). Država sicer ostaja na svojem mestu, spremenijo pa se vzvodi, ki jih ima na voljo za usmerjanje družb in gospodarstev.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Spremembe v načinu akumulacije kapitala vplivajo na naravo državnih tvorb (Pikalo, 2003: 22). Za sedanje obdobje je značilna globalizacija akumulacije kapitala (ibid: 21). Za kapitalistični način proizvodnje je značilna cikličnost v uspešnosti, zgodovinska nagnenost h krizi in sposobnost, da periodično preporodi bazo svoje gospodarske ekspanzije ter s tem na novo artikulira odnose med ekonomsko, politično in družbeno sfero (Scholte 2000: 112). Kapitalizem se prestrukturira na osnovi novih, pomembnih tehnologij, novih oblik ekonomske koordinacije in vedno večjega vključevanja (ne)gospodarskih odnosov v logiko akumulacije kapitala (ibid.: 112).

Tretje razmerje pa označuje globalizacijo kot proces, ki bo popolnoma spremenil naravo države kot prostorske oblike družbenega organiziranja. Globalizacija naj bi bila proces, ki nima ničesar opraviti s svetom, ki je razdeljen na posamezne prostorske enote in se takšni delitvi tudi upira (Pikalo, 2003: 22). Takšno videnje zagovarja tezo, da je globalizacija deteritorializacija oz. rast suprateritorialnih (globalnih) odnosov med ljudmi (Scholte v Pikalo, 2003: 22), ki se razlikuje od mednarodnih odnosov po tem, da ti potekajo »preko« meja, globalni odnosi pa »mimo« meja<sup>2</sup> (Pikalo, 2003: 22).

Ker gre pri globalizaciji za novo družbeno paradigmo, se je po mnenju Rizmana (2001: 17) treba izogniti preveč poenostavljenim obravnavam globalizacije, in zato podaja poglobljeno politološko razčlenitev definicije globalizacija, ki jo deli na pet skupin (Rizman, 2001: 19–20): internacionalizacijo, liberalizacijo, univerzalizacijo, vesternizacijo ali modernizacijo in deteritorializacijo. Na kratko bom predstavila vseh pet skupin, poglobljeno pa se bom v nadaljnjih poglavjih ukvarjala z internacionalizacijo in liberalizacijo.

Proces internacionalizacije definira Rizman (2001: 19) kot naraščajočo mednarodno izmenjavo in medsebojno odvisnost. Dokaz za to vrsto globalizacije so ogromni trgovinski in kapitalski meddržavni pretoki in investicije, po drugi strani pa intenzivnejša mobilnost med državami, ki vključuje ljudi, sporočila in ideje. Skupnosti postajajo soodvisne v vseh pogledih njihovega življenja (političnega, kulturnega in ekonomskega) in ta medsebojna odvisnost postaja resnično globalna (Rizman, 2001: 19–20).

Definicijo liberalizacije<sup>3</sup> Rizman (2001: 20) opredeli kot proces odprave ovir med državami in proces mednarodnega ekonomskega povezovanja. Svetličič (2005: 72) meni, da je ključnega

---

<sup>2</sup> Med odnose, ki v modernih družbah potekajo mimo meja, Scholte (2000: 50–56) šteje: komunikacije (telefon, reaktivna letala, rakete, ostale telekomunikacije), nekatere proizvode, ki so del transsvetovne proizvodnje; denar ki ni vezan na teritorialni prostor (ameriški dolarji krožijo po vsem svetu, kreditne kartice, posebne pravice črpanja t. i. SDR); institucije ali organizacije, ki niso teritorialno vezane (Mednarodni denarni sklad, Svetovna banka, Svetovna trgovinska organizacija, združbe globalne civilne družbe kot npr. "antiglobalistično" gibanje); socialno ekologijo (globalno atmosfero, globalno biosfero, globalno hidrosfero in globalno geosfero) ter globalno zavest (konceptije o enotnem svetu, globalnih simbolih, dogodkih, solidarnosti).

<sup>3</sup> Moderna politika se je, kot poroča Lukšič (1994: 21), oblikovala skozi liberalistično ločitev med sfero civilne družbe in države. Gospodarstvo je bilo omejeno na sfero civilne družbe, katere ključni del je bil trg, politika pa je bila omejena na sfero države. Depolitizacija gospodarstva (ibid.: 24) je res poenostavila politiko, a obenem tudi osvobodila gospodarstvo vsakršne odgovornosti za posledice v politični skupnosti. Od tedaj ni bilo treba več paziti na politične posledice delovanja trgov, še več, celo tržni model, značilen za gospodarstvo, se je vpeljevalo v politiko.

pomena liberalizacija v odnosih s tujino in spodbujanje konkurence na domačem trgu tako med podjetji kot med različnimi ustanovami, skratka med vsemi, ki proizvajajo blago ali storitve. Sachs in Warner (2000: 35) pa sta ugotovila, da so liberalizirane, torej odprte države v obdobju 1970–1989 dosegle boljše rezultate od zaprtih v treh razsežnostih: ekonomska rast, izogibanje velikim makroekonomskim krizam in strukturne spremembe. Tako so bile v tem obdobju stopnje razvoja odprtih gospodarstev 4,5-odstotne v primerjavi z 0,7-odstotno stopnjo v tistih državah, ki se niso odprle v svet. Trgovinska liberalizacija v tem obdobju je pospeševala gospodarsko rast za 2 odstotka. Podobne ugotovitve navaja tudi Mednarodni denarni sklad (IMF Survey, 2004: 204) na podlagi raziskave na primeru razvoja 133 držav v obdobju 1950–1988. Raziskava je pokazala, da so države, ki so liberalizirale svoje trgovinske režime, rasle za 0,5 do 1,0 odstotka hitreje kot tiste, ki jih niso (ibid.: 204).

Definicija univerzalizacije<sup>4</sup> je po Rizmanu (2001: 20) enaka pojmu planetarna sinteza kultur in globalni humanizem. Svetličič (2004: 20) pojasnjuje, da so pojem univerzalizacije tako razumeli že v štiridesetih letih prejšnjega stoletja. Tako razmišljanje je običajno, ko gre na primer za: uveljavljanje gregorijanskega koledarja, kitajskih restavracij, širjenje avtomobilizma, dekolonizacijo itn. (ibid.: 20).

Rizmanova (2001: 19–20) četrta definicija izenačuje globalizacijo z vesternizacijo<sup>5</sup> ali modernizacijo. Pri tej skupini globalizacije gre za moderne družbene in ekonomske sisteme ter sile, kot so kapitalizem, racionalizem, industrializem, birokratizem in druge oblike, ki se širijo po vsem svetu in postopoma prevladajo nad starimi kulturami in tradicijami. Svetličič (2004: 21) jih slikovito opisuje kot imperialistične sisteme v podobi McDonaldsov, Hollywooda in CNN-a.

Peta definicija globalizacije po Rizmanu (2001: 19–20) razume globalizacijo v smislu deterritorializacije ali, kot navaja Svetličič (2004: 21), supraterritorialnosti.<sup>6</sup> Ta definicija poudarja rekonfiguracijo geografije, kar pomeni, da družbenega prostora ne obvladujejo več v prvi vrsti vsi teritorialni prostori, teritorialne razdalje in teritorialne meje. Natančnejša oblika

---

<sup>4</sup> Razliko med univerzalizacijo in globalizacijo gleda Bauman (Bauman v Pikalo, 2003: 19) skozi optiko želje. Medtem ko se je na univerzalizacijo gledalo kot na hoten projekt poenotenja, je bila globalizacija vedno videna kot projekt brez skupnega temelja, za katerega ni značilna niti skupna osnova niti skupen cilj. Univerzalizacija je težila k enotnemu redu, globalizacija pa v nasprotno smer.

<sup>5</sup> Ena od nevarnosti globalizacije so tudi dezintegracija tradicionalnih kultur, "uniformnost" načinov življenja in standardiziranje ponudbe (McDonaldizacija). Centralizacija in netransparentnost procesov odločanja ter zmanjševanje različnosti lahko zmanjšajo kreativnost in inovativnost (Pikalo, 2003: 20).

<sup>6</sup> Koncept vladavine svetovnega trga predpostavlja, da imamo opravka samo z enim in enotnim trgom, ki je supraterritorialen. Vendar pa ni samo enega svetovnega trga, ker ima tudi »kapital /.../ vedno svojo teritorialno bazo« (Pikalo, 2003: 198).

globalizacije jo opisuje kot proces, ki vsebuje preoblikovanje celotne prostorske organizacije družbenih odnosov in transakcij<sup>7</sup> (ibid.: 21).

Tudi Scholte pojmuje globalizacijo kot proces mednarodne integracije in liberalizacije. Njeni vplivi se kažejo v postopnem zmanjševanju nacionalne države in krejitvi moči transnacionalnih podjetij. Velike korporacije delujejo globalno, izven nacionalnih mej, medsebojno se povezujejo in jih je vedno manj mogoče nadzorovati na nacionalni ravni (Scholte, 2000: 17).

Pikalo (2003: 188) pa nasprotno ugotavlja, da se vloga države v globalizaciji odvija na terenu neoliberalnega diskurza. Liberalno razmišljanje o državi je omejeno v nacionalne okvire in ni, kot bi to želeli liberalci, pripravljeno za globalno raven, še ugotavlja avtor. Tudi način opredeljevanja vloge posameznika, države in trga je podrejen liberalnemu razmišljanju (ibid.: 188). Prav trg kot organizacijsko načelo delovanja sodobne družbe je bil tisti, ki mu je uspelo združiti tri probleme, ki so se pojavili ob razširitvi članstva v politični skupnosti v 18. stoletju: svobodo, enotnost in univerzalnost (Wellhofer v Lukšič, 1994: 24). Ker odvisnost na trgu ni bila razumljena kot politična odvisnost, je trg lahko veljal za temelj svobode (ibid.: 24). Pikalo (2003: 188) še ugotavlja, da se še noben trg v zgodovini ni obdržal kot svoboden, če je bil prepuščen samemu sebi in zato avtor trdi, da država v procesih globalizacije ne izgublja moči, ampak jo celo pridobiva.

### ***3.3 Ekonomska opredelitev globalizacije***

Globalizacija je svetovni trend, ki se kaže v različnih panogah z različno jakostjo in različnim časovnim zamikom, pri tem pa zajema celotno gospodarstvo. V zadnjih letih globalizacija pomembno spreminja odnose med gospodarstvi držav; ta postajajo vedno bolj soodvisna in delujejo, kot da je cel svet velik skupen trg.

Pojem globalizacija je bil po podatkih OECD prvič omenjen leta 1985, ko je avtor Theodore Levitt z njim označil sodobne spremembe, ki so se zgodile v takratnih zadnjih dveh do treh desetletjih v mednarodnem gospodarstvu. Termin je postopno začel nadomeščati prej uporabljene besede, kot so soodvisnost, mednarodna integracija in internacionalizacija (Svetličič, 1996: 71). Vključevanje gospodarstev v mednarodno menjavo in mednarodno delitev dela je proces, ki traja že stoletja (Kenda, 2003: 277), v različnih časovnih obdobjih pa se odvija z različno intenzivnostjo.

Vidnejši predstavnik globalistov Kenichi Ohmae daje prednost ekonomskim spremembam pred političnimi (McGrew, 1998: 303). Ekonomsko globalizacijo vidi v povečanju

---

<sup>7</sup> Pikalo (2003: 187) ugotavlja, da so države tiste, ki s svojo močjo ustvarjajo svobodne trge in s tem poslovanja za mednarodni kapital, ki je glavni promotor globalizacije.

ekonomskih aktivnosti, zlasti v vzpostavljanju transnacionalnih proizvodnih, trgovinskih in finančnih mrež (ibid.: 303). Dicken (1998: 1) izpostavlja funkcionalno povezanost med mednarodno razpršenimi ekonomskimi aktivnostmi. Vse večji del ekonomske aktivnosti se ne odvija več na lokalni in nacionalni, pač pa na globalni ravni.

Baghwati (2004: 3) analitično opredeli ekonomsko globalizacijo kot integracijo nacionalnih gospodarstev v mednarodno gospodarstvo s pomočjo trgovine, tujih neposrednih investicij (TNI), kratkoročnih pretokov kapitala, kot mednarodno migracijo delavcev in ljudi nasploh ter pretokov tehnologije.

Svetličič (2004: 20) navaja Omanovo ekonomsko definicijo, po kateri je globalizacija mikroekonomski proces, ki ga poganjajo ekonomske sile, zbližujoče ekonomsko oddaljenost med narodi in ekonomsko suverenost prek pospešenih gibanj komercialnih dobrin zunaj državnih in regionalnih meja.

Eurostatova formalna opredelitev pa definira ekonomsko globalizacijo kot obstoj povezav med podjetji s sedeži iz različnih držav, ki so medsebojno povezana drugače kot le s pomočjo trgovine preko trga, in zajema družbeno ekonomske posledice tega (Svetličič, 2004: 2). Če sledimo Eurostatovi opredelitvi, se torej povezave odvijajo na trgu. Tako opredelitev zajema opredelitev globalnih trgov ali globalizacijo poslovanja kot množico procesov, ki imajo vzporedno horizontalne (zemljepisne) in vertikalne (institucionalne) dimenzije. Sodobne komunikacijske tehnologije in sodobne transportne storitve, njihove čedalje nižje cene ter odprava ovir pri trgovanju so prispevale k temu, da se je ne glede na lokalno in nacionalno politiko, mobilnost ljudi, kapitala, izdelkov in storitev izjemno povečala (Svetličič, 2004: 2).

Spremenjene ekonomske razmere, liberalizacija trgov in tehnološki napredek vplivajo na vrste in intenzivnost povezav. Kot kažejo podatki, se je ekonomska globalizacija razširila po obsegu ter poglobila po vrstah in intenzivnosti povezav. V zadnji polovici preteklega stoletja se je svetovna proizvodnja povečala za 6-krat, mednarodna menjava za 16-krat in TNI kar za 25-krat (Jaklič, A., in Svetličič, 2005: 6). Pred leti je npr. teza "raziskave v ZDA, razvoj v Indiji, nakup surovin na Tajskem, proizvodnja v Nemčiji, financiranje procesa na off-shore trgu nekje na Karibih in prodaja izdelkov in storitev v virtualnem svetu interneta" pomenila znanstveno fantastiko, danes pa je to realnost, ki se ji ni možno več izogniti (Svetličič, 2004: 20).

Ker me pri nadaljnji analizi zanimajo predvsem storitve in vpliv globalizacije na storitveno dejavnost, si pogledajmo še McGrewjevo (1998: 15) opredelitev globalizacije, ki le-to povezuje z industrijsko revolucijo in liberalizacijo. McGrew (ibid.: 15) trdi, da globalizacija vpliva na močan razvoj industrijskega in še močnejši razvoj storitvenega sektorja. Z vse večjo paleto izdelkov narašča ponudba dodatnih storitev, ki danes predstavljajo praktično že del izdelka, ki ga porabnik kupi. Pomembni dejavniki globalizacije so tudi svetovne blagovne znamke, svetovni televizijski mediji, multinacionalna podjetja, med katerimi so največja gospodarsko

močnejša tudi od nekaterih razvitih držav, na drugi strani pa so dejavniki tudi liberalizacija pretoka blaga in storitev ter transportne poti, ki omogočajo hiter prevoz blaga iz enega konca sveta na drugega (ibid.: 17).

Da gre za širjenje dejavnosti po celem svetu, potrjujejo podatki UNCTADA (2004: 8), ki kažejo na velik delež mednarodne proizvodnje. Raziskava (ibid.: 8) še navaja, da poteka svetovna mednarodna proizvodnja v več kot 900.000 podružnicah, od katerih jih je najmanj 61.000 podprtih s tujimi naložbami in investicijami. Podatki raziskave (WTO, 2005a: 1) pa navajajo, da se je tudi blagovni izvoz v letu 2004 zvišal za 4 % v primerjavi z letom poprej. Raziskava (ibid.: 5) pa kaže tudi na povečevanje trgovine s storitvami.

V bistvu gre za dve bistveni sestavini: soodvisnost ter mobilnost dejavnikov in blaga, kar je posledica vseh vrst ekonomske svobode (Svetličič, 2004: 22). To je omogočila informacijsko-komunikacijska revolucija, liberalizacija in deregulacija, ki je spodbudila silovito mobilnost blaga in storitev (vključno s tehnologijo in znanjem), ne pa toliko delovne sile (ibid.: 22).

### ***3.4 Prepletanje političnih in ekonomskih dejavnikov***

V kontekstu globalizacije avtorji pogosto omenjajo poglobljanje soodvisnosti med državami in ekonomskimi subjekti. Reinicke in Witte (1999: 3) izpostavljata soodvisnost (angl. interdependence) kar pomeni, da je z liberalizacijo mednarodne menjave in kapitalskih tokov posamezna država vse bolj ranljiva in odvisna od drugih držav. Vendar soodvisnost ne izhaja nujno iz zunanjih sil, pač pa tudi iz zavestnih političnih odločitev držav s podporo večine njihovih volivcev (ibid.: 3).

Mc Grew (1998: 302) pojmuje prepletanje političnega in ekonomskega vidika globalizacije v poglobljanju globalne povezanosti med ekonomskimi subjekti, torej kot širjenje mrežnih povezav, tokov, transakcij in odnosov, ki prehajajo meje držav in družb v sodobnem mednarodnem gospodarskem sistemu. Globalne povezave in tokovi blaga, denarja, idej, podob, informacij, onesnaževanja, predstavljajo materialno povezavo med skupnostmi, gospodarstvi in družbami različnih regij po svetu. Taka povezanost je podlaga za širjenje družbenih, političnih in ekonomskih vplivov preko političnih meja, kar pomeni, da dogodki, odločitve in delovanje enega dela sveta vplivajo na skupnosti in narode na drugem koncu. Z zabrisovanjem meje med notranjim in zunanjim oziroma domačim in tujim okoljem se lokalno in globalno vse bolj prekrivata. Heldova definicija (1995: 16) to pojmovanje potrjuje.

Held namreč izčrpno opredeli družbenopolitične in ekonomske dejavnike globalizacije, ki jih išče v procesih, transnacionalnih povezavah in družbenem, ekonomskem in političnem prostoru. O globalizaciji razmišlja kot o procesu (ali vrsti procesov), ki vključuje pojav medregionalnih mrež in sistemov interakcije in menjave (Held, 1995: 16).

Ti dejavniki potrjujejo Heldovo nadaljevanje analize globalizacije, v kateri obravnava odnose med ekonomskimi, družbenimi in političnimi aktivnostmi, ki se vse bolj raztezajo preko meja nacionalnih držav (Held, 1999: 27). Nacionalne države spodbujajo lokalizacijo z oblikovanjem subnacionalnih in regionalnih ekonomski con, ki imajo pri delovanju nadnacionalno ekonomsko moč. Zato Held (ibid.: 27–28) globalizacijo povezuje s pojmom deterritorializacije in ponovne teritorializacije družbeno-ekonomskega in političnega prostora. Gre za vse intenzivnejše povezovanje različnih delov sveta s tokovi, mrežami in odnosi (McGrew, 1998: 302).

Podobne dejavnike omenja tudi Woods (2000: 1–17). Globalizacijo pojmuje kot proces, ki povzroča dramatične spremembe v transakcijah in interakcijah med državami, podjetji in ljudmi v svetu. Pomeni spremembo razmerja med političnimi sistemi in gospodarskimi silami. Gre za vpliv ekonomskih sil na politiko in obratno. Ni samo poseganje tržišč v suverenost držav. Države, tržišča in ostali akterji so vključeni v proces, ki oblikuje naravo in ritem globalizacije (ibid.: 1–7).

Na globalizacijske procese in poglobljanje mednarodne integracije pomembno vpliva znižanje ovir v mednarodni trgovini in investiranju (Kenda, 2003: 279). Ta proces pomeni prenos industrijske proizvodnje v manj razvite države, medtem ko razvite države obdržijo oblikovanje in trženje proizvodov, finance in druge storitvene funkcije (ibid.: 279). Zato se ustvarjajo novi razvojni poli, dejavnosti se oblikujejo v medsebojno povezane grozde dobaviteljev in odjemalcev (Svetličič, 2004: 4). Integrirana svetovna proizvodnja prinaša tudi fenomen multinacionalk, ki v manj kot treh letih dosežejo večino svoje realizacije na tujih trgih (po nekaterih definicijah naj bi bil delež 75%), še navaja avtor (ibid.: 8).

Torej lahko povzamem, da se ekonomska globalizacija manifestira s povečanim obsegom svetovne trgovine, neposrednih tujih naložb, skupnih vlaganj in pogodbenih odnosov, z delitvijo posameznih faz proizvodnega procesa med različne države ter s povečano mobilnostjo delovne sile, predvsem visoko strokovne.

### ***3.5 Razlika med internacionalizacijo in globalizacijo***

Pojem internacionalizacija se pogosto zamenjuje ali celo enači s pojmom globalizacija, zato se natančna opredelitev obeh pojmov v tem sklopu zdi popolnoma na mestu. V primerjavi z globalizacijo je internacionalizacija za večino gospodarstev starejši pojav. Svetličič (1996: 426) s pojmom internacionalizacija razume geografsko širjenje ekonomskih aktivnosti preko nacionalnih meja, predvsem v količinskem smislu, medtem ko pojem globalizacija uporablja kot sinonim za funkcionalno integracijo geografsko razpršene ekonomske dejavnosti. Pri globalizaciji pa gre namreč za nekaj več, meni Svetličič (ibid.: 426), tako glede na obseg kot tudi glede na vsebino in intenzivnost medsebojnega povezovanja. Za razliko od



internacionalizacije so pri globalizaciji pomembne predvsem kakovostne spremembe (ibid.: 426).

McGrewjevo (1998: 302) pojmovanje globalizacije, ki jo opredeli kot poglobljanje globalne povezanosti med ekonomskimi subjekti, torej kot širjenje povezav, tokov, transakcij in odnosov, ki prehajajo meje držav in družb v sodobnem mednarodnem gospodarskem sistemu, se vse bolj kaže na (Dicken, 1998: 1) kompleksni in funkcionalni povezanosti med mednarodno razpršenimi ekonomskimi aktivnostmi, ki vpliva na to, da proizvodnja ni več nacionalno omejena in da trženje ni več usmerjeno samo na nacionalne trge. Vse večji del ekonomske aktivnosti se ne odvija več na lokalni, pač pa na globalni ravni (ibid.: 1).

Pojav internacionalizacije pomeni neko gospodarsko dejavnost v vsaj eni državi, ki ni domača (Fish in Oesterle, 2003: 4). Podjetje, ki posluje tudi v drugih državah, se internacionalizira in preko prihodkov, ustvarjenih na tujem, pridobiva na svoji moči. Trtnikova (1999: 8) meni, da je globalizacija posledični proces internacionalizacije, in zato mnogi, ko govorijo o globalizaciji, dejansko mislijo le na visoko stopnjo internacionalizacije. Podjetja, ki delujejo na vsaj dveh tržiščih, so mednarodna oziroma internacionalna, niso pa še globalna (ibid.: 8).

Globalno podjetje posluje na različnih celinah, svet pa je zanj enotno tržišče. Loewendahl (2002: 148) navaja, da je tudi panoga, v kateri podjetje deluje, na svetovni ravni medsebojno povezana, podjetja pa konkurirajo znotraj panoge na globalni ravni. Konkurenčna prednost globaliziranega podjetja v neki državi je odvisna od konkurenčne prednosti tega podjetja v drugih državah (ibid.: 148).

M. Jaklič (1999: 147) še navaja, da je internacionalizacija začetek delovanja podjetja najprej na mednarodnem področju oziroma podjetje se internacionalizira in šele nato globalizira, ko celoten svet postane njegovo tržišče.

### ***3.6 Opredelitev in pomen internacionalizacije***

Internacionalizacija v najširšem pomenu besede obsega vse oblike mednarodnega ekonomskega sodelovanja. Nanaša se na širjenje ekonomske dejavnosti v več držav oziroma na vključevanje podjetij v mednarodno menjavo in mednarodno proizvodnjo tako z vidika menjave blaga in storitev oziroma tekočega kapitalskega dela plačilne bilance kot tudi določenih oblik mednarodnega ekonomskega sodelovanja, ki v slednjih sploh niso zajete (Svetličič, 1996: 52). "Mednarodna proizvodnja" je torej proizvodnja, ki jo izvaja eno podjetje v več državah (ibid.: 52). Internacionalizacija gospodarstva in družbe se nanaša na tokove surovin, materiala, polproizvodov in končnih proizvodov ter storitev, denarja, idej in ljudi med dvema ali več nacionalnimi državami (ibid.: 52). M. Jaklič (2002: 173) opredeljuje internacionalizacijo kot širjenje podjetja preko meje matične države.

V ožjem smislu je internacionalizacija pogosto opredeljena zgolj kot delovanje oziroma rast podjetja na tujih trgih s pomočjo neposrednih naložb v tujini, ki so običajno najprej usmerjene v ustanovitev podružnic, z naraščanjem obsega prodaje na določenem trgu pa se pojavijo tudi v obliki proizvodnih podružnic (Trtnik, 1999: 7). Internacionalizacija naj bi se po tej opredelitvi torej pričela šele z neposrednimi naložbami v tujino.

Procesi ekonomske globalizacije potekajo prek internacionalizacije dejavnosti podjetij in se odvijajo predvsem prek tujih neposrednih investicij (TNI), organizacijsko pa prek oddaje del v tujino (angl. offshoring) ter zunanjega izvajanja dejavnosti (angl. outsourcing). Internacionalizacija delovanja podjetij pomeni širitev njihovega delovanja prek meja svoje matične države (Jaklič, M., 1999: 173). Podjetja uporabljajo več oblik internacionalizacije, najosnovnejša pa je izvoz. Druge oblike so še: licence, podizvajalstvo, svetovanje, pogodbeno svetovanje, skupna vlaganja, lastna podjetja in različne oblike nekapitalskih mednarodnih povezav.

Internationalizacija kot proces ne pomeni samo povečanega trgovanja med državami, ampak gre za povezave, ki imajo vpliv na celotno gospodarstvo (Jaklič, A., in Svetličič, 2005: 145). Procesi internacionalizacije povečujejo pretok blaga, storitev, znanja in kapitala. Internationalizacija je način prilagajanja podjetij novemu svetovnemu poslovanju in sredstvo pridobivanja konkurenčnih prednosti. Podjetje s pomočjo internacionalizacije dejavnosti lahko unovči svoje podjetniško specifične prednosti na svetovnem trgu z različnimi kapitalskimi povezavami in tako obdrži tržni delež na trgu (ibid.: 145).

Pomen internacionalizacije je v povezanosti, kar pospešuje družbene, politične in ekonomske vplive preko posameznih držav. Delovanje in odločitve enega dela sveta vplivajo na delovanje na drugem koncu. Z zabrisovanjem meje med notranjim in zunanjim okoljem oziroma domačim in tujim okoljem, ki jo internacionalizacija še pospešuje, se lokalno in globalno vse bolj prekrivata (Mc Grew, 1998: 302).

### ***3.6.1 Tuje naložbe in investicije (TNI)***

Premeščanje dejavnosti v svetu (Svetličič, 2004: 29) omogoča splošen trend, ki je usmerjen v liberalizacijo,<sup>8</sup> ki podpira manj regulacije podjetij in manj omejitev za tuje naložbe in

---

<sup>8</sup> Raziskava kot vzroke za različne oblike in načine združevanj v storitveni dejavnosti navaja: raznolikost storitev, politiko države gostiteljice in prakso, ki velja na določenem storitvenem področju. Primer je zračni transport, kjer kljub liberalizaciji in deregulaciji zračnega prometa še vedno ostajajo omejitve pri TNI v to storitveno dejavnost, in kot kaže podatek, je od 1010 letalskih družb le 25 % družb v lasti tujih družb, predvsem bank in drugih letalskih družb (UNCTAD, 2004: 108); lep primer so tudi naložbe v distribucijo energetskih storitev v Aziji in Afriki, ki se v 60 % izvajajo v obliki koncesij; pa tudi primer skupnih vlaganj na področju bančnih in zavarovalnih storitev (ibid.: 106).

investicije (TNI). Mednarodni denarni sklad za TNI navaja, da se le-te nanašajo na investicije v nabavo trajnih deležev v nekem gospodarstvu, ki ni ista kot investitorjeva, pri tem pa je investitorjev cilj imeti učinkovit glas pri ravnanju s podjetjem. Delež investicije, pri kateri govorimo za TNI, je različen od države do države. Po SNA, 1993 je za to potrebnih deset odstotkov ali več navadnih delnic oziroma glasovalne pravice (WTO, 2002: 19).

Ti trendi veljajo tudi za preseljevanje dejavnosti na področju storitev, za kar Svetličič (2004: 4) išče vzrok v povečani gibljivosti industrijskih, sedaj pa tudi že storitvenih dejavnosti v svetu, kar povzroča njihovo premeščanje iz prostora v prostor v mednarodnem okviru. Po ugotovitvah UNCTADA (2004: xxiii) se sicer večina storitev še vedno prodaja doma, na kraju proizvodnje. Toda obstajajo znaki (ibid.: xxxiii), da bi se tudi na tem področju internacionalizacija lahko razvijala podobno kot v preteklosti na področju industrije, ko je potekal proces premeščanja delovno intenzivnih faz v cenejše lokacije v Aziji.

Od leta 1980 se TNI nenehno povečujejo. To dokazujejo podatki UNCTADA (2004: xxii), ki analizirajo letne tokove mednarodne menjave in TNI. Raziskava ugotavlja, da so letni tokovi TNI od leta 1982 do 2002 porasli za 6-krat, medtem ko se je mednarodna menjava povečala za 4-krat. Posledica tega so ogromne prodaje podružnic tujih podjetij, ki so v tem obdobju narasle kar za 6,3-krat. Delež storitev v celoti TNI-tokov je leta 2003 tvoril že okoli 60 odstotkov vseh tokov, medtem ko je bil v sedemdesetih letih le okoli 25 odstoten. TNI so doslej dominirale v trgovini in finančah, v novejšem času pa se krepijo na področju distribucije električne energije, telefonije, transporta, skladiščenja in poslovnih storitev (UNCTAD, 2004: xxii). Spremembo TNI po sektorjih in po skupinah držav med leti 1989–2002 prikazuje tabela 4.

Tabela 4: Deleži TNI v letih 1989–2002 po sektorjih in po skupinah držav (v odstotkih)

TNI v %	vrste TNI	sektorji v letih 1989–1991			sektorji v letih 2001–2002		
		P	I	S	P	I	S
v %							
Celotne (svetovne)	vhodne TNI	7	39	54	9	24	67
Celotne (svetovne)	izhodne TNI	6	39	55	7	22	71
Razvite države	vhodne TNI	6	36	58	9	18	73
Razvite države	izhodne TNI	6	39	55	7	22	71
Države v razvoju	vhodne TNI	12	53	35	10	40	50
Države v razvoju	izhodne TNI	3	58	39	1,8	21	77
EU in V Evropa	vhodne TNI	-	-	-	3	25	72
EU in V Evropa	izhodne TNI	-	-	-	0,1	35	65

Opomba: P – kmetijski, I – industrijski, S – storitveni sektor

Vir: World Investment Report 2004. The Shift Towards Services. UNCTAD, 2004, str. 263.

Tabela 4 prikazuje deleže TNI v odstotkih po posameznih skupinah držav v letih 1989–1991 in 2001–2002 v različnih storitvenih panogah. Ugotovimo lahko močno dominantnost razvitih držav, ki prevladujejo v storitvenih panogah. V izhodnih TNI imajo razvite države neprimerno večjo zastopanost kot v vhodnih. Skozi primerjavo obeh obdobjev opazimo znatno povečanje naložb v prid državam v razvoju, še zlasti pri vhodnih TNI, države Srednje in Vzhodne Evrope pa še vedno zaostajajo tudi za državami v razvoju. Iz slednjega lahko sklepamo na precejšnji premik med državami gostiteljicami in matičnimi državami za TNI v storitvah. Razvite države so bile v letu 2002 prejemnice več kot 70 % vseh svetovnih naložb. Razmerje med naložbami v države v razvoju in naložbami v razvite države je bilo ugodnejše kot v letih 1989–1991. V letu 2002 so naložbe v države v razvoju obsegale skoraj četrtino vseh svetovnih naložb.<sup>9</sup> Med razvitimi državami prevladuje horizontalno, pri investiranju v države v razvoju pa vertikalno investiranje.<sup>10</sup>

Močan porast izhodnih TNI, ki so v preteklosti dominirale predvsem v ZDA, je po letu 2002 zaslediti tudi na Japonskem in v državah EU.<sup>11</sup> TNI so močno narasle v storitvenih dejavnostih, saj so se od leta 1970, ko je znašal njihov delež četrtino vseh TNI, povečale v letu 1990 na polovico vseh TNI. Še močnejši porast pa je zaslediti v letu 2002, ko znašajo TNI v storitvene dejavnosti že 60 % vseh naložb, nasprotno pa so v tem obdobju upadle naložbe v primarni sektor iz 9 % na 6 %, v industrijskem sektorju pa je bila sprememba še večja, saj so se TNI znižale od 42 % na 34 % (UNCTAD, 2004: xxi). V vhodnih investicijah so dolga leta prednjačile ZDA s 30% deležem vseh TNI v svetovnem merilu in do leta 1985 tudi razvite evropske države s 25 % deležem vseh TNI. Države v razvoju so vlagale predvsem v transportne storitve, skladiščenje, komunikacijske storitve, trgovino in gostinstvo ter druge

---

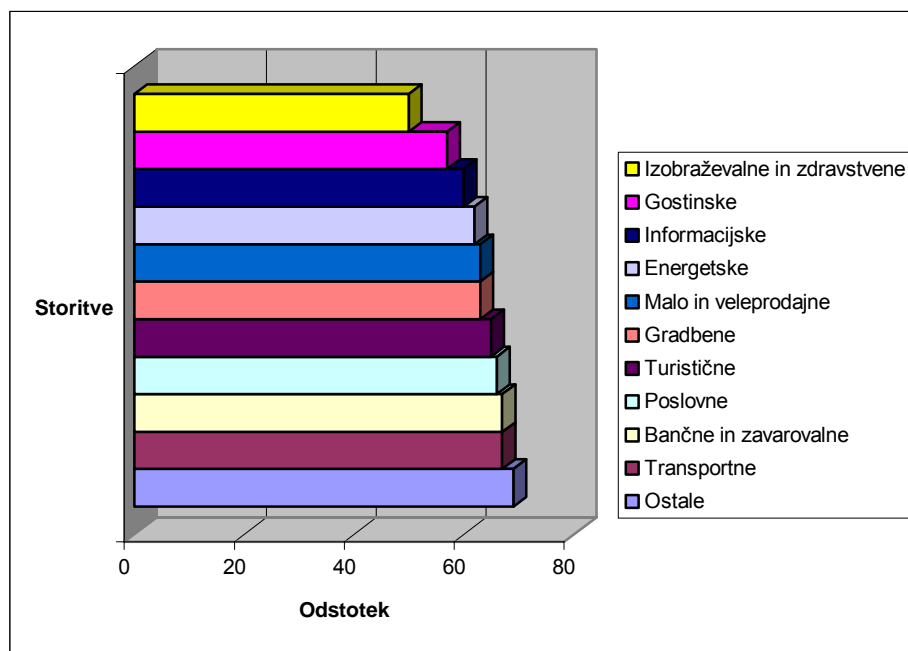
<sup>9</sup> V državah v razvoju gre večina naložb v omejeno število naprednejših držav, ki so sposobne pritegniti investitorje. Med njimi je zaradi velikosti svojega trga prav gotovo najpomembnejša Kitajska. Na drugi strani pa je 49 najmanj razvitih držav sveta zaradi slabe infrastrukture in neizobražene delovne sile še vedno skoraj izključenih iz svetovnih naložbenih tokov. Tako so bile v letu 2002 te države prejemnice le 0,8 % vseh svetovnih naložb (UNCTAD, 2003: 7). Takšni vzorci investiranja niso v skladu s klasično teorijo, po kateri naj bi tokovi investicij potekali iz kapitalsko bogatih držav v revnejše, in seveda zbuja dvom o prednostih globalizacije za vse države.

<sup>10</sup> Horizontalno investiranje pomeni proizvodnjo enakega blaga oziroma storitev, kot jih proizvajajo starševsko podjetje. Ta proizvodnja je namenjena lokalnemu trgu in je nadomestilo za izvoz, včasih pa predstavlja tudi odskočno pozicijo za izvoz v tretje države. Nasprotno pa pri investiranju v države v razvoju prevladuje vertikalno investiranje, pri katerem se določena faza proizvodnje seli tja, kjer so produkcijski faktorji cenejši (Rant, 2003: 4).

<sup>11</sup> V razvitih državah so naložbe v tujino višje od tujih naložb v domače gospodarstvo, obratno pa je v državah v razvoju. V srednje- in vzhodnoevropskih državah naložbe predstavljajo okoli 15 % tujih naložb v domače gospodarstvo. Slovenija med novimi članicami EU izstopa po razmeroma visokih naložbah v tujino v primerjavi s tujimi naložbami v Slovenijo. Več kot polovica slovenskih naložb gre v države na območju nekdanje Jugoslavije (samo naložbe v Hrvaško so v letu 2001 obsegale skoraj 40 % vseh slovenskih naložb v tujino). Po vrednosti slovenskih naložb se na najvišja mesta poleg Hrvaške uvrščajo še Bosna in Hercegovina, Nemčija, Poljska, Avstrija, Makedonija, Srbija in Črna gora, Ruska Federacija in ZDA (Rant, 2003: 4).

poslovne storitve. Največje prejemnice TNI v letu 2001 v storitvene dejavnosti so bile poleg ZDA še Kitajska, Velika Britanija in Francija (ibid.: 101).

Slika 5: TNI v storitvene dejavnosti med letoma letih 2004–2005 po panogah (v odstotkih)



Vir: World Investment Report 2004. The Shift Towards Services. UNCTAD, 2004, str. 33.

Slika 5 kaže porazdelitev TNI v posamezne storitvene dejavnosti v letih 2004–2005 v odstotnih deležih. Iz tabele vidimo, da se je spremenila struktura teh naložb. Največ TNI v tem obdobju je bilo v dejavnosti s področja finančnih in energetskih storitev, ki po deležu prednjačijo, sledijo pa transportne, skladiščne in komunikacijske storitve, ki ne zaostajajo prav veliko (UNCTAD, 2004: 186). Raziskava navaja več vzrokov ki so pomembni pri odločitvi za naložbe v drugi državi, med drugim navaja stopnjo liberalizacije države in stopnjo privatizacije glede vlaganj TNI (UNCTAD, 2004: 102).

### Multinacionalna podjetja

Izjemno pomembno vlogo v procesu globalizacije in TNI imajo multinacionalna podjetja (MNP), ki trgujejo po vsem svetu s svojimi proizvodi in storitvami. Hollesen (2001: 67) opredeljuje naslednje dejavnike, ki vplivajo na rast multinacionalnih podjetij: povečan vpliv nišnih trgov, napredna tehnologija in novi proizvodi, fleksibilnost majhnih in srednje velikih podjetij, globalne mreže (partnerstva s tujimi partnerji, dobavitelji in kupci) ter razvoj informacijske tehnologije.

Glavne lastnosti, ki predstavljajo konkurenčno prednost za storitvena podjetja MNP, temeljijo predvsem na znanju (Grosse, 2002: 220):

- poznavanje strank in dobri medsebojni odnosi s strankami,

- globalna razsežnost sistema podružnic storitvenega podjetja,
- metodologija za storitveno proizvodnjo,
- poznavanje storitvenega trga,
- menedžerska znanja,
- tehnična in specializirana znanja.

Posamezna podjetja znotraj multinacionalk skupno uporabljajo intelektualni kapital: raziskave in razvoj, softver, tehnična, organizacijska, finančna in druga specifična znanja. To vpliva na njihovo produktivnost (Grosse, 2002: 220).

Razlog za porast števila takšnih podjetij je po Hollesenovem (2001: 66) mnenju v homogenizaciji okusov in želja globalnih potrošnikov, ker postajajo zahteve in potrebe potrošnikov vedno bolj podobne.

Na naraščanje multinacionalnih podjetij v svetu pa je vplival tudi tehnološki razvoj. Nastaja vrsta podjetij, ki globalno organizirajo proizvodnjo po vsem svetu, njihovo delovanje pa je organizirano po načelu dobička kot glavnega vodila globalizacije. Multinacionalke so postale daleč najpomembnejši akter svetovnega gospodarstva in oblikovanja mednarodnih ekonomskih odnosov. Njihova globalna rast preoblikuje delovanje makroekonomskih mehanizmov svetovnih gospodarstev (carine in druge ovire). Podjetja so pomembna tudi zato, ker obvladujejo večino svetovne trgovine in kapitala, kar pomeni veliko napora za srednja in majhna podjetja, če želijo obdržati konkurenčni položaj (Ferfila, 2002: 539).

Največji porast multinacionalnih podjetij je opazen v prehrambeni, avtomobilski in jeklarski industriji ter v proizvodnji telekomunikacij. Podatki kažejo, da prihaja večina multinacionalnih podjetij iz majhnih držav, kot so Belgija, Finska, Irska, Švica (UNCTAD, 2004: 37), naraščajo pa tudi nove multinacionalke, ki prihajajo iz Azije, Kitajske in Južne Amerike. Največje multinacionalke iz Japonske širijo svoje podružnice po Evropi, Severni Ameriki in Aziji.<sup>12</sup> Raziskava še ugotavlja, da imajo podjetja svoje podružnice v povprečju v 35 državah po svetu in da multinacionalke s svojimi podružnicami ustvarijo eno tretjino svetovnega izvoza (UNCTAD, 2004: 38).

Ta podjetja predstavljajo gonilno silo razvojne in raziskovalne dejavnosti ter prenosa tehnologije; nanje je treba gledati ne samo kot na izvoznice kapitala, temveč tudi kot na podjetja, ki izkoriščajo specifična, na znanju temelječa sredstva in postajajo izvoznice

---

<sup>12</sup> Danes ima tudi veliko slovenskih podjetij razvejano mrežo podružnic po številnih državah sveta, kjer bodisi oskrbujejo kupce s svojimi končnimi proizvodi ali iščejo svoje prodajne niše v svetovnih dobaviteljskih verigah. Kljub temu da slovenska mednarodna podjetja po velikosti ne dosežajo največjih svetovnih multinacionalk, se je v publikaciji Word Investment Report 2003 kar osem slovenskih mednarodnih podjetij uvrstilo med 25 največjih nefinančnih družb iz srednje in vzhodne Evrope, rangiranih po tujih sredstvih glede na stanje v letu 2001: Gorenje, Krka, Mercator, Petrol, Intereuropa, Lek, Merkur in Iskraemeco (UNCTAD, 2003: 191).

storitev, kot so softver, inženiring, menedžment, marketing, finančna znanja, patenti, blagovne znamke itd. (Rant, 2003: 2).

Tabela 5: Multinacionalna podjetja in njihove podružnice po svetu v letu 2003

Regija	Število multinac. podjetij	Število njihovih podružnic po svetu
<i>Razvite države</i>	45 077	102 560
<i>Zahodne Evropa</i>	36 133	75 664
<i>EU</i>	30 709	64 464
<i>Druge evropske države</i>	5 424	11 200
<i>ZDA</i>	4 674	19 437
<i>Druge razvite države</i>	14 192	7 459
<i>Afrika</i>	1 163	6 849
<i>Azija</i>	10 535	527 119

Vir: UNCTAD 2004, str. 273.

Vzorec investiranja multinacionalk se je sredi 90. spremenil v smer vertikalnih povezav, torej se določena faza proizvodnje seli tja, kjer so cenejši produkcijski faktorji. Pri vertikalnih povezavah se proizvodi oziroma polproizvodi večinoma izvažajo nazaj v državo, kjer je sedež multinacionalke. Ta mednarodna delitev proizvodnje v faze v veliki meri pojasnjuje velik porast mednarodne blagovne menjave v zadnjih petnajstih letih in vpliva na razmerje med končnimi proizvodi in proizvodi za vmesno porabo<sup>13</sup> (Rant, 2003: 4).

Podoben vzorec nastajanja multinacionalnih podjetij se kaže tudi na področju transporta. Nastajajo multinacionalna podjetja, ki imajo podružnice povsod po svetu in se ukvarjajo z organiziranjem logističnih procesov. Blagovnim tokovom se logistična podjetja prilagajajo s specializacijo in avtomatizacijo procesov. Logistična podjetja razvijejo nekaj ključnih storitev, kot so upravljanje oskrbovalne verige, združevanje tovora v zbirne pošiljke in druge storitve, kot je razvidno iz tabele 6.

Porast mednarodne blagovne menjave pa vpliva tudi na naraščanje transportnih storitev (WTO, 2003: 160; WTO, 2004a: 158). Zato je na področju transporta opazno nastajanje multinacionalnih podjetij. Ta trend je v zadnjih letih zaznati tudi v Evropi, saj po raziskavi UNCTADA (2004: 37) največ logističnih multinacionalnih podjetij prihaja prav iz Evrope.

<sup>13</sup> Vmesna potrošnja je vrednotena v cenah kupcev kot vrednost proizvodov in storitev, ki jih posamezni proizvajalec nabavi zato, da proizvede druge proizvode in storitve. Vključeni so vsi proizvodi, katerih življenjska doba je manj kot eno leto, in proizvodi, vredni do 500 evrov, proizvodi z daljšo življenjsko dobo ter storitve tekočih popravil in vzdrževanje, ki ne povečujejo osnovne vrednosti in življenjske dobe osnovnih sredstev (SURSTAT, Statistične informacije št. 262, 2005: 17).

Tabela 6: Največja logistična multinacionalna podjetja po dohodku v letu 2003

Logistično podjetje	Dohodek v letu 2003 v milijonih US\$	Logistične storitve, ki jih izvajajo
<i>Exel plc (UK)</i>	8.900	Skladiščenje in distribucija, organizacija letalskih in pomorskih prevozov, oskrbovalne verige, carinjenje, transport in dostavni prevoz.
<i>Kuehne &amp; Nagel (Švica)</i>	6.900	Ladijski in letalski prevozi, skladiščenje, distribucija, transport, carinjenje, oskrbovalne verige.
<i>Schenker (Nemčija)</i>	6.400	Organizacija letalskih in pomorskih prevozov, carinjenje, skladiščenje, distribucija, transport.
<i>DHL Danzas (Nemčija)</i>	5.700	Organizacija ladijskih, letalskih prevozov, carinjenje, skladiščenje, distribucija, transport.
<i>P&amp;O Nedlloyd (UK in Niz.)</i>	4.800	Skladiščenje, distribucija, ladijski prevozi, oskrbovalna veriga, carinjenje, luške usluge.
<i>TPG/TNT (Nizozemska)</i>	4.700	Zbiranje blaga, transport, oskrbovalna veriga, sklepanje pogodb s prevozniki, skladiščenje, distribucija.
<i>Panalpina (Švica)</i>	4.600	Letalski ladijski prevoz, transport, distribucija, skladiščenje, nafta in plin.
<i>UPS (ZDA)</i>	4.100	Letalski, ladijski prevoz, carinjenje, transport, skladiščenje, oskrbovalna veriga, pogodbe s prevozniki, finance, zavarovanje.
<i>Menlo Worldwide (US)</i>	3.100	Transport, skladiščenje in distribucija, letalski prevoz, carinjenje, oskrbovalna veriga, odprema.
<i>NYK Logistic (Japonska)</i>	3.000	Prevozi, carinjenje, transport, skladišče.

Vir: United States International Trade Commission, 2005. Logistic Services, str. 25.

### 3.6.2 Oblikovanje strateških partnerstev

Z globalizacijo narašča tudi pomen strateških povezav različnih oblik: sporazumov o skupni proizvodnji, trženju in razvoju, skupnih prodajnih in distribucijskih mrežah in podobno. Mednarodna strateška partnerstva med podjetji ne pomenijo TNI in nakupa dela podjetja, ampak v veliki meri prispevajo h globalizaciji storitev. Zelo aktualna so partnerstva na področju med letalskimi prevozniki, in sicer predvsem zato, ker so prevzemi ali združitve včasih onemogočeni zaradi državnih regulativ. V špedicijski in logistični dejavnosti, ki bo predmet analize zadnjega dela, so partnerstva zelo razširjena oblika sodelovanja med podjetji.

Strateška partnerstva so oblika sodelovanja podjetij, kjer prihaja do povezovanja različnih industrijskih in storitvenih privatnih in javnih podjetij ter državnih in nadsocijalnih institucij. Z vstopom v Evropsko unijo se je namreč tudi logistična dejavnost znašla na pragu novih izzivov in priložnosti, ki jih ponuja širši svetovni trg. Strateška partnerstva so oblika sodelovanja, ki logističnim podjetjem pomagajo pri iskanju priložnosti za doseganje gospodarske rasti na bližnjih trgih in uspešen prodor na nove, oddaljene prekomorske trge. Podrobneje bom partnerske povezave v logistični dejavnosti obravnavala v poglavju 6 in v poglavju 7, kjer bom na analizi primera logističnega podjetja te povezave tudi praktično predstavila, v tem poglavju pa jih predstavljam na splošno.



Strateška partnerstva pomenijo nekapitalsko povezovanje med partnerji, ki delujejo v smeri skupnih ciljev. Podjetja razvijejo skupno dolgoročno strategijo z namenom postati bodisi cenovni vodja, prevzeti tržni položaj ali izvajati strategijo diferenciacije (Makovec - Brenčič in Hrastelj, 2003: 170). Ključni za uspeh strateške povezave so enakovredno partnerstvo, skupna vizija in poslanstvo, skupna kultura, dobra organizacija in aktiven menedžment (ibid.: 171). Za tak način sodelovanja se praviloma odločajo multinacionalna podjetja, primerno pa je tudi za manjša podjetja (Jaklič, M., 2002: 186).

Pogoji, ki so potrebni za vzpostavitev strateškega partnerstva (Yoshino in Rangan, 1995: 4): dve ali več podjetij se poveže, da bi sledili skupnim ciljem, vendar ostanejo samostojna. Prevzemi, združitve in podružnice multinacionalnih podjetij ne pomenijo zavezništva, kot pogoj pa avtorja (ibid.: 4) navajata enakovrednost vseh partnerskih podjetij pri prispevanju deležev v strateška področja in v tehnologijo. Značilno za strateška partnerstva je, da se podjetja povezujejo prek domačih meja (s tujimi podjetji), pogoste so tudi povezave med konkurenti (na primer povezava Forda in Nissana ali Toyote in GM) ter podjetja iz različnih panog (ibid.: 4).

Yoshino in Rangan (1995: 17) ločujeta med: dobaviteljskimi, industrijskimi partnerstvi, zavezništvi med nekonkurenti in povezavami med konkurenčnimi podjetji. Bistvo strateških partnerstev in tudi razlog, zakaj se podjetja odločajo za to obliko sodelovanja, je ustvarjanje višje dodane vrednosti, kot bi jo podjetje ustvarilo samo. Poleg ustvarjanja višje dodane vrednosti<sup>14</sup> strateška partnerstva omogočajo prenos znanja, dostop do novih trgov in tehnologij ter delitev tveganj (ibid.: 17).

Partnersko povezovanje je zaznati tudi na področju logističnih storitev.<sup>15</sup> Narava posla mnogokrat pripelje do poslovnih vezi izven meja države. Prost pretok blaga in elektronsko poslovanje sta povzročila širitev povezav ne samo po evropskem prostoru, ampak tudi na daljne trge, kjer sta pomorski in letalski prevoz edina možna dostopa. Novodobni koncepti, kot so Just in Time dobave (JIT), kontejnerski prevozi, multimodalni transporti<sup>16</sup> in druge

---

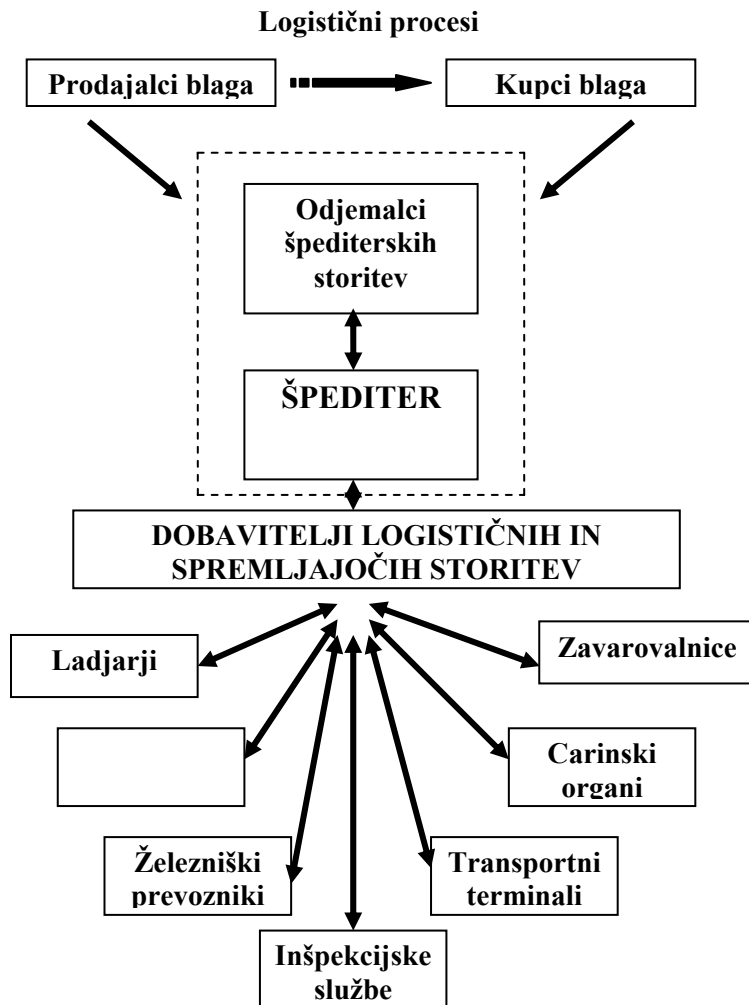
<sup>14</sup> Dodana vrednost (v osnovnih cenah) je enaka proizvodnji (v osnovnih cenah), zmanjšani za vmesno potrošnjo (v cenah kupcev). Dodana vrednost (v osnovnih cenah) je tudi enaka vsoti sredstev za zaposlene, plačanim drugim davkom na proizvodnjo, zmanjšanim za prejete druge subvencije na proizvodnjo ter vsoti bruto poslovnega presežka in bruto raznovrstnega dohodka (SURS, Statistične informacije št. 262, 2005: 17).

<sup>15</sup> Z vidika naloge velja omeniti, da je na področju transportno-logistične dejavnosti v Sloveniji ustanovljen Transportno logistični grozd, g. i. z. (GIZ TLG), ki združuje 12 podjetij in 4 institucije s področja transporta, špedicije, ladijske agencije, pristaniških storitev, ekologije ter visokošolske in raziskovalne ustanove: Cenšped, Eko-les, Fersped, Intereuropa, Luka Koper, Pacorini Ltd., Slovenske železnice, UP PINT, UL-Fakulteta za Pomorstvo in Promet, Univerza na Primorskem ([www.giz-tlg.si](http://www.giz-tlg.si)).

<sup>16</sup> Multimodalni prevoz (po ECMT-konvenciji) je prevoz blaga z vsaj dvema različnima načinoma transporta ([www.luka-kp.si](http://www.luka-kp.si)).

novosti, so povzročili premik k združevanju členov logistike zaradi lažjega, hitrejšega in učinkovitejšega poslovanja. Zahtevnost in različnost organizacijskih in izvedbenih operacij pri takih načinih odpre/dobav zahteva za izvedbo takega posla vključevanje več poslovnih subjektov. V teh logističnih povezavah je nujno potrebno partnersko sodelovanje s številnimi logističnimi dejavnostmi: mednarodnega špediterja, morskih luk, skladišč in terminalov, carinskih skladišč, logističnih centrov in pomorskih agentov (Veselko, 2002: 22). Shematično to povezovanje prikazuje slika 6.

Slika 6: Partnersko povezovanje organizatorja logističnih storitev z ostalimi udeleženci



Vir: Šola poslovne logistike Intereurope, d. d., 2000, str. 4.

Povezovanje med podjetji in oblikovanje konkurenčne prednosti z vključevanjem v različne oblike medpodjetniških povezav, med katerimi so tudi poslovni grozdi, ni nov pojav. Porter (1998: 197) opredeli grozd kot geografsko koncentracijo povezanih podjetij, specifičnih dobaviteljev, ponudnikov storitev, podjetij v sorodnih panogah in podpornih institucij (npr. univerz, agencij za standardizacijo, trgovskih združenj) na določenih področjih, ki sočasno sodelujejo in si konkurirajo.

Oblik poslovnih grozdov je več, razlikujejo pa se po globini in razvitosti povezav med člani grozda. Večinoma so v grozd povezani končni proizvajalci proizvodov oziroma izvajalci storitev, dobavitelji specializiranih proizvodnih elementov, komponent, strojev in storitev, finančne institucije ter podjetja v sorodnih panogah. Pogosto so v grozd vključeni tudi odjemalci in podjetja v prodajni poti, proizvajalci komplementarnih proizvodov, ponudniki specializirane infrastrukture ter vladne in druge institucije, ki zagotavljajo ustrezno usposabljanje, izobraževanje, informacije, raziskave in tehnično pomoč, ter agencije za standardizacijo. Prav tako so v grozdih pogosto prisotna različna trgovinska združenja in drugi kolektivni organi v zasebnem sektorju, ki nudijo podporo članom grozda (Porter, 1998: 199). Za podjetja, panoge in institucije v grozdu so značilne trdne povezave ne glede na to, ali so te vertikalne, horizontalne ali institucionalne. Široke skupine, kot so na primer predelovalna industrija, proizvodnja potrošniških dobrin ali industrija visoke tehnologije, zato niso grozd, prav tako pa grozd ne more biti posamezna panoga, saj bi s tem spregledali ključne povezave med panogami in institucionalne povezave, ki bistveno vplivajo na konkurenčnost (ibid.: 202).

Pomembnost poslovnih grozdov je torej v združevanju podjetij iz različnih panog in povezovanju različnih institucij, ki vzpostavljajo zdravo konkurenco med podjetji, ter pridobivanju oziroma ohranjanju konkurenčnosti. Konkurenca in sodelovanje se pojavljata med različnimi člani grozda in na različnih ravneh. Podjetja, ki si na nekaterih področjih svojih aktivnosti konkurirajo, lahko aktivnosti na drugih področjih izvajajo skupaj. V razmerah globalne konkurence, hitrih tehnoloških sprememb in krajšanja časov razvoja novih proizvodov ob hkratnem naraščanju vloženega znanja sta prav sodelovanje in povezovanje med podjetji in institucijami ključni za pridobivanje in ohranjanje konkurenčnih prednosti. Tovrstne povezave so pomembna značilnost poslovnih grozdov, s tem pa so tudi organizacijski in institucionalni okvir, ki zagotavlja ustrezne pogoje za odzivnost, prilagodljivost in inovativnost podjetij, posledično pa tudi vsega gospodarstva.

Iz predstavljene literature lahko ugotovim, da je ekonomska globalizacija močno povezana z internacionalizacijo trgov, ekonomskimi aktivnostmi in različnimi povezavami med podjetji v mednarodnem gospodarstvu. Globalizacija kot koncept ne sodi v nobeno specifično področje, saj zadeva politiko, ekonomijo, kulturo, gospodarstvo, ekologijo, vsakdanje življenje. Zaradi odsotnosti skupne in splošno uveljavljene definicije ter zaradi izrednih dimenzij in širokega pojmovanja besede globalizacija sem se v tem poglavju omejila zgolj na njen politološki in ekonomski vidik ter na njuno prepletenost in soodvisnost.

Internationalizacija kaže na gospodarsko povezanost, ki pospešuje družbene, politične in ekonomske vplive preko posameznih držav. V ožjem smislu pa je internacionalizacija opredeljena kot delovanje podjetij na tujih trgih, predvsem preko TNI in nekapitalskih povezav v različnih oblikah strateških partnerstev. Transnacionalni tokovi, dobrine, kapital, ljudje, znanje in informacije se hitro selijo prek meja nacionalnih držav.

## 4 INTERNACIONALIZACIJA STORITEV

Pojem internacionalizacija se torej širše uporablja za vse oblike mednarodnega ekonomskega sodelovanja, širjenje ekonomske dejavnosti v več držav in vključevanje podjetij v mednarodno menjavo in proizvodnjo. Internacionalizacija tako zajema podjetja in njihove dejavnosti, ki se preko TNI internacionalizirajo in preko menjave vplivajo tudi na internacionalizacijo storitev.

Spremenjene razmere in drugačen način obravnavanja in trgovanja s storitvami so pogojevali tudi drugačno obravnavo storitvene dejavnosti in trgovanja s storitvami. Krepitev pomena storitev v nacionalnih gospodarstvih je posledica več dejavnikov: tehnološkega razvoja, naraščanja dohodka in spreminjanja potreb potrošnikov, povečanja vloge države v zagotavljanju blaginje in v zadnjem času uvajanja informacijsko-komunikacijske tehnologije (Stare, 2002: 11). Posledica teh gibanj je bilo naraščanje obsega in rasti mednarodne menjave storitev, ki je bilo zlasti v osemdesetih in začetku devetdesetih let prejšnjega stoletja hitrejše od rasti mednarodne menjave blaga (ibid.: 11). Predvsem revolucionarne spremembe v tehnologiji obdelave podatkov in komunikacijski tehnologiji so prispevale k rasti storitvenih aktivnosti. Zato prihaja do nastanka novih storitvenih aktivnosti in razširitve ter sprememb starih storitvenih aktivnosti (Webster in Dunning, 1990: 76).

Ker me pri raziskavi zanima vpliv globalizacije na internacionalizacijo storitev, bom v nadaljevanju sledila Svetličičevi tezi (2004: 20), ki poudarja vse večjo soodvisnost in povezanost med gospodarstvi po vsem svetu, ki se kaže v oddaji del v tujino (offshoring) ter zunanjem izvajanju dejavnosti (outsourcing). Predstavitev dejavnikov globalizacije in internacionalizacije ter prilagajanje storitvene dejavnosti novim razmeram mi bosta v nadaljevanju pomagala potrditi osnovno hipotezo, da politični in predvsem ekonomski procesi, ki jih povzroča globalizacija, pospešujejo internacionalizacijo storitev in vplivajo na njihovo preoblikovanje.

### ***4.1 Proces internacionalizacije storitev***

Za internacionalizacijo storitev obstaja več razlogov. Grönroos (1990: 292) navaja kot dva najpomembnejša, ki vplivata na odločitev podjetij, da se internacionalizirajo: (i) sledenje svojim dozdajšnjim kupcem in zagotavljanje podpore, (ii) aktivno iskanje novih trgov, ki omogočajo večje donose.

Bistveno se je izboljšal položaj storitev in pospešila se je njihova internacionalizacija predvsem, ko so se umaknile formalne ovire, ki so ovirale rast internacionalizacije storitev. To je omogočil Splošni sporazum o trgovanju s storitvami (GATS), ki skrbi, da predpisi

posameznih držav niso diskriminatorni (Bobek in Živko, 2002: 78). Tako so se umaknile formalne ovire in prišlo je do visoke stopnje prostega trga na tem področju.

Internacionalizacija je dinamičen proces, in ko se podjetje odloči ponujati svojo storitev na trgu mora najti primeren način, da je ta storitev lahko dostopna na tujem trgu. Opredelimo pet glavnih strategij za internacionalizacijo storitev, ki se med seboj ne izključujejo. Pomenijo način vstopa storitev na tuje trge (Grönroos, 1990: 293–295):

- Neposredni izvoz: najstarejša oblika je izvoz blaga ali storitev na tuja tržišča. Ta pristop se večinoma uporablja pri popravilih in svetovalnih storitvah. Ponudnik ima opremo locirano doma, vendar se nemudoma premakne na potrošnikovo območje, ko je treba. Storitve je treba nemudoma proizvesti.
- Sistemski izvoz: strategija temelji na izvozu storitev prek podpore dozdajšnjim partnerjem na tujem trgu oziroma njihovem sledenju. Storitveno podjetje lahko spremlja drugo storitveno ali proizvodno podjetje na tujem tržišču in tako se medsebojno dopolnjujeta (blaga proizvodnega podjetja, ki ga prevažata transportno podjetje).
- Neposredni vstop: podjetje ustanovi podružnico oziroma podjetje na tujem. To je danes najbolj uporabljana strategija.
- Posredni vstop: je oblika nekapitalskega sodelovanja, kot je franšizing, pridobitev pravic uporabe licence, pogodbe o storitvah. Storitveno podjetje poišče partnerja v tujini, ki bo ekskluzivno prodajal njegove storitve.
- Elektronsko trženje: storitveno podjetje trži svoje storitve preko različnih elektronskih poti in ni vezano na nobeno lokacijo.

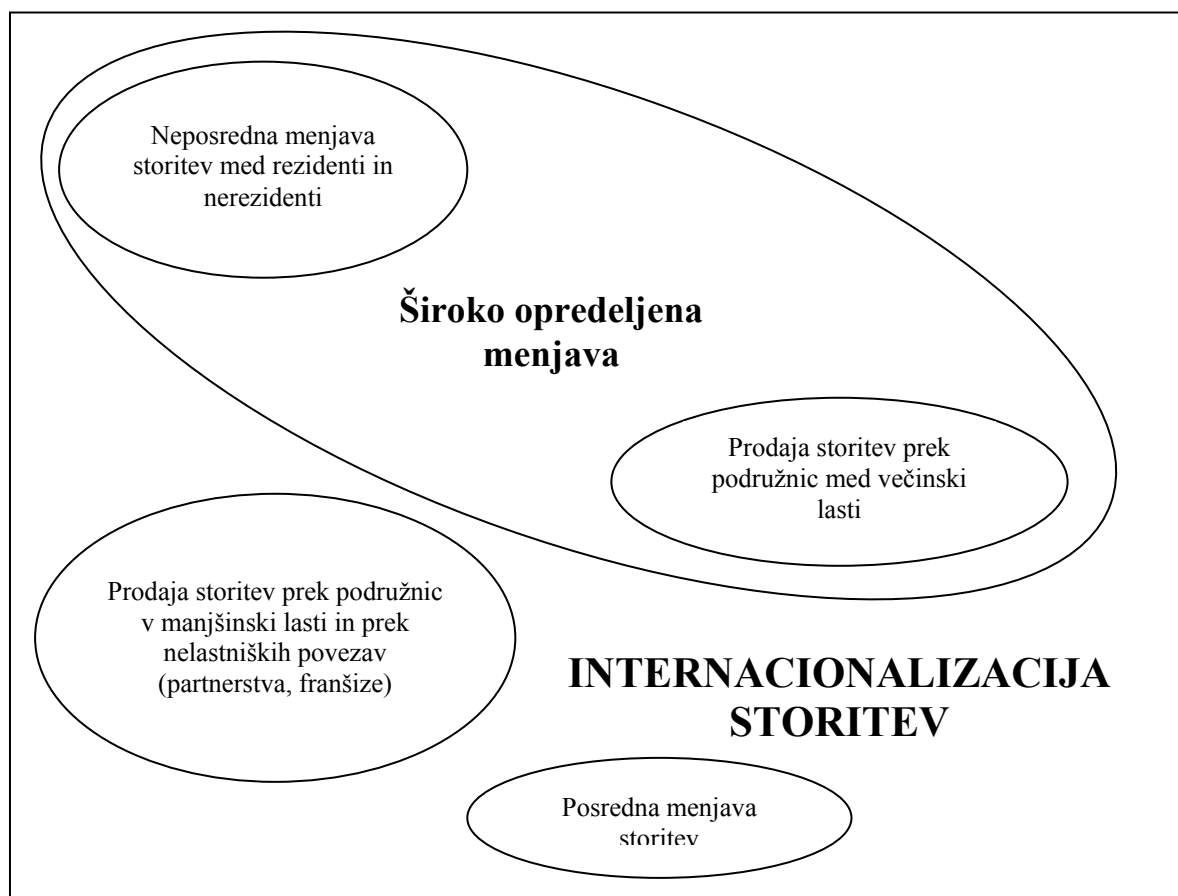
V teoriji se pojavljata dva vzorca internacionalizacije storitev, ki se manifestirata preko storitvenih podjetij. Prvi je tipičen za storitve, ki ne zahtevajo osebne interakcije trgovinskih partnerjev. Za podjetja, ki ponujajo t. i. ločljive storitve (separated services), je proces internacionalizacije postopen. Postopek se začne z manjšim obsegom, s postopno prilagoditvijo in povečevanjem proizvodnje. Storitve, ki jih lahko proizvedemo samo z osebno interakcijo proizvajalca in porabnika ter ki zahtevajo sočasnost proizvodnje in porabe (zavarovalne, transportne, gradbene storitve), predpostavljajo takojšnjo prisotnost na tujih trgih. Storitveno podjetje je takoj soočeno z vsemi problemi in potrebami in nima časa za prehodno obdobje, zato mora že takoj poiskati primerno strategijo internacionalizacije svojih storitvenih proizvodov (Grönroos, 1990: 291).

Staretova (2002: 14) navaja, da so posamezne storitve občutljive na značilnosti trga (kultura, socialne dimenzije), da je prisotnost ponudnika na trgu nujna, tudi če bi lahko zagotovili čezmejno menjavo. Poleg tega, še dodaja Staretova (ibid.: 14), neposredni stik med proizvajalcem in kupcem storitve prispeva h kakovosti opravljene storitve, za proizvajalca pa

postane več vredna, saj mu kupec da povratne informacije. To velja zlasti za dolgoročnejše odnose med proizvajalci in kupci storitev (ibid.: 14).

Internacionalizacija storitev zajema poleg menjave storitev, ki jih vsebuje široka opredelitev, tudi prodajo storitev prek podružnic v manjšinski lasti in prek nelastniških povezav (partnerstva, franšize) ter posredno menjavo storitev, ki je vsebovana tudi v menjavi blaga (Stare, 2002: 16).

Slika 7: Internacionalizacija storitev



Vir: Stare, 2002, str. 15.

Zapostavljenost storitvenih dejavnosti v preteklosti je oblikovala slabe razmere za ponudbo storitev in negativno vplivala tudi na mednarodno konkurenčnost storitvenih dejavnosti. V prihodnosti je pričakovati, da bodo izhodne investicije storitvenih podjetij še hitreje naraščale. Nove podružnice storitvenih podjetij v tujini in storitvena multinacionalna podjetja pospešujejo trgovino in investicijske tokove ter pogosto zagotovijo potrebno infrastrukturo. Šele internacionalizacija storitvenih dejavnosti lahko včasih zagotovi spodbudo za internacionalizacijo drugih sektorjev (Jakličeva in Svetličič, 2005: 78).

## ***4.2 Dejavniki internacionalizacije storitev***

Čeprav večji del literature obravnava mednarodno poslovanje z vidika proizvodnje, pa storitve kljub podcenjevanju njihovega obsega od sedemdesetih let dalje predstavljajo najbolj dinamičen segment mednarodne menjave (Hrastelj in Makovec, 1999: 80). Zato novejša literatura, ki obravnava internacionalizacijo, daje večji poudarek storitvenim podjetjem, kamor sodita tudi špedicija in logistika.

Dejavnike, ki tudi vplivajo na internacionalizacijo storitev, je iskati v raznolikosti storitev, v načinu njihovega vključevanja v mednarodno menjavo in v funkciji, ki jo pri tem opravljajo. Storitve se lahko v menjavo vključujejo kot končni proizvod in predmet neposredne menjave (npr. finančne storitve, turizem), kot input v proizvodnji blaga in so vsebovane v posredni menjavi (npr. storitve razvoja, ki so vključene v menjavi zdravil), lahko pa opravljajo komplementarno funkcijo v menjavi proizvodov (npr. transport) ali storitev (npr. telekomunikacijske storitve) (Stare, 2002: 11).

Na drugi strani pa internacionalizacijo storitev pospešuje tehnološki napredek. Kenda (2003: 78) ugotavlja, da je tehnološki napredek dvosmeren in da na eni strani sama globalizacija pospešuje tehnološki napredek, na drugi pa je tehnološki napredek pospešil dinamiko mednarodnih transakcij in storitev.

Tehnološki napredek v širšem pomenu besede zajema organizacijske spremembe (Palley 1999: 3), razvoj na področju informacijsko-komunikacijske tehnologije in uvajanje novih storitev. Commission to the Council: The Contribution of Business Services to Industrial Performance (1998: 6) navaja, da narašča povpraševanje podjetij po novih, naprednih, na znanju temelječih in specializiranih storitvah. Scholte (2000: 291) pa poudarja tehnološki razvoj, predvsem razvoj informacijske tehnologije kot pomemben dejavnik, ki je vplival na internacionalizacijo storitev.

### ***4.2.1 Tehnološki napredek in informacijska tehnologija***

Kot glavni dejavnik hitrega naraščanja in preoblikovanja storitvene dejavnosti Staretova (1999: 38) navaja temeljne spremembe v načinu proizvodnje. Kot glavni vzrok navaja tehnološki napredek in uvajanje informacijsko-komunikacijske tehnologije v vse faze proizvodnih procesov in razvoj vrste storitvenih funkcij, ki povečujejo učinkovitost in kakovost proizvodnje in distribucije (ibid.: 38).

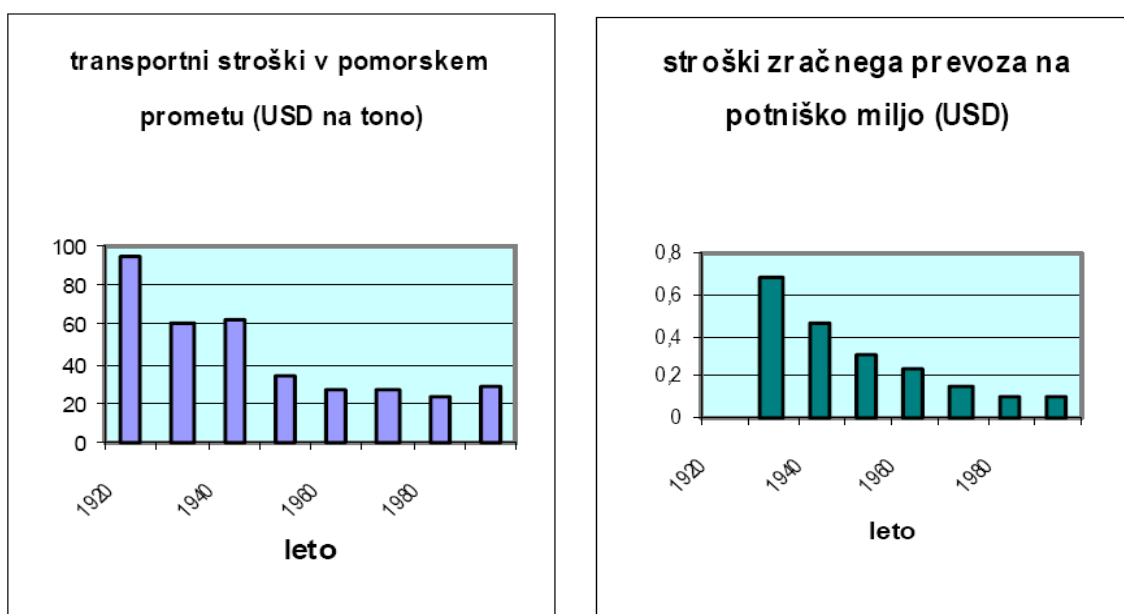
Tehnološki napredek je omogočil razvoj novih diferenciranih proizvodov ter uvajanje procesnih inovacij ob podpori informacijsko-komunikacijske tehnologije (Bučar, 1999: 4). Bučarjeva (ibid.: 4) še navaja, da sta ta dva dejavnika v razvitih državah pomembno vplivala

na povečanje potreb po proizvodnih storitvah (npr. razne tehnične, profesionalne in finančne storitve), hkrati pa se je pogosto spremenil tudi način zadovoljevanja potreb (preusmeritev od notranjih na zunanje dobavitelje storitev, povečana možnost internacionalizacije dobaviteljev storitev, ("global outsourcing").

Prav tako tudi A. Jaklič in Svetličič (2005: 9) navajata tehnologijo, ki je od osemdesetih let prejšnjega stoletja bistveno vplivala na pogoje konkurenčnih prednosti na svetovnem trgu. Produktivnejši so tisti, ki razpolagajo z modernejšo tehnologijo od svojih tekmecev in ki so sposobni z boljšo procesno tehnologijo enake izdelke proizvesti ceneje, ali tisti, ki so bolj organizirani in zato lahko hitreje reagirajo na tržne signale, pa tudi tisti, ki se hitreje odzivajo na želje kupcev (ibid: 9).

Tehnološki napredek se kaže tudi v zmanjševanju infrastrukturnih omejitev kot npr. zmanjševanje stroškov transporta in zniževanje stroškov telekomunikacij (Perraton, 1997: 259). To potrjuje velik padec stroškov transporta, kot je prikazano na sliki 8.

Slika 8: Upadanje stroškov transporta (spremembe med desetletnimi obdobji so izražene v stopnjah rasti v odstotkih spremembe)



Vir: Global Policy Forum. The Declining Cost of Transportation, 2002.

Kenda (2003: 279) tudi navaja, da informacijsko-komunikacijska tehnologija pospešuje zблиževanje med posameznimi subjekti. Nekoč oddaljeni posamezniki se s pomočjo tehnologije operativno najdejo drug poleg drugega. To dejstvo daje možnost sodelovanja med osebki, čeprav so fizično zelo oddaljeni. V zadnjih dveh desetletjih je pospešen razvoj znanosti in tehnologij – predvsem internet, računalništvo in mobilna telefonija – pospešil



sodelovanje ljudi z različnih koncev sveta. Komuniciranje in poslovanje na mednarodni ravni je postalo bistveno lažje. Sodobni informacijski sistemi omogočajo procesiranje velikega števila podatkov, poenostavljajo poslovanje in znižujejo stroške (ibid.: 278).

Informacijska tehnologija omogoča trgovanje s storitvami, ki prej niso bile predmet trgovanja. Često ni več potreben neposreden stik med proizvajalcem in porabnikom. Vsaka dejavnost, ki jo lahko prenašamo preko ekrana ali telefona, je lahko locirana kjerkoli po svetu. Na daljavo danes lahko prodajamo npr. računalniški softver, letalske in druge vozovnice ali posredujemo zdravniške nasvete. Vse bolj celo vzgoja in izobraževanje potekata na daljavo (Kenda, 2003: 278). Tako so v načinu ponudbe storitev na primer storitve bankomatov, ki odpravljajo nujnost hkratne prisotnosti ponudnika storitev (bančnega uslužbenca) in potrošnika ter zmanjšujejo število zaposlenih uslužbencev pri bolj enostavnih opravilih. Bankomati omogočajo tudi večjo fleksibilnost ponudbe, saj so na razpolago 24 ur na dan (Stare, 2000: 21).

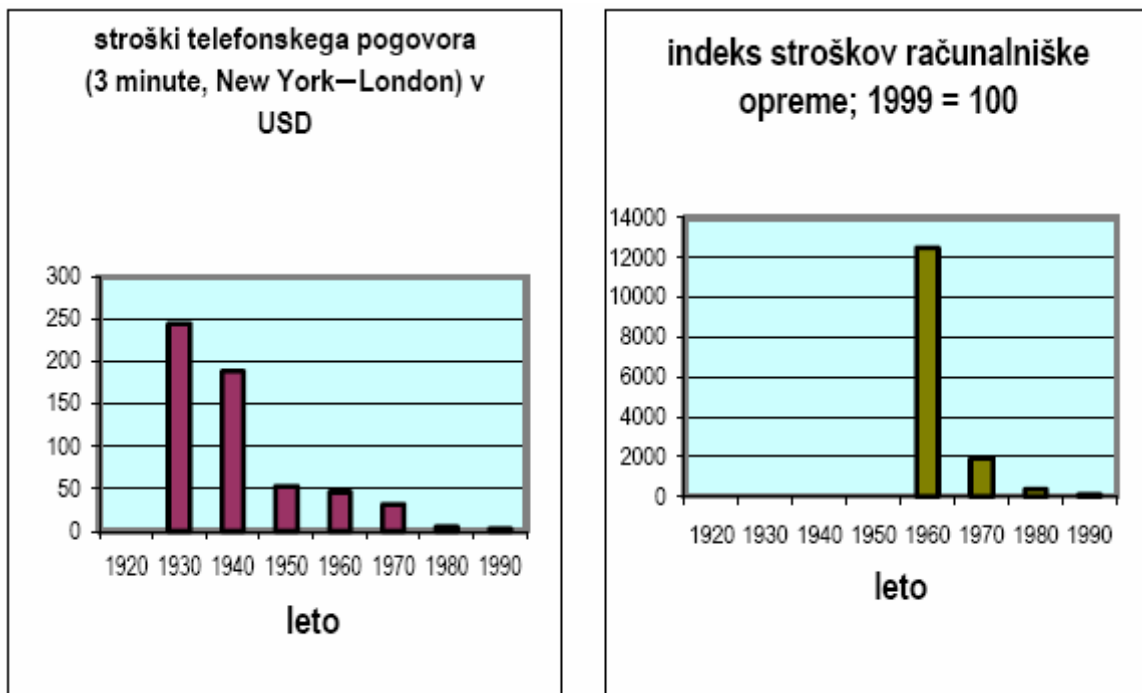
Bistvena posledica napredka na področju informacijske tehnologije in telekomunikacij je takojšen dostop do določenih informacij in podatkov kjerkoli v svetu, kar lahko vpliva na večjo konkurenčnost in znižanje stroškov. Elektronska izmenjava podatkov (EIP) poteka med podjetji in omogoča hitrejši odzivni čas, nižje stroške in koordinirano načrtovanje.<sup>17</sup> Logožar (2002: 3) navaja, da napredek na področju informacijske tehnologije in telekomunikacij vpliva na delitev dela in specializacijo tako v storitveni kot tudi v industrijski proizvodnji, istočasno pa krepi njuno medsebojno povezanost in odvisnost (ibid.: 33).

Pomembnost napredka v komunikacijski tehnologiji potrjujejo tudi podatki o upadanju stroškov telefonskih pogovorov. Podatki kažejo na velik padec stroškov telekomunikacij, izdelave, predelave, hrambe in prenosa podatkov. S tem so bistveno olajšane komunikacijske poti iskanja novih poslovnih priložnosti po svetu, omogočena je učinkovitejša koordinacija poslovnih operacij na daljavo in trgovanje s storitvami, s katerimi se v preteklosti ni trgovalo (Kenda 2003: 279). Če je bilo leta 1940 treba za 3-minutni telefonski razgovor plačati 250 US\$, je danes to zanemarljiv strošek nekaj dolarjev, kot kaže podatek Global Policy Forum: The Declining Cost of Transportation and Communication, 2002.

---

<sup>17</sup> Cooper (2004: 105) pa ugotavlja, da razvoj komunikacijske tehnologije pospešuje standarde izmenjave podatkov, kot je na primer mednarodno uveljavljen vmesnik Electronic Data Interchange for Administration, Commerce and Transport (EDIFACT). Med pomembnejšo komunikacijsko tehnologijo Logožar (2002: 36) omenja tudi Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL), Global System for Mobile Communications (GSM) in e-poslovanje, ki omogoča bolj učinkovito poslovanje med uporabniki in nudi stalno povezavo med gospodarskimi subjekti.

Slika 9: Upadanje stroškov telekomunikacij in računalniške opreme



Vir: Global Policy Forum. The Declining Cost of Transportation, 2002.

Družba se informatizira, saj so potrebe po informacijah v proizvodnji proizvodov in storitev tudi po "čistih" informacijskih storitvah večje (Stare, 1999: 29). Industrijska proizvodnja postaja z uvajanjem informacijsko-komunikacijske tehnologije bolj storitveno intenzivna (Bučar in Stare, 1999: 3). Postopno uvajanje novih tehnoloških procesov in uvajanje sodobnih informacijsko-komunikacijskih tehnologij v proizvodne procese v industriji in v storitvenih dejavnostih so povečali povpraševanje po novih, s tem povezanih storitvah (ibid.: 6).

#### 4.2.2 *Uvajanje novih storitev*

A. Jaklič in Svetličič (2005: 10) vidita prav v ustvarjanju novih izdelkov/storitev in tehnologij/procesov<sup>18</sup> bistvo konkurenčnosti. Proizvodnja inovativnih novih izdelkov ali boljših storitev je vedno bila in vedno bo način, kako ustvariti dobiček in prispevati h gospodarski rasti (Ferfila, 2002: 539).

Tehnološko zahtevnejša in visokokakovostna industrijska proizvodnja zahteva inteligentne

<sup>18</sup> Med novimi storitvami so predvsem telekomunikacijske storitve s pojavom interneta in elektronsko trgovino, ki omogočata uporabnikom lažjo dostopnost do proizvodov in storitev na različnih koncih sveta in s tem povečujeta konkurenco med ponudniki (Rant, 2003: 2). Vsak dan se srečujemo s storitvami, kot so: bančni avtomati, mobilni telefoni, internetna povezava in računalniške storitve. Strategija gospodarskega razvoja Slovenije 2001–2006 navaja nove, na znanju temelječe storitve: e-poslovanje, e-bančništvo, delo na daljavo, pouk na daljavo (UMAR, 2001: 16).

inpute. Tudi uvajanje gibljivejše proizvodnje, računalniško vodenega oblikovanja in proizvodnje ter zaostrena konkurenca med ponudniki blaga ima za posledico vse večjo uporabo sodobnih storitev (razvoj in raziskave, uvajanje in upravljanje kakovosti, marketing izobraževanje in usposabljanje, komuniciranje). To ima velik vpliv tudi na organiziranje podjetij, njihovo strategijo in politiko razvoja človeških virov. Industrijska podjetja povečujejo konkurenčno sposobnost z vse bolj učinkovitimi storitvami, ki dodajajo vrednost. Odnos med industrijo in storitvenim sektorjem postaja vse bolj dvosmeren oziroma interakcijski, kar zahteva miselni preskok pri obravnavanju industrijske in storitvene proizvodnje (Bučar, 1999: 1). Kot primer produktne inovacije v komunikacijskih storitvah navaja Staretova (2000: 21) prav elektronsko pošto.

Pojavljajo se tako imenovani "pametni" ali interaktivni proizvodi: npr. avtomobilske gume, ki sporočajo vozniku, kdaj je pritisk v gumah nizek; avtomati za prodajo pijač, ki pokličejo distributerja, ko se izpraznijo. Tako so meje med proizvodi in storitvami z intenzivno uporabo znanja in informacijsko-komunikacijske tehnologije vse bolj zabrisane. Na podlagi izboljšanja kakovosti proizvoda zaradi uporabe informacijske tehnologije se pojavi nov proizvod v drugi dejavnosti, kot na primer traktor proizvajalca Fergusson, ki je povezan s satelitskim sistemom, ki označi natančno lokacijo traktorja in pridelek z določene lokacije. Podatki pomagajo določati uporabo gnojila za boljši pridelek. Tako bi lahko nova storitvena dejavnost, ki temelji na znanju, kako upravljati s pridelkom, po vrednosti kmalu prerasla osnovno dejavnost proizvajalca traktorjev (Stare, 1999: 29).

Tem novim zahtevam se prilagajajo tudi logistična podjetja. Prilagajanje logistične storitvene dejavnosti novim razmeram, ki jih povzročata globalizacija in internacionalizacija, gre v smeri ponudbe organiziranja celovitih logističnih storitev. Logistična veriga tako poteka od podjetja, ki blago proizvaja, do končnega potrošnika – ne glede na to, v kateri državi se logistična veriga začne in konča. V proces take logistične verige so vključene transportne, špedicijske, skladiščne, distribucijske in informacijske storitve, ki zahtevajo celovit in povezan sistem ter hiter in zanesljiv informacijski in blagovni pretok. Logistično podjetje torej načrtuje celoten proces organiziranja oskrbovalne verige (USITC, 2005: 2–1). Za kakovostno izvedbo celovitih logističnih storitev pa logistična podjetja pri tem razvijajo številne nove proizvode in procese, da ugodijo zahtevam strank.<sup>19</sup> K uvedbi novih produktov pa dodatno vpliva tudi napredek na področju tehnološkega razvoja<sup>20</sup> in na področju informacijsko-komunikacijske tehnologije.

---

<sup>19</sup> Intereuropa, d. d., razvija nove storitve in izpopljuje ponudbo logističnih storitev: paketna distribucija Express; satelitsko spremljanje pošilk; osebni prevzem in dostava blaga po vsej Sloveniji; organizacija kompletnih vlakov iz EU in Slovenije v jugovzhodno Evropo ter na Bližnji vzhod ([www.intereuropa.si](http://www.intereuropa.si)).

<sup>20</sup> To trditev Kenda (2003: 278) podkrepil s primerom ameriškega špedicijskega magnata Malcoma McLeana, ki velja za inovatorja kontejnerjev sredi 50., s čimer je bistveno znižal transportne stroške in vplival na povečanje mednarodne trgovine.

### **4.2.3 Organizacijske spremembe**

Palley (1999: 3) omenja tehnološke in organizacijske inovacije kot ključno gonilno silo, ki vzpodbuja mobilnost kapitala in omogoča delovanje podjetij na globalni ravni. Vse večja diferenciacija proizvodnje in naraščajoča kompleksnost proizvodnega procesa zahtevata vedno več posebnega strokovnega znanja, ki ga pogosto tudi največja industrijska podjetja niso sposobna v celoti zagotoviti sama (ibid.: 3).

Spremenjeni pogoji poslovanja zahtevajo, da se podjetja osredotočijo na t. i. osrednje sposobnosti (angl. core competencies), kar pomeni naraščajočo specializacijo aktivnosti in znanj v posameznem podjetju in povezovanju znotraj podjetij kot med podjetji – na primer med podjetjem in njegovimi dobavitelji, konkurenti ali kupci (Dunning, 2000: 10). Središčne sposobnosti obsegajo najboljše sposobnosti podjetja; tisto, kar zna najbolje narediti (ibid.: 10).

Specializacijo v industrijski in storitveni proizvodnji so povzročila tudi revolucionarna odkritja v informacijsko-komunikacijski tehnologiji, zaradi katere je proizvodnja končnega proizvoda odvisna od cele vrste specializiranih inputov, ki so v vse večji meri nematerialni oziroma inteligentni (Miles in Wyatt, 1991: 16). Kot primer specializacije v industriji navaja raziskava WTO (WTO, 2005a: 268) avtomobilsko industrijo. Proizvodnja je postala vse bolj zahtevna in kompleksna. Zaradi velikega števila različnih delov in modelov je nemogoče, da bi se celotna proizvodnja odvijala znotraj ene same avtomobilske tovarne (ibid.: 268). Podatki tudi kažejo, da je bilo v ZDA v letu 2002 kar 70 odstotkov avtomobilskih delov dobavljenih avtomobilskim tovarnam s strani zunanjih dobaviteljev (ibid.: 268).

K zunanjim dobaviteljem se selijo predvsem storitve, ki temeljijo na informacijski tehnologiji in se lahko standardizirajo in avtomatizirajo (WTO, 2005a: 270). Kot primer procesne inovacije v storitvah navaja Staretova (2000: 21) selitev delovno intenzivnih, nezahtevnih operacij (npr. vnos podatkov letalskih vozovnic) v države s poceni delovno silo<sup>21</sup> in uporabo tako obdelanih podatkov preko informacijsko-komunikacijskih povezav v finančnih službah letalskih podjetij v razvitih državah.

Trendi informacijsko-tehnoloških sistemov se razvijajo v smeri krepitve medsebojne odvisnosti in povezanosti storitvene in industrijske proizvodnje. Tako povezanost omogoča uporaba informacijsko-komunikacijske tehnologije v vseh sferah gospodarstva in družbe. Zaradi tehnološkega napredka zaposluje industrija manj delovne sile kot nekoč in spreminja način proizvodnje (Bučar in Stare, 1999: 1). Oblikujejo se mreže industrijskih in storitvenih

---

<sup>21</sup> Poleg oddajanja storitev je zaznati tudi trend selitve storitev. Vodilno svetovno logistično podjetje DHL je začelo selitev svojih informacijskih storitev iz podružnic v Veliki Britaniji in Švici v Prago, kjer nameravajo zaposliti 400, kasneje pa celo 1000 delavcev (UNCTAD, 2004: 147).

podjetij, ki se povezujejo v "verigo dodane vrednosti", da so bolj učinkovite v celotni dejavnosti, zato se razlike med obema kategorijama dejavnosti zmanjšujejo (Stare, 1999: 29).

Organizacijsko se izpopolnjujejo tudi mednarodne nabavno-prodajne transakcije s t. i. "Just in Time"<sup>22</sup> dobavami, ki pomenijo vse bolj neposredno povezavo od proizvodnje preko transporta do potrošnje (Kenda: 2003: 278).

Prilagajanje podjetij novemu svetovnemu poslovanju in način pridobivanja konkurenčne prednosti podjetij gre v smeri zunanjega izvajanja dejavnosti (angl. outsourcing) in oddajanja del v tujino (angl. offshoring).

Podjetja tako obdržijo le tisto dejavnost ali izdelek, v kateri/katerem so najboljša, vse ostalo pa prepustijo zunanjim dobaviteljem. S tem podjetja pridobijo fleksibilnost in odzivnost. Prednosti, ki temeljijo na takšnih središčnih sposobnostih, niso vezane na eno lokacijo, pač pa se lahko udeležujejo kjerkoli, doma ali globalno (Jaklič, A. in Svetličič, 2005: 13). Podjetja se osredotočajo na osrednje vire svoje konkurenčnosti ter s tem povezane izdelke in storitve (ibid.: 12).

Do največjega razcveta oddaje del v tujino in zunanjega izvajanja dejavnosti v storitvenem sektorju je prišlo z razvojem komunikacijsko-informacijske tehnologije. Razcvet se je v devetdesetih pričel v ZDA (Ogorelc, 2004: 17). Podjetja so najprej najemala enostavne storitve, ki so jih izvajala zunanja podjetja, npr. transportne storitve, storitve varovanja objektov, kurirske storitve. Kasneje pa so podjetja začela omenjena načina uporabljati tudi za kompleksnejše storitve s področja informatike, logistike, računovodstva itd. (ibid.: 17). Oba procesa izvajanja storitev sta danes zelo uporabljana načina za poslovanje s storitvami.

Staretova (2000: 18) ugotavlja, da sta prav tehnološki napredek in specializacija omogočila, da se nekatere storitvene dejavnosti izločijo iz podjetij in postanejo samostojne storitvene enote (npr.: računalniške storitve,<sup>23</sup> ki jih je znotraj industrijskega podjetja prej opravljal poseben oddelek, ki se je osamosvojil in zdaj prodaja svoje storitve na trgu). Prihaja do eksteralizacije (outsourcing) storitvene dejavnosti. Po drugi strani pa uvajanje sodobne informacijsko-komunikacijske tehnologije omogoča nadaljnjo specializacijo proizvodnih storitev, večjo raznovrstnost in razpoložljivost tudi za manjša podjetja in celo vrsto storitvenih

---

<sup>22</sup> "Just in Time" proizvodnja pomeni dobavo potrebnih surovin ob točno določeni uri med samim proizvodnim procesom (Kenda, 2003: 278).

<sup>23</sup> IBM se je po podatkih poročila IDC »Top 100 European Outsourcing Deals of 2002« uvrstil na prvo mesto med zunanjimi izvajalci storitev (outsourcing) v Evropi. IBM je sklenil pogodbe v vrednosti 13,3 milijarde US\$ ([www.microsoft.com](http://www.microsoft.com), 13. 7. 2003).

funkcij, ki povečujejo učinkovitost in kakovost proizvodnje in distribucije proizvodov (ibid., 2000: 19).

Med zunanjim izvajanjem dejavnosti (outsourcing)<sup>24</sup> in oddajanjem del v tujino (offshoring)<sup>25</sup> obstaja bistvena razlika (UNCTAD, 2004: 147). Proces zunanjega izvajanja dejavnosti pomeni za podjetje, ki odda del svojih storitvenih zmogljivosti, aktivnost, ki jo odda drugim podjetjem, ki so lahko v tujini ali doma, nasprotno pa oddajanje del v tujino pomeni za podjetje, da odda izvajanje nekaterih delov svoje storitvene dejavnosti drugim podjetjem ali svojim podružnicam v tujini (ibid.: 147). Osnovni namen obeh procesov je sproščanje sredstev podjetja oz. izkoriščanje stroškovne ugodnosti, ki jih procesa nudita. Z izločanjem standardnih polizdelkov in storitev iz dejavnosti podjetja ter z njihovo nabavo na trgu oziroma z zunanjo nabavo sprošča podjetje sredstva, vezana na proizvodnjo teh polizdelkov, in jih prepušča v izdelavo specialistom, ki s pomočjo ekonomij obsega in vezanih proizvodov dosegajo nižje izdelavne stroške in obenem nenehno skrbijo za njihov nadaljnji razvoj (Jaklič, A., in Svetličič: 2005, 13). Zunanji ponudniki so bolj specializirani in imajo usposobljene strokovnjake za posamezne storitve, zato lahko realizirajo ekonomije obsega ter se posvečajo inovacijam v razvoju storitev (Stare, 1999: 216). Ponudniki eksternaliziranih storitev delujejo v konkurenčnih tržnih razmerah, kar jih sili v še večjo specializacijo, kakovost in učinkovitost (Bhagwatti, 1987: 19).

V vse bolj konkurenčnem okolju lahko torej podjetja znižujejo svoje stroške in povečujejo učinkovitost poslovanja z oddajanjem poslovnih funkcij dobavnih verig zunanjim izvajalcem (outsourcing). Na ameriškem in evropskem trgu je outsourcing običajen postopek dela, v Sloveniji pa se za tovrstno obliko poslovanja odločajo redkeje. Nekateri analitiki pričakujejo, da se bo v prihodnje to poslovanje bolj razmahnilo ([www.izvoznookno.si](http://www.izvoznookno.si), 10. 6. 2004).

---

<sup>24</sup> Raziskava WTO navaja, da imata največ zunanjih dobaviteljev (outsourcing) storitev ZDA in Velika Britanija. Sledita Indija in Irska, predvsem zaradi angleškogovoreče delovne sile. V Evropi ima največji delež Nemčija, ki ima zunanje dobavitelje v Vzhodni Evropi, Španija pa predvsem v Južni Ameriki (WTO, 2005a: 273).

<sup>25</sup> Podatki kažejo, da v zadnjih letih največ poslov prevzema Indija, kar dve tretjini svetovne oddaje del, sledijo Kitajska, Filipini, pa tudi Srednja in Vzhodna Evropa. UNCTAD (2004: 159) ocenjuje da je bila vrednost teh storitev v letu 2002 110 milijard US\$, do leta 2007 pa naj bi bila vsota teh storitev že 173 milijard US\$.

## 5 REGULACIJA MEDNARODNE MENJAVE STORITEV

Pri določanju obsega, do katerega se posamezne države vključujejo v svetovne globalizacijske tokove, ima poleg tehnološkega napredka in ekonomske razvitosti odločilno vlogo tudi nacionalna ekonomska politika. Različne mednarodne institucije in dogovori pa zagotavljajo nadzor na mednarodni ravni in bistveno vplivajo na liberalizacijo trgovinskih tokov. Najpomembnejša organizacija je vsekakor (WTO<sup>26</sup>) ter multilateralna sporazuma na področju blaga GATT<sup>27</sup> in na področju storitev GATS<sup>28</sup>

Ker me pri raziskavi zanima globalizacija predvsem z ekonomskega vidika in sopovezanost med globalizacijo, internacionalizacijo storitev in liberalizacijo poslovanja, se bom pri predstavitvi nadnacionalne ekonomske politike s področja storitev omejila le na te povezave. Nastale so kot rezultat dolgoletnih prizadevanj nadnacionalnih institucij za liberalizacijo svetovne trgovine in povečano mednarodno sodelovanje. Ta dejstva so pripomogla tudi k odpravi političnih ovir, zato bom te spremembe v ekonomskih politikah v nadaljevanju podrobneje analizirala.

### *5.1 Razvoj na področju mednarodnih organizacij*

Temeljite spremembe v ekonomskih politikah, ki so posledica multilateralnih pogajanj, so privedle do povečanja deleža sveta, ki je podvržen prosti trgovini, in tudi geografsko razširila območja, kjer se uveljavljajo pogoji proste trgovine (Perraton, 1997: 259). Ker je osnovna tendenca v sodobni mednarodni trgovini čim večja liberalizacija mednarodne trgovine, ki nastaja z odstranjevanjem ovir in drugih omejitev, ki zavirajo dostop do trgov drugih držav, so z vidika analize logističnih storitev mednarodne organizacije in dogovorov pomemben dejavnik, saj s svojimi pogoji vplivajo na mednarodne blagovne tokove, posredno pa tudi na logistično storitveno dejavnost, ki skrbi za premeščanje blaga in spremljanje blagovnih tokov.

Tako je bila leta 1994 ustanovljena Svetovna trgovinska organizacija (WTO – World Trade Organization), ki je danes ena najmlajših mednarodnih organizacij in pomeni najpomembnejšo reformo mednarodne trgovine po drugi svetovni vojni. Poleg tega so se oblikovale številne mednarodne vladne organizacije in institucije, ki z dogovori med posameznimi državami postopoma urejajo določena skupna področja mednarodne trgovine (Phillips v Ferfila, 2001: 719):

- najpomembnejša mednarodna trgovinska združenja: Svetovna trgovinska organizacija (WTO), Evropska prostotrgovinska zveza (EFTA), Severnoameriška prostotrgovinska zveza (NAFTA), Vzhodnoevropska prostotrgovinska zveza (CEFTA) in druge;

---

<sup>26</sup> World Trade Organisation.

<sup>27</sup> General Agreement on Tariffs and Trade.

<sup>28</sup> General Agreement on Trade in Services.

- organizacije za vzpodbujanje ekonomskega sodelovanja, med njimi predvsem Organizacija za ekonomsko sodelovanje in razvoj (OECD).

Obseg mednarodne trgovine blaga in storitev raste in teži še k nadaljnjemu povečevanju. To dokazujejo podatki WTO, ki navajajo deleže sprememb v celotni svetovni trgovini z blagom in storitvami med leti 1999 in 2004. Kot navaja poročilo WTO (WTO, 2005b: 3), se je trgovanje prav po zaslugi multilateralnega trgovinskega sistema izjemno povečalo. V zadnjih 50 letih letni blagovni izvoz narašča za 6 odstotkov na leto. Trgovinska menjava je bila leta 1997 14-krat večja kot leta 1950 (ibid., 2005b: 3).

Potreba po odpravljanju različnih instrumentov in ovir v mednarodni trgovini ter večji liberalizaciji trgovine so leta 1947 pripeljali do ustanovitve Splošnega sporazuma o carinah in trgovini (GATT – General Agreement on Tariffs and Trade), ki predstavlja dolgoročen proces izboljšav v mednarodni trgovini pri pretoku blaga. Temu se je leta 1995 pridružil še sporazum o trgovini s storitvami (GATS – General Agreements on Trade in Services). V devetdesetih sta oba sporazuma zmanjšala trgovinske ovire v mednarodni menjavi blaga in storitev. Sporazuma GATT in GATS v okviru nadsionalne institucije WTO predstavljata okvir za prosto trgovanje med državami. GATS na področju storitev skrbi, da predpisi posameznih držav niso diskriminatorni, in zato GATS postavlja osnovna pravila za svetovni trg s storitvami, jasne obveze za vsako državo članico in pravno strukturo, ki bo zagotavljala, da bodo obveznosti upošteevane (Bobek, 2002: 78).

## ***5.2 GATT kot predhodnik WTO***

Splošni sporazum o carinah in trgovini (GATT) je bil zasnovan po drugi svetovni vojni. Namen vzpostavitve sporazuma je bilo mednarodno ekonomsko sodelovanje ter spodbuda za prosto svetovno trgovino in smiselno mednarodno delitev dela. Triindvajset držav ustanoviteljic GATT je bilo hkrati tudi med petdesetimi podpisnicami Osnutka ustanovne listine Mednarodne trgovinske organizacije (ITO – International Trade Organization), nove specializirane agencije Združenih narodov. Ideja je bila, da bi ITO služila kot mednarodna protiutež strmenju posameznih državnih gospodarstev k protekcionizmu. Zasnova te organizacije je bila dobro sprejeta, ker se ni dotikala le trgovinske menjave, temveč tudi ostalih področij (zaposlovanje, mednarodne investicije in storitve, blagovni sporazumi). Članice te organizacije bi obligatorno sprostile menjalne tokove, ki bi nadomestili merkantilistične težnje posameznih držav. V ta namen se je pričel prvi krog pogajanj med triindvajsetimi državami že leta 1946. Te so dosegle dogovor glede 45.000 carin, kar je pomenilo 10 milijard dolarjev ali eno petino svetovne mednarodne trgovine. Hkrati je bilo dogovorjeno, da se bodo priznane carine zavarovale s sprejetjem nekaterih trgovinskih pravil iz Osnutka ustanovne listine ITO. Tako so ta pravila in dogovorjene carine skupaj postale znane kot GATT, ki je stopil v veljavo 1. januarja 1948 (Balaam in Veseth, 2001: 116).



GATT je temeljil na dveh principih: na principu recipročnosti in principu nediskriminacije. Ta dva principa sta se pokazala kot uspešna v začetnih pogajanjih. Države članice so počasi odstranjevale protekcionizem, ki so se ga posluževale od leta 1930 naprej. S tem so dovolile dramatično razširitev mednarodne trgovinske menjave.

V GATT je pristopila večina svetovnih držav, sedaj jih je 128. GATT naj bi deloval pod okriljem mednarodne organizacije ITO, ker pa ITO nikoli ni bila ustanovljena, je ostala potreba po nekakšni mednarodno trgovinski organizaciji. Tako se je GATT postopoma razvil v *de facto* mednarodno organizacijo (Tratnik in Ferčič, 2002: 68).

Za uspešno delovanje v okviru GATT je bilo značilnih več krogov pogajanj, ki so trajali po več let in na katerih so države članice postopoma odstranjevale ovire v mednarodni trgovini. Urugvajski krog leta 1986 je bil zadnji, osmi krog pogajanj v okviru GATT. Dotaknil se je problematike primarnih proizvodov, tekstilnih izdelkov in oblačil, kmetijstva, tropskih proizvodov, storitev in intelektualne lastnine. Pomemben predmet pogajanja so bili še: »antidumping«, pravila Tokijskega kroga (le-ta je bil pred Urugvajskim), investicijske mere za neposredne tuje investicije, reševanje sporov GATT ter subvencije in določila o članih Osnovnega sporazuma (Bjelić, 2002: 25).

Do sprejetja sporazuma o trgovini s storitvami (GATS) je GATT urejal tudi sporazum o trgovini s storitvami. Zaradi pomembnosti storitvenega sektorja, ki ustvari 60 odstotkov svetovnega proizvoda in še več zaposlenih v tem sektorju, je bilo oblikovanje sporazuma nujno, saj do sprejetja sporazuma ni bilo nikakršne pravne podlage, ki bi urejala mednarodno menjavo storitev in skrbela za reševanje nastalih sporov med državami (WTO, 2001: 4).

### **5.3 Nastanek WTO**

S podpisom končnega dokumenta o zaključku pogajanj v Marakešu aprila 1994 s strani 111 držav udeleženk so se uspešno zaključila »urugvajska« pogajanja in ustanovljena je bila WTO. Do nastanka WTO je prišlo zaradi interesov članic po obvladovanju svetovne trgovine, kar je seveda lažje realizirati z mednarodnim sodelovanjem, temelječim na zaupanju med državami članicami Svetovne trgovinske organizacije (Bobek, 2002: 123).

Svetovna trgovinska organizacija je mednarodna organizacija, ki se ukvarja s pravili mednarodne globalne trgovine. Njen osnovni cilj je zagotavljanje svobodne, predvidljive in nemotene trgovine med državami, s pomočjo katere bi dosegli večjo blaginjo in premostili ostale omejitve med ljudmi teh različnih držav. WTO s sedežem v Ženevi je od leta 1995 naslednica Splošnega sporazuma o carinah in trgovini – GATT (WTO, 2005b: 3).

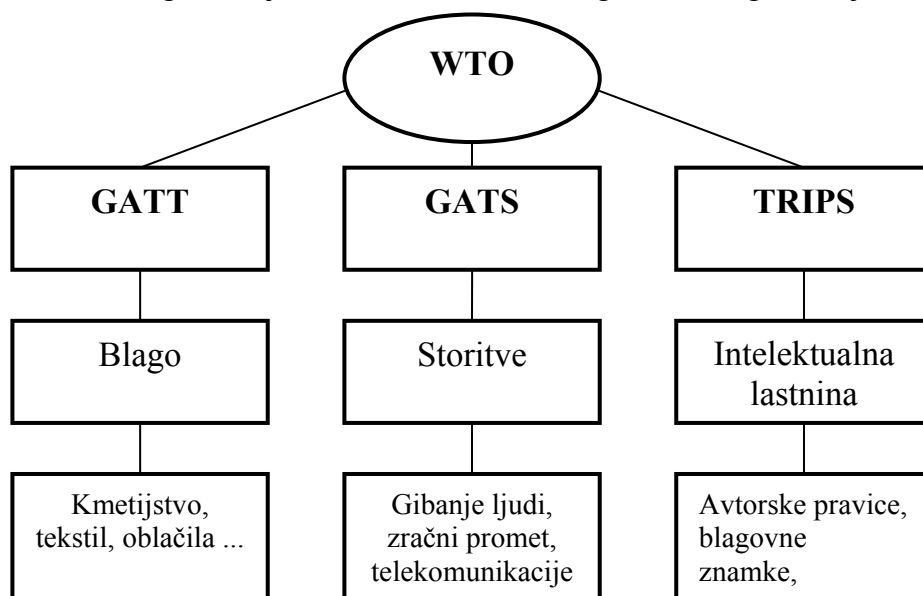
Članica WTO je lahko vsaka država ali ločeno carinsko območje, ki ima polno avtonomijo pri izvajanju zunanjetrgovinskih odnosov. Vanjo so vključene skoraj vse gospodarsko pomembne države, in s tem je WTO največja mednarodna gospodarska organizacija (Bobek, 2002: 125). Značilnosti WTO so zagotavljanje večje pravne varnosti v mednarodnih trgovinskih odnosih, uveljavljanje utečenega in učinkovitega mehanizma reševanja mednarodnih trgovinskih sporov in spodbujanje rasti trgovine z blagom in storitvami (ibid.: 125).

WTO tako danes povezuje 148 držav članic, med katerimi je tudi Slovenija (WTO, 2005b: II). Decembra 2005 je k organizaciji WTO pristopila tudi Savdska Arabija kot 149 članica ([www.dnevnik.si](http://www.dnevnik.si), 11. 12. 2005).

Medtem ko se je GATT kot organizacija nanašala predvsem na trgovino z blagom, WTO in njeni sporazumi pokrivajo trgovino z blagom, trgovino s storitvami in intelektualno lastnino.

WTO tako danes deluje preko treh glavnih multilateralnih sporazumov: GATT ostaja na področju liberalizacije blagovnih tokov, GATS na področju storitvenih tokov in TRIPS na področju intelektualne lastnine. V blagovnem sektorju posebni blagovni sporazumi pokrivajo področja, kot so kmetijstvo, tekstil, investicije, antidumping, način carinjenja, pravila o izvoru blaga, uvozna dovoljenja, subvencije in jamstva. V storitvenem sektorju urejajo pravila med drugim gibanje ljudi, zračni promet, finančne storitve in telekomunikacije, na področju intelektualne lastnine pa avtorske pravice, blagovne znamke, geografsko poreklo, industrijski dizajn in patente (Kenda, 2003: 322 ).

Slika 10: Organizacijska struktura Svetovne trgovinske organizacije



Vir: The World Trade Organization. Understanding the WTO: The Organizational Structure. WTO 2005c.

## ***5.4 Splošni sporazum o trgovini s storitvami (GATS)***

Splošni sporazum o trgovini s storitvami (v nadaljevanju: GATS), sprejet januarja 1995, predstavlja enega od mejnikov urugvajskega kroga. Razlogi v ozadju so enaki tistim pri sporazumu GATT – ustvariti kredibilen in zanesljiv sistem mednarodnih pravil, ki bodo zagotovila pravično in nepristransko obravnavanje vseh sodelujočih (na principu nediskriminacije), stimulirala ekonomsko aktivnost preko zagotovljenih političnih obvez ter promovirala trgovanje in razvoj s progresivno liberalizacijo.

Pomembnost prvega meddržavnega sporazuma, ki pokriva trgovino in investiranje v storitve, je v vzpostavitvi načel in pravil za trgovanje z namenom rasti tovrstnega trgovanja. Njegov smisel je nadaljevanje procesa liberalizacije in prekinitev regulatorne intervencije, želi pa tudi zagotoviti predvidljivost zakonov in spodbuditi rast trgovine in investicij. Sporazum naj bi služil kot sredstvo za podpiranje ekonomskega razvoja vseh držav, kar naj bi pripomoglo k izboljšanju blaginje in odpravljalo ovire med narodi. Vsaka članica je sprejela določene obveznosti na področju sporazuma GATS, ki so razvidne v listi specifičnih obveznosti. GATS postavlja pravila, ki nimajo za cilj skupnega trga, temveč le opazujejo in nadzorujejo standardizacijo, omejitve in prepovedi.

Čeprav zajema GATS široko področje ukrepov za trgovino s storitvami, obstajajo področja zunaj dosega GATS. Ta so (Bobek in Živko, 2002: 78-82):

- imigracijska pravila,
- vladne storitve,
- fiskalna politika in davčni ukrepi,
- določena področja za zaščito investitorja pri pretoku kapitala,
- vodenje menjalnega tečaja in
- privatizacijske oblike lastništva.

## ***5.5 Obseg in definicija***

Splošni sporazum o trgovini s storitvami predstavlja besedilo samega sporazuma z vsemi prilogami in ministrskimi odločitvami ter Liste specifičnih obvez za posamezne članice. Lista specifičnih obvez je ponudba članice na področju trgovine s storitvami, s katero so se strinjale vse zainteresirane članice.

Sporazum je razdeljen na šest delov s posameznimi členi (WTO, 2003b).

V prvem delu (Scope and Definition) je definirana trgovina s storitvami, in sicer s štirimi oblikami ponudbe storitev po GATS: čezmejna menjava, gibanje potrošnikov, tržna prisotnost in prisotnost fizične osebe. GATS pokriva vse storitve z izjemo dveh. Zajete niso storitve, pri dobavi katerih ima izključno pravico država, in storitve letalskega transportnega sektorja

(letalske in z njimi povezane druge pravice). Te storitve torej ne priskrbi privatni sektor in niso zagotovljene v konkurenci z drugimi ponudniki storitev.

V drugem delu so po členih opredeljene Splošne obveznosti in pravila držav podpisnic GATS, in sicer: načelo največjih ugodnosti, transparentnost, povečana udeležba držav v razvoju, ekonomska integracija, domače uredbe, priznavanje, mednarodna plačila in transferji.

Storitve ni mogoče omejevati na državnih mejah, zato se njihova trgovina ureja v tretjem delu sporazuma (Specifične obveze) s členi: dostop do trgov, nacionalna obravnava in dodatne obveze.

Četrty del sporazuma zagotavlja periodična pogajanja, ki so usmerjena na zmanjšanje ukrepov, ki škodujejo trgovini in omogočajo stopnjujočo liberalizacijo. To zagotavljajo členi sporazuma o: pogajanju o posebnih obvezah, modelih posebnih obvez, modifikaciji modelov.

Peti del zajema institucionalne uredbe (konzultacije, reševanje sporov, svetovanje, povezavo z drugimi mednarodnimi organizacijami).

Šesti, zadnji del sporazuma (Končne uredbe), zajema dodatke, ki skušajo urediti posebnosti v posameznih storitvenih dejavnostih, in sicer: dodatek o storitvah v letalskem prometu, dodatek o finančnih storitvah, dodatek o pogojanjih o pomorskih storitvah, dodatek o telekomunikacijah, profesionalne storitve, dodatek o gibanju fizičnih oseb.

## ***5.6 Oblike ponudbe storitev po GATS***

Storitev ni možno omejevati z državnimi mejami, zato se njihova mednarodna trgovina ureja z dostopom na trg in z nacionalno obravnavo. Dostop na trg pomeni pravico tržne prisotnosti tujega podjetja v drugi državi, nacionalna obravnava pa pomeni enake pravice registriranega podjetja s tujim kapitalom, kot jih imajo domača podjetja.

Osnovni pristop, ki je opredeljeval mednarodno menjavo storitev, je temeljil na tradicionalni plačilnobilančni opredelitvi kot nevidna menjava nefaktorskih storitev med ekonomskimi subjekti iz različnih ekonomskih prostorov, med rezidenti in nerezidenti. Ta opredelitev danes ne zadošča več, saj sodobna mednarodna razsežnost storitev zajema veliko širše tokove mednarodne menjave storitev, ki večinoma niso vidni znotraj tokov nefaktorskih storitev med rezidenti in nerezidenti (Stare, 1999: 51).

Pomembnost GATS je v novi opredelitvi mednarodne menjave storitev. Urugvajski krog pogajanj je ožjo (tradicionalno) opredelitev mednarodne menjave storitev razširil na mednarodno menjavo storitev med ekonomskimi subjekti na podlagi njihovega lastništva, in ne samo lokacije, ter uvedel trajno gibanje proizvodnih dejavnikov (Stare, 1999: 56). GATS

je sprejel definicijo mednarodne menjave s storitvami, ki so jo sprejele vse države podpisnice GATS. Tako širša opredelitev mednarodne menjave storitev poleg čezmejne menjave storitev in menjave na podlagi začasnega gibanja potrošnikov ali proizvodnih dejavnikov na novo opredeli tudi menjavo na podlagi trajnega gibanja proizvodnih dejavnikov. Ob tem ločimo štiri oblike ponudbe storitev: čezmejna menjava, gibanje potrošnikov, tržna prisotnost in prisotnost fizične osebe.

Taka opredelitev mednarodne menjave storitev razširja ožjo plačilnobilančno definicijo mednarodne menjave storitev na širšo opredelitev. Po tej opredelitvi se klasično pojmovanje mednarodne menjave storitev (med rezidenti in nerezidenti) dopolnjuje z mednarodno menjavo storitev med ekonomskimi subjekti na osnovi njihovega lastništva. Pri mednarodni menjavi storitev morata biti pri določenih storitvah uporabnik in ponudnik storitve na isti lokaciji, zato se v teh primerih storitev prodaja preko tujih podružnic (Rant, 2003: 12).

V prvem členu (Annex 1B) GATS (General Agreement on Trade in Services) je mednarodna trgovina s storitvami definirana kot oskrba s storitvami (WTO, 2003a: 10; Stare, 2002: 12):

1. Čezmejna menjava;<sup>29</sup> iz ozemlja ene države članice na ozemlje katerekoli druge države članice. Pri tem načinu ni potrebno gibanje potrošnika in ponudnika storitve, zato ga imenujemo čezmejna menjava storitev. Ponudnik in potrošnik ostaneta vsak na svojem območju, medtem ko storitev prečka mejo (menjava transportnih, informacijskih, poslovnih in finančnih storitev).

2. Gibanje potrošnikov;<sup>30</sup> na ozemlju ene države članice uporabniku storitev iz katerekoli druge države članice. Ta način imenujemo poraba storitev v tujini in vključuje gibanje potrošnika oziroma njegove lastnine v tujino, medtem ko se ponudniku storitve ni treba gibati. Značilen je za turizem, izobraževanje, zdravstveno zavarovanje in popravilo potrošnikove lastnine v tujini.

3. Tržna prisotnost;<sup>31</sup> s poslovno navzočnostjo ponudnika storitev iz ene članice na ozemlju drugih članic. Pri tem načinu se potrošnik ne giblje, ponudnik storitve pa mora prečkati mejo, da pride do poslovne prisotnosti (npr. neposredne tuje investicije). Komercialna prisotnost na trgu ne pomeni le prisotnost v smislu pravne osebe, ampak tudi partnerstvo, skupna vlaganja,

---

<sup>29</sup> Storitve se lahko izvede s pomočjo telefona, faksa, interneta ali s pošiljanjem plošč, kaset itd. Podobno je pri trgovanju z blagom, saj oba, ponudnik in potrošnik, ostaneta vsak na svojem območju.

<sup>30</sup> V tem primeru se potrošnik premakne izven svojega območja in potroši storitev na območju neke druge države: turistične aktivnosti, tečaji tujih jezikov na tujem, popravilo ladij.

<sup>31</sup> Komercialna prisotnost na tujem trgu se vzpostavi zaradi potrebe po tesnem sodelovanju s potrošnikom, potrebe po prisotnosti pri proizvodnji storitve same ali dejavnosti pri dobavi storitev. Dobava storitev pomeni po pravilih GATS proizvodnjo, distribucijo, oglaševanje, prodajo in dobavo storitev. Oblika komercialne prisotnosti je podružnica ali pa predstavništvo.

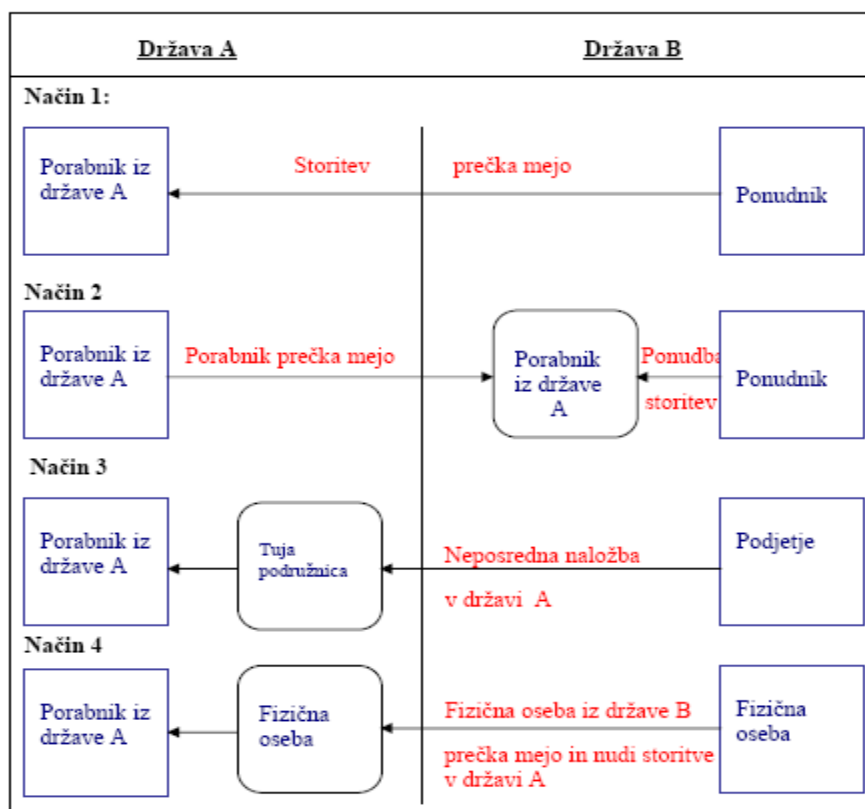
združbe, predstavništva in podružnice (prodaja zavarovalniških, marketinških ali distribucijskih storitev preko podružnic).

4. Prisotnost fizične osebe;<sup>32</sup> z navzočnostjo fizičnih oseb iz ene članice kot ponudnikov storitev na ozemlju drugih članic. Ta način pomeni, da se potrošnik ne giblje, ponudnik storitve pa je prisoten v katerikoli državi članici kot fizična oseba. Fizične osebe so tisti ponudniki storitev, ki sami priskrbijo storitev oziroma zaposlujejo ponudnika storitve (svetovalne, arhitekturne storitve).

Vsi štirje načini ponudbe storitev po GATS so prikazani na sliki 11.

Ker so prodaje storitev v povezavi z gibanjem kapitala (predvsem TNI) vedno pomembnejše, je postala široka opredelitev mednarodne menjave storitev potrebna in veliko bolj smiselna. V literaturi je v uporabi terminologija, ki širšo opredelitev pojmuje kot mednarodne transakcije s storitvami (angl. transactions), tradicionalni pristop pa pojmujejo kot mednarodno trgovino s storitvami (angl. trade) (Stare, 1999: 54).

Slika 11: Načini ponudbe storitev po GATS



Vir: Manual on Statistic of international Trade in Services, WTO 2002, str. 23.

<sup>32</sup> Fizična oseba se preseli iz svojega domačega območja na območje potrošnika storitve z namenom izvajanja te storitve. V tem primeru ločimo dve vrsti prisotnosti fizičnih oseb: samozaposleni in zaposleni ter dve področji: trgovanje s storitvami (finančni revizor, ki ga pošlje tuje podjetje) in zaposlitev znotraj proizvodnega procesa tuje države.

Trgovanje s storitvami lahko vključuje enega ali več naštetih načinov oskrbe s storitvami. Uporaba interneta in uvajanje elektronskega poslovanja dodatno razširjajo možnosti kombiniranja različnih načinov menjave storitev (Stare, 2002: 13).

## ***5.7 Splošne in posebne obveznosti***

Obveznosti, ki jih morajo spoštovati članice sporazuma GATS: splošne obveznosti, ki veljajo neposredno in avtomatično za vse članice in ves storitveni sektor ter posebne obveze, ki se nanašajo na dostop do trgov in nacionalno obravnavo ter so navedene v seznamu posebnih obvez vsake države članice (WTO, 2005c).

### ***5.7.1 Splošne obveznosti in pravila***

Sporazum GATS temelji na naslednjih pomembnih načelih (WTO, 2005c):

- Načelo največjih ugodnosti/načelo nediskriminacije (MFN Treatment: Most-Favoured-Nation-Treatment):

Drugi člen sporazuma GATS obravnava načelo, ki pravi, da nobena država članica ne sme biti obravnavana nič manj ugodno kot katerakoli druga članica. V kolikor neka država članica dovoli vstop na svoj trg ponudniku storitev iz druge države članice, mora to dovoliti tudi ponudnikom iz vseh drugih držav članic pod enakimi pogoji. Načelo sicer velja za vse storitve in vse države, vendar obstajajo tudi izjeme.

- Transparentnost (Transparency):

GATS postavlja pravila za objavo vseh sprememb, povezanih z mednarodno trgovino s storitvami, in vseh pomembnih ukrepov, ki se nanašajo na delovanje sporazuma in jih morajo države članice objaviti najkasneje takrat, ko vstopijo v veljavo.

- Razgrnitev zaupnih informacij (Disclosure of Confidential Information):

Po tretjem členu sporazuma državam članicam ni treba zagotavljati zaupnih informacij, katerih razkritje bi oviralo uveljavljanje zakonov in bi bilo kako drugače v nasprotju z javnim interesom ali pa bi škodovalo upravičenim komercialnim interesom določenih javnih in privatnih podjetij.

- Povečana udeležba držav v razvoju (Increasing Participation of Developing Countries):

Četrti člen zagotavlja povečano udeležbo držav v razvoju v svetovni trgovini s storitvami, ki bo omogočena s pogajanjem o posebnih obvezah na področju posameznih storitvenih dejavnosti. Pogajanja bodo usmerjena v pomoč, ki jo bodo nudile razvite države ponudnikom storitev iz držav v razvoju.

- Ekonomsko povezovanje (Economic Integration):

Peti člen sporazuma dovoljuje regionalne sporazume o liberalizaciji trgovine s storitvami in ne preprečuje nobeni članici biti članica takega sporazuma oziroma vstopa vanj. Vendar pa morajo imeti regionalni sporazumi "precejšnjo pokritost storitvenih dejavnosti", kar pomeni, da se morajo nanašati na večje število storitvenih dejavnosti in na vse štiri načine oskrbe s storitvami. Poleg tega države podpisnice regionalnega sporazuma ne smejo uvesti trgovinskih in investicijskih ovir proti državam, ki niso podpisnice regionalnega sporazuma.

- Domače regulative (Domestic Regulation):

Šesti člen sporazuma GATS omogoča državam podpisnicam, da nekatere dejavnosti ali področja dejavnosti zaščitijo z nacionalnimi zakoni in uredbami. Ukrepi, ki zadevajo pridobitev priznanj o usposobljenosti, tehničnih standardih in licencah, ne smejo predstavljati nepotrebnih ovir za trgovino s storitvami.

- Priznavanje (Recognition):

Po osmem členu mora država članica priznati ponudniku storitev, ki bo deloval na njenem ozemlju, izobrazbo, izkušnje, licence in certifikate, pridobljene v tuji državi. Priznanje se zagotovi s pogajanjem, harmonizacijo ali samostojno pobudo. Možnost priznanja mora biti zagotovljena vsem državam članicam enakomerno in ne sme priti do diskriminacije med različnimi državami članicami.

- Mednarodna plačila in transferji (Payments and Transfers):

Enajsti člen določa, da država članica ne sme uvesti omejitev na mednarodne transferje in plačila za tekoče transakcije. To se lahko zgodi samo v posebnih okoliščinah, ki jih določa dvanajsti člen sporazuma.

### **5.7.2 Posebne obveze**

Sporazum GATS poleg splošnih obvez določa tudi posebne obveze držav članic (WTO, 2005c):

- Dostop do trgov (Market-access):

Dostop do trgov (ali dovoliti tržno prisotnost tujega podjetja in do kakšne mere naj velja dostop na trg) je dogovorna obveza držav članic z različnimi vrstami omejitev. Omejitve se lahko uvedejo za število ponudnikov storitev, pravice tujih ponudnikov storitev, število zaposlenih v storitvenem sektorju, vrednost transakcij in delež tujega kapitala. Omejitve in pogoji so dogovorjeni in navedeni v Listi specifičnih obvez posameznih držav članic. Članice morajo obravnavati storitve in ponudnike storitev iz katerekoli države članice v skladu z omenjenimi dogovori v Listi posebnih obvez.



• Nacionalna obravnava (National Treatment):

Nacionalna obravnava zagotavlja, da nobena država članica ne bo obravnavala storitev in ponudnikov storitev iz katerekoli druge države članice manj ugodno kot svojih storitev in ponudnikov storitev. To pomeni, da so pravice registriranega podjetja s tujim kapitalom (podjetje, povezana družba, podružnica, predstavništvo) enake kot pravice domačih podjetij. Vsaka država članica v svoj seznam obvez vpiše tiste storitvene dejavnosti, za katere bosta veljala dostop do trgov in nacionalna obravnava.

### **5.7.3 Nacionalni seznam obvez**

Fleksibilnost GATS-a ne obstaja le na papirju, temveč ga članice WTO s pridom uporabljajo tudi v praksi. Vsaka država članica mora predložiti svoj seznam obvez. V splošnem obstaja pozitivna povezava med stopnjo razvitosti države in številom obvez, čeprav to ne velja za nove članice, ki so k WTO pristopile po letu 1995. Te so predložile veliko večji obseg obvez kot tiste, ki so sodelovale v urugvajskem krogu pogajanj.

Vsaka država članica v svoj seznam obvez vpiše tiste storitvene dejavnosti, za katere bosta veljala dostop do trgov in nacionalna obravnava.<sup>33</sup> Poleg tega mora navesti vse in kakršne koli omejitve glede dostopa do trgov in nacionalne obravnave, ki jih namerava obdržati za navedene storitvene aktivnosti. Vsaka navedba obveze v seznamu državo obvezuje, da dovoli preskrbo s storitvami pod navedenimi pogoji in ne sme vpeljati nobenih novih omejitev, ki bi omejile dostop do trgov ali razlikovale med ponudniki storitev (WTO, 2003b: 10).

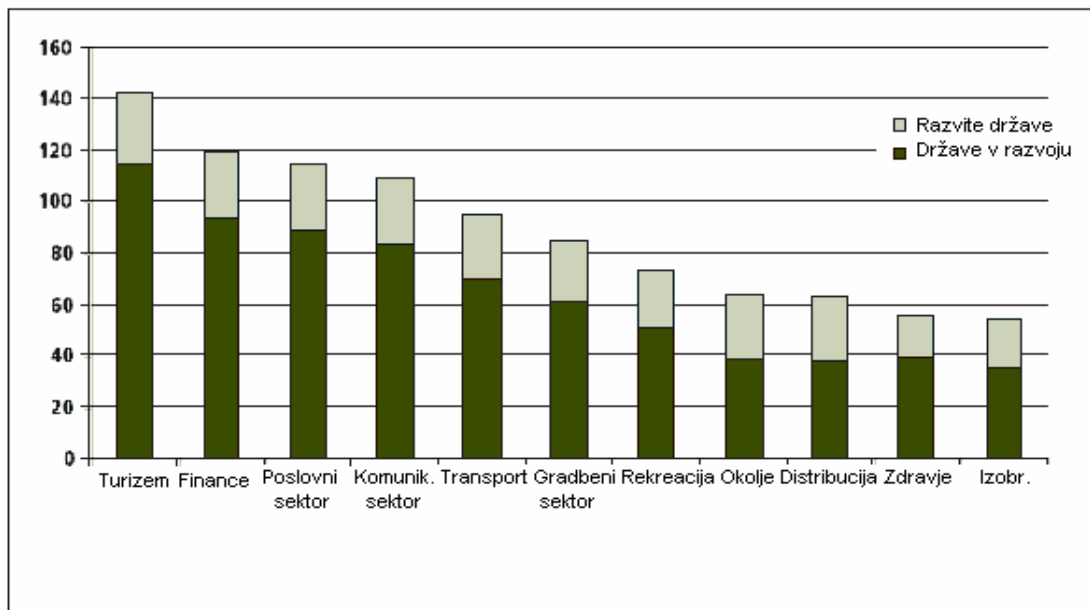
Obveze oziroma omejitve se nanašajo na vse storitvene dejavnosti in področja, navedene v seznamu obvez. V seznamu mora biti za vsako storitev, za katero so obveze predložene, navedeno, za katerega od štirih načinov oskrbe s storitvami veljajo omejitve o dostopu do trgov in o nacionalni obravnavi (WTO, 2003b: 23).

Države lahko kadarkoli dovolijo višjo stopnjo dostopa do trgov in večji obseg uporabe načela nacionalne obravnave, kot je določena v seznamu, nikoli pa ne smejo obvez znižati oziroma omejitev povečati.

---

<sup>33</sup> Obstajajo velike razlike med članicami WTO glede na število sektorjev, kjer so se države kakorkoli obvezale: tretjina držav se je obvezala za manj kot 20 sektorjev (večinoma zelo revne države), tretjina se je obvezala v približno 20 do 80 sektorjih, ostanek pa med 80 in 145 sektorji (od približno 160 obstoječih). Turizem je eden izmed sektorjev z največjimi obvezami, zdravstvo in šolstvo pa dva z najmanj obvezami. Seveda obstajajo tudi razlike med načini obvez, saj lahko obveze spremlja veliko število dodatnih omejitev ali kvalifikacij. Na ta način lahko GATS spoštuje različnost in drugačnost ekonomskih in socialnih situacij med državami članicami (WTO, 2005: 125).

Slika 12: Pregled tekočih obvez po sektorjih v letu 2004



Vir: World Trade Report 2005. Annual Report 2005. 10th Anniversary 1995–2005. WTO, 2005, str. 125.

## 5.8 Liberalizacija mednarodne trgovine s storitvami

Razlogi za liberalizacijo trgovine s storitvami se ne razlikujejo od razlogov za liberalizacijo trgovine z blagom. Liberalizacija naj bi prispevala k izboljšanju kakovosti storitev, razvoju tehnologije, zmanjšala uporabo neučinkovitih resursov, omejevala moč monopolistov in zagotavljala potrošnikom dostop do najkakovostnejših in najcenejših storitev.

Storitveni sektor do podpisa GATS in njegovega vstopa v veljavo leta 1995 ni poznal nikakršne večstranske liberalizacije. Povpraševanje po storitvah je naraščalo predvsem v gospodarstvih, za katera je značilna diferenciacija proizvodnje in organizacijske spremembe. Večje povpraševanje po storitvah je bilo predvsem posledica večje potrebe po vmesnih storitvah in storitvah, ki dopolnjujejo proizvodnjo. Prihajalo je do strukturnih sprememb v rasti zaposlovanja in storitvah – to je naraščalo, ker so naraščale tudi storitve, ki jih potrebuje industrija (Momigliano in Siniscalco, 1982: 298).

Zaradi pomembnosti tega sektorja pa je bilo sprejetje sporazuma, ki je prineslo poleg ureditve trgovanja s storitvami tudi pravno podlago za reševanje nastalih sporov med državami, vsekakor nujno.

Težnje po liberalizaciji mednarodne trgovine s storitvami so se v zgodnjih osemdesetih letih prejšnjega stoletja najprej pojavile v razvitih državah, predvsem v ZDA (United Nations on

Trade and Development, 1994: 20). Spoznali so, da imajo kot najbolj informacijsko in tehnološko razvita družba primerjalne prednosti v izvozu kapitalno, informacijsko in v znanju intenzivnih storitev. Tudi ostale razvite države so se strinjale z vključitvijo storitev v pogajanja o liberalizaciji.<sup>34</sup> Pomisleke so imele države v razvoju, saj so menile, da imajo primerjalne prednosti v proizvodnji storitev samo razvite države. Vendar pa obstaja vrsta storitev, pri katerih so pomembni še drugi faktorji, ne samo tehnologija in kapital. Npr. turizem, gradbeništvo, transport, zdravstvo, kjer države v razvoju koristijo nizke stroške delovne sile, lokacijo, ekonomijo obsega. Poleg koristi, ki bi jih imele države v razvoju od liberalizacije trgovine s storitvami kot izvoznice storitev, bodo imele koristi tudi od uvoza storitev (dostop do cenejše in kakovostnejše ponudbe storitev). Vendar pa so v tem videle nevarnost za obstoj domače ponudbe storitev.

V sporazumu GATS so postavljene zahteve po popolni liberalizaciji trgovine s storitvami kot končni cilj, ki pa bo dosežen šele v prihodnosti. Liberalizacija storitev ima bistveno drugačno vsebino kot liberalizacija trgovine z blagom, ker je treba predvsem upoštevati pogoje dostopa na trg in nacionalno obravnavo.

Države članice so se s sprejetjem GATS zavezale k postopni liberalizaciji mednarodne trgovine s storitvami z uporabo načel, ki so jih razvili in preizkusili tudi v okviru sporazuma GATT. Tri najpomembnejša načela, ki sem jih predstavila v poglavju o Splošnih obvezah in pravilih sporazuma GATS in ki omogočajo liberalizacijo mednarodne trgovine, so: načelo največjih ugodnosti/nediskriminacije, načelo nacionalne obravnave in dostop do trgov storitev. Načela se za storitve uveljavljajo nekoliko drugače kot za blago, kjer so carine edina dovoljena zaščita domačega trga. Pri storitvah je zaščit več vrst in se uporabljajo na različne načine. Vsa tri načela v GATT avtomatsko veljajo za vse vrste blaga, razen če država utemelji, zakaj za neko vrsto blaga ne bo priznavala določenega načela ali če je s sporazumom drugače določeno (npr. kmetijski izdelki). V GATS za vse storitve velja le MFN-načelo. Država mora, podobno kot pri GATT, pred podpisom GATS predložiti seznam MFN-izjem in tudi utemeljiti, zakaj ga je predložila (WTO, 2003a: 10).

Ker storitve vstopajo v mednarodno trgovino na drugačen način kot blago in ker jih ni mogoče ocariniti, so omejitve za trgovino s storitvami veliko bolj zapletene in manj transparentne kot pa omejitve za trgovino z blagom. Težko je določiti, kdaj posamezna uredba (necarinska omejitev mednarodne trgovine) predstavlja omejitev pri transakciji določene

---

<sup>34</sup> Za EU je vprašanje liberalizacije menjave storitev zelo pomembno, saj imajo te dvotretjinski delež v njenem BDP, v izvozu pa zgolj petinski. Liberalizacija bi koristila tako evropskim ponudnikom storitev kot tudi potrošnikom v tretjih državah, saj bi se izboljšala ponudba na lokalnih trgih. Evropska unija je ublažila zahteve do vseh držav v razvoju, saj bi se zadovoljila, že če bi privolile v odprtje le dveh od petih področij storitev, in še to po lastnem izboru. Gre za telekomunikacije, finančne storitve, transport, gradbeništvo in storitve s področja varovanja okolja (Delo, 27. 1. 2005).

storitve. Vloga regulative je namreč ključna pri proizvodih, ki so po naravi neotipljivi in pri katerih je bistvenega pomena tesno razmerje med proizvodom in ponudnikom.

Ovire v trgovini s storitvami so: količinske (kvote), cenovne (davki za tuje dobavitelje), omejitve, ki zahtevajo fizično ali korporacijsko prisotnost na tržišču, omejitve, povezane s standardi, omejitve, povezane z javnimi ponudbami in subvencijami (WTO, 2002: 11). Omejitve nimajo namena diskriminirati, ampak delujejo v smislu nadzorovanja prisotnosti tujih dobaviteljev storitev. Kadar država ne vključi nobene od zgoraj naštetih omejitev, dovoljuje prosti dostop na trg (ibid.: 11)

Liberalizacija trgovine z blagom je možna s skupnim sistemom carinskih stopenj, liberalizacijo trgovine s storitvami pa bi bilo treba zagotoviti s čim bolj enotnim sistemom regulativ v vseh državah. Postavlja pa se vprašanje, kako doseči soglasje med različnimi sistemi regulativ, saj vsaka država pojmuje svojega za najboljšega, in kako doseči minimalne standarde regulativ. Za liberalizacijo trgovine s storitvami – ob upoštevanju političnih ciljev nacionalnih zakonov in regulativ – je bil potreben dogovor o tem, katere državne regulative so potrebne za doseganje nacionalnih političnih ciljev in o katerih regulativah bi se bilo možno pogajati (Foreign Trade in the Present and a New International Economic Order, 1988, str. 282).

Kljub nekaterim nerešenim vprašanjem, pa liberalizacija storitev prinaša naslednje prednosti (WTO, 2001: 5):

- Ekonomski učinek;<sup>35</sup> kaže se v učinkoviti storitveni infrastrukturi, kot so telekomunikacije in transport. Te storitve pomembno vplivajo na večino sektorjev v gospodarstvu in so pogoj za gospodarski uspeh. Večina držav si prizadeva zagotoviti prosto konkurenco na teh področjih in s tem vzpodbuditi povečanje celotne gospodarske učinkovitosti in rasti.
- Razvoj;<sup>36</sup> prosti mednarodni pretok storitev izboljšuje njihovo učinkovitost in kakovost. To vpliva tudi na države v razvoju, ki lahko dostopajo do boljših storitev in s tem izboljšajo tudi njihov domači storitveni sektor.
- Potrošniški prihranki; prosta konkurenca in dostop tujih ponudnikov, ki je posledica liberalizacije storitev, vpliva na znižanje cen storitev ter na povišanje kakovosti in potrošnikove izbire storitev.

---

<sup>35</sup> Letno poročilo WTO (WTO, 2005a: 5) navaja, da je znašala svetovna menjava komercialnih storitev (transporta, finančnih storitev in telekomunikacijskih storitev) v letu 2004 več kot 2100 milijard US\$. Letna sprememba rasti storitev pa je znašala 7 % leta 2002, leta 2003 že 13 %, leta 2004 pa kar 16 %.

<sup>36</sup> Raziskava OECD (OECD, 2004: 90) ugotavlja, da je bilo v obdobju 1997–2002 v storitveni dejavnosti največje povečanje na področju računalniških in informacijskih storitev (preko 17 % letno), sledijo zavarovalne, osebne, kulturne in rekreacijske storitve, kar je, kot še ugotavlja raziskava, posledica odstranitve ovir na področju bančništva, telekomunikacij in gradbeništva.

- Inovativnost; liberalizacija storitev prinaša povečanje inovacij tako proizvodov kot proizvodnih procesov.
- Transparentnost in predvidljivost;<sup>37</sup> jasne obveze vsake države in zaveza, kako bo omogočila tujim podjetjem dostop na trg, prinaša določeno mero preglednosti in predvidljivosti.
- Prenos tehnologije; sporazum daje določeno spodbudo TNI,<sup>38</sup> ki prinesejo s seboj novo tehnologijo in znanja, kar pozitivno vpliva na gospodarstvo države.

## ***5.9 Ureditev domicilne regulative in njeni učinki***

Storitveni sektor je reguliran v veliko večji meri kot ostali sektorji, vzrokov pa je več. Storitve so zelo pomembne za domače gospodarstvo, saj so potrebne za izvajanje nacionalnih razvojnih načrtov (bančna dejavnost je pomembna pri povečevanju domačih prihrankov, telekomunikacije za zagotavljanje državne varnosti). Sektor storitev vključuje zelo heterogene vrste ekonomskih dejavnosti (pomorski promet, kirurgija, franšizing), ki nimajo veliko skupnih značilnosti. Zaradi edinstvenosti storitev je reguliranje in nadzorovanje outputa storitev izredno težko. Države raje regulirajo kakovost inputov, potrebnih za proizvodnjo storitev. Reguliranje storitev ni pomembno samo zaradi zaščite domačega gospodarstva pred tujo konkurenco, ampak se uporablja tudi za zagotavljanje kakovosti storitev in učinkovitega izvajanja storitvenih dejavnosti (WTO, 2003a: 7).

GATS sicer priznava državam članicam domicilno regulativo preko zaščite nekaterih dejavnosti in delov dejavnosti z nacionalnimi zakoni in regulativami, saj določa, da morajo biti vsi ukrepi, ki zadevajo trgovino s storitvami, uporabljeni na razumen, objektivni in nepristranski način (WTO, 2005: 128).

GATS tudi jasno loči med domicilno regulativo in področji, ki so predmet liberalizacije trgovine. Na eni strani eksplicitno dopušča pravico oziroma potrebo držav članic po uveljavitvi domačih političnih ciljev skozi regulativo, na drugi pa promovira cilj naraščajoče

---

<sup>37</sup> Za vsak storitveni sektor in način menjave posebej države določijo stopnjo liberalizacije menjave s storitvami od popolne konkurence do popolne prepovedi vstopa na domači trg. Država, ki dovoljuje ali ne konkurenco na področju storitev, mora to narediti v korist ponudnikov iz vseh držav članic WTO enako. V okviru GATS so v okviru dodatkov možne tudi nekatere izjeme, če so te takrat že obstajale, vendar naj ne bi trajale več kot deset let. Transparentnost pa določa, da se morajo države medsebojno obveščati o vseh zadevah v zvezi s trgovanjem (WTO, 2002: 10).

<sup>38</sup> Na tem mestu velja omeniti spremembe, ki prinašajo spremembe v regulaciji TNI. V letu 2003 je bilo na področju TNI sprejetih 244 sprememb v zakonodajah držav, ki so usmerjene k večji liberalizaciji TNI. V tem obdobju je bilo podpisanih tudi 86 bilateralnih sporazumov o TNI in 60 sporazumov glede obravnave dvojnega obdavčevanja. Tako je na tem področju zabeleženo že 2.316 sporazumov (UNCTAD, 2004: xvii).

liberalizacije, ki jo sestavljajo čedalje večje in bolj izpopolnjene obveze glede vstopa na trg in nacionalne obravnave.

Vlada skrbi za reguliranje storitev predvsem na domačem trgu in za zaščito potrošnikov. Vloga GATS je v pogojevanju domačih predpisov, ki vplivajo na mednarodno trgovino s storitvami. Cilji so v izločitvi diskriminacije med samimi tujci, med rezidenti in tujci ter v promoviranju odprtosti. GATS pa ne zajema: storitev, pri dobavi katerih ima izključno pravico država, in storitev letalskega transportnega sektorja (letalske in z njimi povezane druge pravice). Taka obravnava storitvene dejavnosti zagotavlja veliko mero fleksibilnosti,<sup>39</sup> saj države lahko same odločajo o stopnji svojih obveznosti (WTO, 2001: 6).

### ***5.10 Slovenija v pogajanjih WTO***

Storitveni sektor ima pomembno vlogo v slovenskem gospodarstvu, saj storitve predstavljajo 60 odstotkov BDP, vendar je opaziti, da ta delež v zadnjih letih ne narašča, kar kaže na rahlo zaostajanje deleža slovenskega storitvenega sektorja v primerjavi z evropskim (Zupančič, 2005: 17).

Republika Slovenija se je o ponudbi Liste specifičnih obvez v okviru pogajanj za vstop v Svetovno trgovinsko organizacijo začela pogajati septembra leta 1994, to je po ustanovnem zasedanju WTO v Marakešu. Prvo začetno ponudbo je RS predala v mesecu oktobru, dopolnjeno v novembru in zadnjo v decembru 1997. S tem je Slovenija izpolnila vse pogoje za včlanitev v WTO in je tako postala njena ustanovna članica (WTO, 2003).

Ob podpisu marakeške pogodbe je Slovenija priznala Splošni dogovor o trgovini s storitvami in se zavezala k postopni liberalizaciji večine javnih storitev.<sup>40</sup> Ob podpisu je morala priložiti tudi prvi seznam storitev, za katere se je obvezala, da jih bo liberalizirala za tuje ponudnike. Med njimi so bančne in finančne storitve, svetovanja, kurirske službe, gradbeništvo, turizem šport, prevozne storitve, zdravstvene storitve, arhitekturne storitve in podobno. Na seznamu pa sta tudi šolstvo (država je iz privatizacije izvzela le osnovno šolstvo) in celo znanstveno raziskovanje (naravoslovje, družboslovje in humanistika, interdisciplinarno raziskovanje in raziskave javnega mnenja). Pri večini naštetih storitev se je slovenska vlada obvezala za liberalizacijo na obeh stopnjah, kar pomeni, da omogoča tujcem dostop do svojega trga, hkrati

---

<sup>39</sup> GATS navaja štiri oblike fleksibilnosti (WTO, 2001: 6): države podpisnice same določijo sektorje in podsektorje, kjer bodo zagotavljale prosto trgovino za tuje ponudnike storitev; vsaka država sama izbere področja, na katerih se bo zavezala za prosto trgovino, in določi omejitve, ki bodo v tem sektorju veljale; trgovanje s storitvami lahko države omejijo na enega ali več načinov menjave, obveze lahko tudi umaknejo ali na novo določijo s pogajanjmi.

<sup>40</sup> Sporazum izvzema iz liberalizacije vse javne storitve, ki jih zagotavlja brezplačno država (Delo, 15. 1. 2005).

pa so tujci dobili iste pravice kakor domačini pri sodelovanju na domačih razpisih za subvencije, pri davčnih olajšavah in drugih ugodnostih.

Junija 2000 je Vlada Republike Slovenije sprejela izhodišča za pogajanja RS o nadaljnji liberalizaciji trgovine s storitvami v okviru WTO. Področje storitev v RS pokriva veliko število ministrstev, zato so se priprave na pogajanja usklajevale v okviru medresorske delovne skupine za koordinacijo v zadevah WTO. Upoštevale so se omejitve, ki jih predstavlja večja liberalizacija domačim ponudnikom storitev, pa tudi omejitve, ki so postavljene s strani Evropske unije. Pri obravnavi vprašanj, ki zadevajo posamezne storitvene sektorje, so bili v pripravo stališč vključeni tudi Gospodarska zbornica Slovenije in ustrezna strokovna združenja. Prvi uradni pregled delovanja Slovenije na področju trgovinske politike pa je bil opravljen s strani predstavnikov WTO maja 2002 (WTO, 2003: 110).

Predzadnja konferenca WTO v Cancunu je bila za Slovenijo pomembna predvsem na področjih, kjer je potreben večji dostop na trge: področje kmetijstva, področje nekmetijskih proizvodov in storitev, področje novih ali dopolnjenih in izboljšanih mednarodnih trgovinskih pravil (povezava mednarodne trgovine z investicijami, vladna naročila, mednarodna konferenca, trgovinski postopki) in področje razvoja (prost dostop na trge za blago za najmanj razvite države in učinkovita tehnična pomoč) (Ministrstvo za gospodarstvo, 2003).

Do leta 2004 se je Slovenija sama pogajala v WTO, po pridružitvi EU pa je pogajanja prevzela Evropska komisija. Evropska komisija je avgusta lani predložila seznam storitev 25 članic, ki jih ponuja v liberalizacijo, med katerimi je tudi slovenski predlog.

Pomemben dokument za storitvena podjetja EU, ki ga je pripravila Komisija in s katerim bi storitve dobile tudi pravno-administrativni okvir, ki bi olajšal pretok med državami in jih privedel do enakega položaja kot blago, je evropska direktiva o storitvah.<sup>41</sup> Nova direktiva na področju storitev, ki je bila sprejeta na zasedanju v Strassbourgu februarja 2006, naj bi na področju storitev omogočila enotni trg in konkurenco (Delo, 16. 2. 2006). Z novo direktivo bodo lahko ponudniki storitev delo v prihodnje opravljali v katerikoli članici EU brez omejitev, saj bodo morale članice povezave odpreti svoje trge storitev.

## ***5.11 Sklepne misli***

Pomembnost WTO na področju storitvene dejavnosti je prav gotovo v oblikovanju sporazuma GATS, s pomočjo katerega članice WTO urejajo trgovanje s storitvami (WTO, 2002a: 10).

---

<sup>41</sup> Direktiva je dvignila veliko prahu že januarja 2004, predvsem določeni deli direktive (npr. pretok delovne sile in socialni dumping). Zaradi bojazni po znižanju socialnih in delovnih standardov je bila direktiva povod za množične demonstracije, parlament pa je kasneje umaknil načelo države izvora in izključil tudi več spornih področij opravljanja storitev. Za opravljanje storitev torej ne bo veljalo načelo izvora, po katerem bi tudi v drugih članicah EU veljala zakonodaja, ki velja v matični državi ponudnika storitev (Delo, 16. 2. 2006).

Cilj WTO je omogočiti lažjo trgovino s storitvami med državami, ki bi jo dosegli z oblikovanjem poštenih in pravičnih konkurenčnih pogojev. Od držav članic pa zahteva, da uporabljajo enoten sklop pravil glede trgovanja s storitvami. Države se namreč zavedajo, da osamitev izven mednarodnega trgovinskega sodelovanja ne vodi v blaginjo. Od rezultatov trgovanja posamezne države je končno odvisna tudi njena razvitost oziroma gospodarska rast.

Iz predstavljenе literature in virov različnih avtorjev ugotavljam, da so storitve v zadnjih desetletjih doživljale dramatične spremembe. Kot navaja Staretova (1999: 22), so v šestdesetih letih storitve postale prevladujoči segment v gospodarstvih večine razvitih držav tako po deležu v bruto družbenem proizvodu kot po strukturi zaposlenosti.

Na storitveno dejavnost pa je vplivala s svojim delovanjem tudi globalizacija, ki je, kot trdi Pikalo (2003: 22), temeljito spremenila vzvode, ki jih imajo na voljo države za usmerjanje družb in gospodarstev.

Spremenjene ekonomske razmere, liberalizacija trgov in tehnološki napredek so vplivali tudi na vrste in intenzivnosti ekonomskih povezav, navajata A. Jaklič in Svetličič (2005: 6), kar se kaže, še ugotavlja Svetličič (1996: 426), v geografskem širjenju ekonomskih aktivnosti preko nacionalnih meja oziroma v internacionalizaciji. Internacionalizacija storitvene dejavnosti se kaže kot delovanje podjetij na tujih trgih s pomočjo TNI. Po drugi strani pa je silovit tehnološki napredek in vzpon informacijsko-komunikacijske tehnologije pomembno vplival na spreminjanje storitev in oblikovanje novih storitev.

Storitvene dejavnosti so (Ministrstvo za gospodarstvo, 2005) postale raznolike, specializirane in učinkovite. Pomembno pa je na storitveno dejavnost vplivala tudi drugačna obravnava storitev v mednarodni menjavi, ki jo je uvedel sporazum GATS.

Na podlagi teh dejstev ugotavljam, da globalizacija ter vzporedni politični in ekonomski procesi, ki jih povzročajo, pospešujejo internacionalizacijo storitev in vplivajo na njihovo preoblikovanje. Zato lahko prvo zastavljeno hipotezo tudi v celoti potrdim.

Liberalizacija blagovne menjave in storitev sta močno povezani, saj logistične storitve neposredno sodelujejo pri pretoku blaga od prodajalca do prejemnika blaga in omogočajo konkurenčno prednost tistim, ki jo učinkovito uporabljajo in izvajajo. Zato bom v nadaljnjih dveh poglavjih na podlagi teoretične predstavitve logistične dejavnosti in študije primera preverila še drugo zastavljeno hipotezo.



## 6 INTERNACIONALIZACIJA LOGISTIČNIH STORITEV

Globalizacija, procesi internacionalizacije, liberalizacija mednarodne trgovine in trgov ter nenazadnje evropski združevalni procesi, na drugi strani pa tehnične inovacije, dosežki informacijskih tehnologij in organizacijske spremembe so temeljito posegli tudi na področje špedicije, ki se je morala zaradi novonastalih razmer prilagoditi tem novim pogojem. Odprtost trgov, večja konkurenca, zniževanje stroškov in povečevanje ekonomije obsega so vplivali tudi na razvoj logističnih storitev (Kotler, 1997: 383). Cilj logistične storitvene dejavnosti je, da s pomočjo usklajene in učinkovite logistične politike ponudi kompleksno logistično storitev in optimizira pretok blaga od nastanka do končnega uporabnika ob upoštevanju optimalne hitrosti dostave in primerne cene (Jelenc, 2000: 4).

Ker me pri analizi zanimata globalizacija in vpliv na logistične storitve, bom v tem poglavju preverila drugo hipotezo, ki trdi, da internacionalizacija pred ponudnike špediterskih storitev postavlja zahtevo po reorganizaciji v logistično dejavnost. Trditev bom preverila s pomočjo študije primera podjetja Intereuropa, ki se je iz klasičnega špediterja preoblikovalo v ponudnika logističnih storitev.

### ***6.1 Razvoj in opredelitev logistike***

Velike politične, ekonomske in družbene spremembe so v zadnjih treh desetletjih temeljito vplivale tudi na špedicijsko dejavnost. Razvoj in tehnični napredek sta prinesla standardizacijo proizvodnih procesov, specializacijo, veliko serijsko proizvodnjo, diferenciacijo proizvodov in storitev. Konkurenčnost in večje zahteve kupcev preoblikujejo trg prodajalca v trg kupca (Kotler, 1997: 383). Podjetja dajejo vse večji pomen učinkoviti organizaciji logistike, saj lahko prav logistične storitve bistveno vplivajo tako na stroške kot tudi na zadovoljstvo kupcev. Tako se težišče delovanja logistike prenaša iz obvladovanja materialnih tokov posameznega podjetja na obvladovanje materialnih tokov med subjekti celotne oskrbovalne verige (ibid.: 1–2).

Namen logističnih storitev je reševanje problemov pretoka blaga, ki jih povzročata časovna in prostorska razdalja med prodajalcem in kupcem. To dejstvo zahteva koordinacijo in integracijo številnih logističnih operacij v logistični verigi od proizvajalca do kupca (Jelenc, 2000: 4).

Jelenc (2006: 23) navaja, da je beseda logistika izpeljanka francoske besede loger (nastanitev, namestitvev, preskrba) in se nanaša na vojaški izraz, ki pomeni način prevoza, preskrbe in nastanitve vojaških enot. Logožar (2002: 7) deli razvoj sodobne podjetniške logistike na tri

obdobja: na obdobje pred letom 1950, obdobje od leta 1950 do 1970 in obdobje po letu 1970. Najprej se je logistika pričela razvijati v šestdesetih letih v ZDA, ko se je po prejšnjem pomanjkanju blaga (trg prodajalca) začela doba nasičenosti z blagom, kar je zaostriло konkurenco med podjetji (trg kupca) in iskanje prednosti pred konkurenti. Temu je v sedemdesetih letih prejšnjega stoletja sledila še naftna kriza. Podjetja so bila zaradi naftne krize in visokih cen surove nafte, kar je močno dvignilo cene transporta in povečalo stroške za vzdrževanje zalog, prisiljena posvečati logistični dejavnosti vse večjo pozornost (Požar, 2002: 7).

Fizično distribucijo do leta 1950 Požar (2002: 8) opredeljuje kot prvo stopnjo razvoja logistike. Prva uporaba logističnih konceptov so dejavnosti vojaške logistike med drugo svetovno vojno. Razvoj fizične distribucije drugega obdobja je pospeševala nova tehnologija. Logistika kot veda v tem obdobju se je močno razvila v ZDA na podlagi izkušenj, ki so jih imeli z oskrbovanjem zaveznikov po vsem svetu. Tretjo stopnjo razvoja zaznamuje pojav logističnih oddelkov in notranje logistike v podjetjih (ibid.: 9).

Pojem logistike se od začetka sedemdesetih let uporablja v smislu obravnavanja kompleksnih blagovnih tokov, razvoja transporta, skladiščenja in pretovornih manipulacij ter fizične blagovne distribucije. Posledično se tudi definicije o logistiki razlikujejo, vendar bi lahko na kratko strnili, da gre za premik in skladiščenje blaga skupaj s pretokom informacij od začetka do konca preskrbovalne verige (Cooper, Browne and Peters, 1994: 2).

Logistiko razvršča Zelenika (2001: 6) po sledečih kriterijih:

- dejavnost: transportna logistika, skladiščna logistika, špedicijska logistika, distribucijska logistika, nabavna logistika, intralogistika, trgovinska logistika itd.;
- področje uporabe: industrijska logistika, vojaška logistika, poslovna logistika, marketinška logistika, bolniška logistika, gospodinjska logistika itd.;
- področje opazovanja: mikrologistika, metalogistika, makrologistika, interorganizacijska logistika, podjetniška logistika, medorganizacijska logistika, mednarodna logistika, evrologistika itd.

Reševanje logističnih problemov zahteva sistemski pristop in sočasno obravnavo celotnega toka materiala in informacij (Požar, 2002: 13). To pomeni, da je treba posamezne elemente obravnavati povezano; na primer ko se odločamo za vrsto transporta, se lahko odločimo za hitrejši in seveda dražji transport (npr. zračni) ali pa za počasnejši in cenejši (npr. železniški). Pri tem moramo upoštevati, da so pri hitrejšem in dražjem transportu manjše (cenejše) zaloge blaga, nasprotno pa večje pri počasnejšem transportu. S pravilno izbiro vseh elementov ter upoštevajoč okoliščine (npr. zahtevo kupca glede rokov dobave) logistična podjetja poiščejo rešitev, ki najbolj zadovolji kupca ob stroških, ki ne bodo preveč obremenjevali podjetja (ibid.: 13).

Upoštevati pa je treba tudi vpliv vseh sodelujočih subjektov v logistični verigi (dobavitelj, proizvajalec, trgovec, prevoznik, špediter, carina, luka, potrošnik oz. uporabnik itd.). Logistična miselnost se osredotoča na dve osrednji načeli: celovitost reševanja in usmerjenost na kupca (Požar, 2002: 13).

## ***6.2 Tradicionalno pojmovanje špedicije***

Osnovna značilnost špedicijske dejavnosti je, da posreduje in sklepa prevozne pogodbe, postranskega pomena pa je, ali tudi prevaža blago s svojimi prevoznimi sredstvi. V tem primeru nastopa v dvojni vlogi kot špediter in kot prevoznik. Njihova prednost za mednarodno poslovanje je kakovost korespondenčnih zvez v drugih državah. Špedicije so posredniki, ki trgujejo predvsem s prevoznimi storitvami (Hrastelj, 1990: 294).

Špedicija organizira in koordinira proces premeščanja blaga iz odpravnega v namembni kraj. Pri tem so poleg samega prevoza potrebna tudi naslednja opravila: skladiščenje, pretovarjanje, razkladanje, nakladanje, pakiranje, zavarovanje, carinjenje, količinski in kakovostni nadzor blaga ter financiranje posameznih opravil. Izmed vseh raznolikih dejavnosti je treba izbrati ustrezno za dani primer in jih uporabiti v pravem razmerju, da dosežemo premestitev blaga na najvarnejši, najhitrejši in najbolj ekonomičen način (Jelenc, 2006: 25).

Določanje prevoznih poti je temeljna naloga špedicij (Hrastelj, 1990: 295). Poleg omenjenih dejavnosti se ukvarjajo špedicijska podjetja še z različnimi drugimi posli (kontrola in prevzem blaga), vendar so naloge instradacije – določitev poti in način prevoza – najpomembnejše. Naloga špediterja je zagotavljanje čim večje kakovosti transportnih storitev na podlagi sprejemanja optimalnih transportnih odločitev. Špediter deluje kot organizator premeščanja blaga in pri tem procesu velikokrat znižuje stroške, zato so njegove odločitve pomembne (ibid.: 295).

S pojmom posel mednarodne špedicije razumemo gospodarske storitve zunanjetrgovinskega prometa oziroma naslednje storitve (Zelenika in Zebec, 2003: 143):

- odpravo blaga iz lastne v tuje države (izvozna špedicija),
- dostavo blaga v lastno državo (uvozna špedicija) in tranzit blaga med tujimi državami preko lastne (tranzitna špedicija).

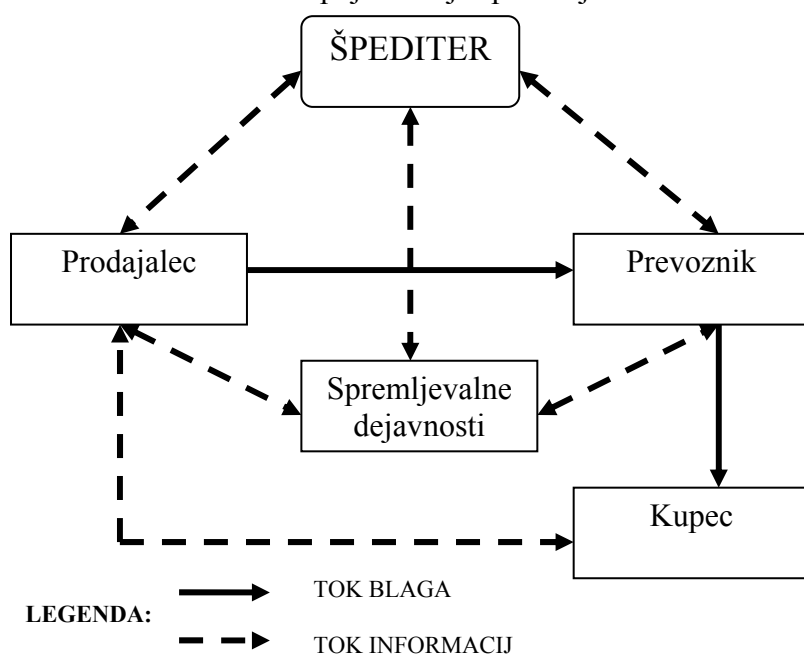
Aktivnosti klasičnega špediterja lahko razvrstimo v dve osnovni skupini: temeljni in specialni posli<sup>42</sup> (Zelenika in Zebec, 2003: 142). Skupino temeljnih poslov predstavljajo tisti, ki jih

---

<sup>42</sup> Specialni špediterski posli so tisti, ki jih špediter opravlja občasno in z njimi dopolni paket svojih storitev v zunanjetrgovinskem in prometnem sistemu (Zelenika in Zebec, 2003: 143). Med specialne posle mednarodnega špediterja prištevamo sklepanje pogodb o pakiranju, signiranju, tehtanju in sortiranju blaga, izdajanje jamstvenih pisem, izdajanje špediterskih potrdil in drugih FIATA-dokumentov, vzorčenje blaga, zastopanje nalogodajalca v

špediter opravlja redno pri odpravi, dostavi in tranzitu blaga. Take aktivnosti so: strokovni nasveti, instradacija, odpoklic blaga, sklepanje pogodbe o prevozu blaga na klasičen način z enim prevoznim sredstvom "od vrat do vrat", pogodbe o prejemu blaga zaradi odprave, dostava in tranzit blaga, sklepanje pogodbe o manipulacijah blaga, pogodbe o transportnem zavarovanju, sklepanje pogodbe o skladiščenju, izstavljanje in priskrba prevoznih in drugih dokumentov in obračunov: voznin, carin, pristojbin itd.

Slika 13: Tradicionalno pojmovanje špediterja



Vir: Jelenc, 1999, str. 5.

### 6.3 Logistična usmeritev špedicije

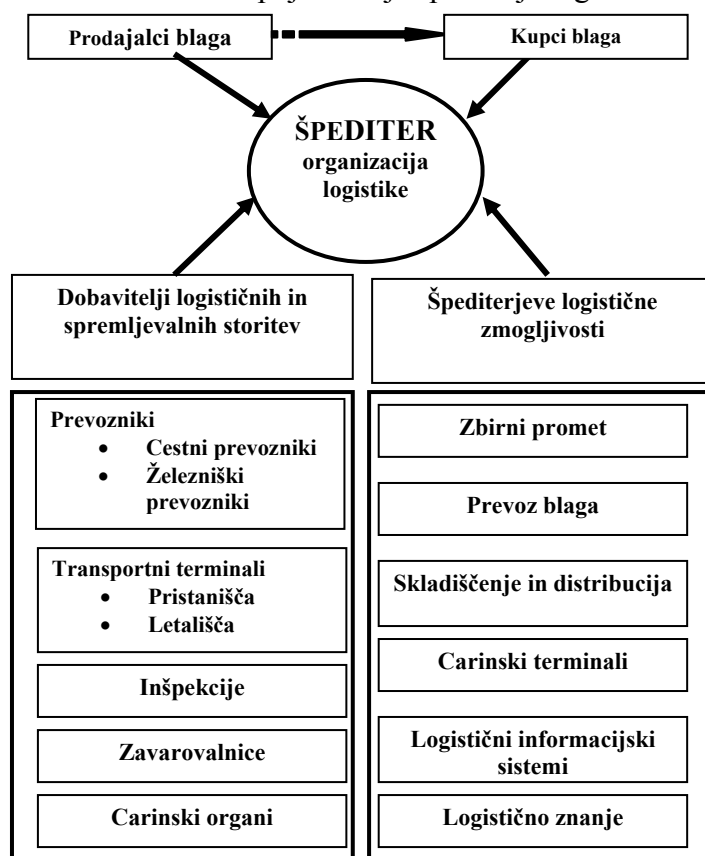
V razvitih svetovnih državah in v Evropi je bil položaj špediterjev bistveno drugačen kot v Sloveniji, in sicer že od samega začetka. Delovali so predvsem v vlogi organizatorjev transporta tako na mednarodni kot na nacionalni ravni. Potrebe po storitvah carinskega posredovanja v nacionalni špediciji ni, v mednarodni pa carinske storitve dopolnjujejo osnovno storitev organizacije transporta. Po osamosvojitvi in vključevanju v evropske integracijske procese je Slovenija začela oblikovati pogoje za tržno gospodarstvo. V slovenski praksi je bilo delovanje špediterjev v preteklih petdesetih letih pretežno povezano s tradicionalnim pojmovanjem špedicije. Špediterji so predvsem kot carinski posredniki zastopali lastnike blaga v carinskih postopkih (Jelenc, 2000: 6).

---

regresnem postopku, pogodbeni nadzor kakovosti in količine blaga, sejemске posle, konsignacijske posle, kreditiranje nalogodajalca in druge storitve (ibid.: 143).

Zavedanje o pomembnosti logistike v Slovenskem prostoru in vlogo logistične funkcije pri razvoju in preskrbi gospodarstva je poudaril tudi Božič (Logistika & Transport, 2006: 21). Logistika je v sedanjih razmerah globalizacije bistvena veda za ohranitev gospodarstva ter ustvarjanje novih proizvodnih in storitvenih zmogljivosti. Logistika upravlja stroške materiala, stroške, vezane na kapital, in investicijske skupne stroške. Ima pa tudi operativen pomen, saj skrbi za jasne pogodbene dogovore, čiste odnose z dobavitelji in za nemoten tok blaga do kupcev (ibid.: 1). Le povezana logistična podjetja s pomočjo medsebojnega sodelovanja lahko ponudijo celovite logistične storitve, med katerimi je tudi upravljanje logističnih verig, prav te storitve pa prinašajo največjo dodano vrednost. Najpogostejša oblika sodelovanja med logističnimi podjetji se kaže v oblikovanju mrež, grozdov ali tehnoloških platform (ibid.: 1).

Slika 14: Moderno pojmovanje špediterja logista



Vir: Jelenc, 1999, str. 4.

Za naročnika je najpomembnejša zanesljivost logističnih storitev. Dostava pravega blaga v pravi količini in kakovosti ob pravem času na pravo mesto in za pravo ceno je tista, ki povečuje dodano vrednost blaga. Zanesljivost izvedbe logističnih storitev daje logističnim podjetjem ugled in ustvarja zaupanje, ki je ključni dejavnik, kadar govorimo o partnerstvu med podjetji in izvajalci logističnih storitev (Logistika & Transport, 2006: 1).

Drugi pomembni dejavnik uspeha logističnih podjetij pa je prilagodljivost. Ponudnik

logističnih storitev se mora prilagajati željam in potrebam svojih strank, prilagodljivost podjetij pa je odvisna od njihovega znanja in izkušenj, informacijske podpore, kadrov in kulture podjetja. Brez sodobnih tehnoloških rešitev zadovoljevanje kompleksnih zahtev strank ni mogoče (Logistika & Transport, 2006: 1).

## ***6.4 Povezava špedicije z logistiko***

Številne analize in raziskave, pa tudi novejša dogajanja v praksi razvitih držav kažejo, da zaradi zahtev in potreb strank po outsourcingu (oddajanju) logističnih storitev postaja špediter vse bolj oblikovalec logističnih sistemov in izvajalec celovitih logističnih aktivnosti za potrebe blagovnih tokov v industriji in trgovini. V praksi špedicijsko podjetje poleg temeljne dejavnosti špedicije, ki je v organiziranju optimalne prevozne poti in carinskega posredovanja, vse bolj opravlja tudi druge dejavnosti, kot so transport, skladiščenje, manipulacije in distribucija, ki dopolnjujejo njegov temeljni poslovni predmet. Tako postaja špediter postopoma organizator celotnih poslovnih storitev, ki jih opravlja za potrebe naročnika, in dobiva novo vlogo kot organizator logističnih storitev (Jelenc, 2000: 5).

Sodobna definicija špedicije temelji predvsem na spoznanjih teorije logistike in organizacije ter opredeljuje špedicijo kot storitveno gospodarsko dejavnost, ki se ukvarja z organiziranjem logističnih procesov v prostoru in času. Organiziranje logističnega procesa pomeni izbiranje in vključevanje ustreznih logističnih dejavnosti (transport, skladiščenje, manipulacije, zavarovanje, carinjenje itd.) ter njihovih izvajalcev v logistično verigo in vzpostavljanje takšnih razmerij (pravnih, tehničnih, finančnih) med njimi, ki zagotavljajo uresničitev temeljnega cilja: to je premestitev blaga od prodajalca do kupca na najvarnejši, najhitrejši in najbolj ekonomičen način. Špedicija je logistična dejavnost, špeditersko podjetje oziroma špediter pa specializirano logistično podjetje, ki za potrebe nelogističnih podjetij (industrija, trgovina itd.) opravlja različne logistične storitve. Špediter ni samo »arhitekt transporta«, kot se pogosto navaja, ampak je »arhitekt logistike«, logistični menedžer in izvajalec ter prodajalec logističnih storitev (Jelenc, 2000: 4).

Pri izvajanju nalog logistike, ki se nanašajo na prevoze, se srečujemo z različnimi oblikami transporta (Ogorelc, 2004: 38):

- konvencionalni ali unimodalni prevoz, ki ga organizira en organizator prevoza,
- kombinirani ali lomljeni transport, kjer se uporabi več vrst prevoznih sredstev,
- intermodalni transport, kjer se blago prenaša iz enega na drugo prevozno sredstvo brez prekladanja in
- multimodalni transport, ki uporablja dve ali več vrst prevoznih sredstev ob enotno urejeni dokumentaciji in pravni regulativi.

### **6.4.1 Opredelitev logistične ponudbe**

Ponudba logističnih storitev je odvisna od količine in vrste ponujenih logističnih storitev ter možnih cen na logističnem tržišču. Maksimalna ponudba logističnih proizvajalcev je določena z njihovimi proizvodnimi možnostmi (Zelenika in Zebec, 2003: 145). Katero in kakšno storitev bo logistični ponudnik ponudil, je odvisno od posameznega proizvajalca na določenem tržišču, sama storitev pa je odvisna od dejavnikov: konkurenčnosti, cene raziskovanja itd. (ibid.: 145). Zaradi različnih potreb strank in novih možnosti poslovanja so se v logistični panogi pojavile različne možnosti za izvajanje storitev. Danes je poleg lastnega izvajanja logistike<sup>43</sup> poznana tudi pogodbeni logistika,<sup>44</sup> v okviru katere so predvsem pomembne sledeče vrste ponudnikov logističnih storitev (Ogorelc: 2004: 269):

– 3PL (angl. Third – Partly Logistics): podjetje nudi izvajanje različnih logističnih storitev svojim strankam, s čimer pospeši in olajša pretok materiala od ponudnika do proizvajalca končnih proizvodov ter od proizvajalca do trgovcev na drobno;

– 4PL (angl. Fourth – Party Logistics): je povezovalac virov, sposobnosti in tehnologij iz lastne in drugih organizacij, s katerimi snuje, razvija in upravlja rešitve za dobavne verige.

To pomeni, da se kupec in prodajalec blaga ne ukvarjata neposredno z arhitekturo in izvedbo logističnih storitev, temveč je ta prepuščena nekomu tretjemu – podjetju, specializiranemu za logistične storitve. Podzvrst slednjih so logistično-svetovalna podjetja (4PLP – Fourth PLP). Ta podjetja pa opravljajo le reinženiring logističnih verig oziroma pri tem svetujejo in organizirajo, niso pa neposredno udeležena v izvajanju logističnih storitev. Lahko bi jim rekli tudi logistična podjetja brez lastnih sredstev (Zelenika in Zebec, 2003: 145).

Da bi varno dostavili blago na pravi kraj ob pravem času in s sprejemljivimi stroški, je treba obvladovati vse osnovne elemente logističnega menedžmenta. Shaw (1994: 86) navaja naslednje osnovne elemente logističnega menedžmenta:

- transport (dovoz surovin ter razvoz izdelkov in polizdelkov),

---

<sup>43</sup> Gre za logistične storitve v smislu podporne dejavnosti nelogističnega podjetja. 1 PL (First Party Logistic) – proizvajalec skrbi sam za logistiko, 2 PL (Second Party Logistic) – tradicionalni menedžment prevoza in skladiščenja (Zelenika in Zebec, 2003: 145)

<sup>44</sup> Gre za logistiko, ki jo izvedejo logistična podjetja (ponudniki logističnih storitev): torej tista, katerih primarna dejavnost je organiziranje oz. izvedba logističnih storitev. 3 PL (Third Party Logistic) – menedžment kompleksnih oskrbnih verig, 4 PL (Fourth Party Logistic) – menedžment celotne oskrbovalne verige (Zelenika in Zebec, 2003: 145).

- upravljanje zalog (obseg, pogostnost dopolnjevanja, lokacija, standardi za rokovanje),
- skladiščenje (upravljanje skladišč in shranjevanje polizdelkov med delovnim procesom),
- informacijska podpora (sprejem in obdelava naročil, načrtovanje poti in časov, pospešena identifikacija tovorov, sledenje, obveščanje o točnem času dobav, avtomatsko fakturiranje in knjigovodstvo opravljenih transakcij oziroma storitev) ter pakiranje in rokovanje (oblikovanje paketov in opreme za rokovanje s posameznimi paketi in celimi tovari).

#### **6.4.2 Celovita logistika v oskrbovalnih verigah**

Globalizacija s povečanjem potrebe po distribucijskem gospodarstvu in spremembe tržnih razmer so razlog, da je logistika iz instrumenta racionalizacije prerasla v instrument konkurenčnosti. Ogorelc (2004: 255) navaja, da podjetja ugotavljajo izredno velik delež logističnih stroškov v skupnih stroških poslovanja. Učinkovit sistem podjetniške logistike je lahko pomemben element konkurenčnosti in daje možnost za povečanje dobička (ibid.: 255). Razvoj logistične panoge je dosegel stopnjo, na kateri govorimo o oblikovanju dobavnih oz. logističnih verig,<sup>45</sup> s čimer se ukvarjajo le razvitejša logistična podjetja v svetu (Logožar, 2004: 152). V zvezi s tem govorimo o pojmu logističnega menedžmenta: predstavlja tisti del menedžmenta dobavnih verig (angl. Supply Chain Management – SCM), ki načrtuje, izboljšuje in nadzoruje učinkovit, uspešen tok ter hrambo dobrin, storitev in relevantnih informacij med začetno točko porabe z namenom zadovoljitve strankinih zahtev oz. potreb.

V sodobni oskrbovalni verigi (Supply Chain) zavzema pomembno mesto vodilni logistični izvajalec (Lead Logistic Provider), ki koordinira delovanje vseh članov oskrbovalne verige. Za premestitev blaga je potrebno oblikovanje logistične verige, ki jo sestavljajo številni izvajalci različnih logističnih dejavnosti od prevoznikov, skladiščnikov, pristanišč, letališč do zavarovalnic, carinskih organov, inšpekcijskih služb ter špediterjev, ki skrbijo za organizacijo in koordinacijo celotne verige (Požar, 2002: 25). V svetovnem merilu delujejo logistična podjetja, ki nudijo celovite logistične storitve, nekatera pa se ozko specializirajo na določene segmente.

Logistika se načrtuje za celotno oskrbovalno verigo zaradi znižanja stroškov, izboljšanja ponudbe in čim boljšega servisa za kupce. Težišče delovanja logistike se v tem razvoju prenaša z obvladovanjem materialnih tokov posameznega podjetja na obvladovanje tokov med subjekti celotne oskrbovalne verige (Jelenc, 2006: 28).

---

<sup>45</sup> Izraz dobavna veriga se uporablja, kadar mislimo na vse funkcije v podjetju (proizvodnja, finance, trženje idr.), medtem ko izraz logistična veriga daje poudarek logistični panogi (Logožar, 2004: 152).



## ***6.5 Vpliv globalizacije na razvoj logistične dejavnosti***

Merila globalizacije so predvsem ekonomski učinki in dobiček, ki ga lastnikom prinaša kapital. Proces globalizacije na področju logistične dejavnosti temelji na kvantitativni in prostorski razsežnosti (Jakomin, 2003: 1145). Kvantitativna razsežnost se kaže v povečanju blagovnih tokov, prostorska pa v razvoju logistike prek meja posameznih držav. Za obvladovanje teh dveh bistvenih dejavnikov pa je potreben sodoben, dobro organiziran, časovno usklajen, pogost in zanesljiv transport, ki omogoča kontinuiteto pri gibanju blaga od pošiljatelja do uporabnika in čim nižje stroške na tej poti (ibid.: 1145). To potrjuje raziskava USITC (2005: 2–6), ki ugotavlja, da globalizacija, Just in Time (JIT) in internetna trgovina povečujejo zahteve po logističnih storitvah,<sup>46</sup> predvsem zaradi novih distribucijskih poti, ki jih tak način produkcije zahteva, in zaradi širitve geografskega prostora, kjer so logistične storitve potrebne. Celovita logistika omogoča podjetjem znižanje transportnih stroškov in časa dostave, ki ga blago potrebuje, da pride do končnega prejemnika (ibid.: 2–6).

Današnji trendi razvoja gospodarstva in globalizacijski procesi vplivajo na povezovanje logističnih operaterjev v organiziranje in obvladovanje celotne logistične verige s širjenjem lastne poslovne mreže, ki zagotavlja kakovostno nudenje logističnih storitev (Cooper, 1994: 195). V svetu je vse bolj prisoten trend združevanja velikih špedicijskih in logističnih družb. Evropska logistična podjetja so že nekaj let v nekakšnem zaporedju združevanj in prevzemov. Takšne koncentracije v logistiki so nujnost, saj ekonomija obsega zahteva koncentracijo blagovnih tokov. Tovor se prevaža v manjših količinah na večje razdalje, hitrost in frekvenca pa se povečujeta.<sup>47</sup> Zato prihaja do koncentracije transportnih, distributivnih in skladiščnih infrastrukturnih zmogljivosti, s čimer se ustvarjajo globalni logistični sistemi. V evropskem prostoru večina družb načrtuje še dodatne prevzeme, širitev v Srednjo in Vzhodno Evropo. Zato gradijo velike logistične terminale, vlagajo v informacijsko tehnologijo in ponujajo celovite logistične rešitve.<sup>48</sup>

---

<sup>46</sup> V razvitih državah logistika in promet ustvarita približno 7 % BDP, v Sloveniji se ta delež giblje okrog 5 % (Kranjec, 2005: 18). Napovedi za prihodnjo rast logistike ocenjujejo 12 do 15-odstotno letno rast do leta 2007 (ibid.: 29), ko naj bi zahodnoevropski trg pogodbene logistike dosegel vrednost 39 milijard evrov (Urbanija, 2004: 10).

<sup>47</sup> Distribucija blaga je s tehnološko revolucijo v transportu, ki jo prinašata kontejnerizacija in integralni transport, vplivala na oblikovanje novih vrst transportnih storitev in znižanje stroškov transporta. Tehnološki napredek je vplival tudi kakovostno na spremembo v sestavi svetovne trgovine. Danes je za razliko od preteklosti bistveno večji delež nevoluminoznega blaga, neobčutljivega na ceno transporta, pri čemer se pomembni podatki skorajda brezplačno prenašajo na velike razdalje. S tem tudi zunanja trgovina ne poteka več predvsem s sosedi, ampak tudi z zelo oddaljenimi deželami (Kenda, 2003: 278).

<sup>48</sup> V razvitih državah je klasičnega špediterja postopoma že izpodrinil logistični operater, ki deluje po načelih zunanje oskrbe (outsourcinga). Ključ obstoja velelogistov bodo učinkoviti informacijski sistemi. Velelogisti bodo organizatorji logističnih aktivnosti in zbiratelji tovorov, prevozne in druge storitve pa bodo prevzeli podizvajalci (Cooper, 1994: 219).

Vloga špedicijske dejavnosti v prihodnje je odvisna od razvojnih trendov gospodarstva, transporta in porabe dobrin. Pri organiziranju pretoka stalnih blagovnih tokov vloga špedicije ni tako pomembna. Pomembna ostaja njena vloga pri organiziranju prevoza pošilk večje vrednosti in kosovnih pošilk pri neenakomerni odpravi in odpravi na oddaljene trge. Trend razvoja špedicije gre v smeri diverzifikacije špedicijskih storitev in v smeri specializacije njihove ponudbe. Po eni strani se bo krepila t. i. »univerzalna špedicija« (Ogorelc, 2004: 351). Taka podjetja se bodo bolj prožno odzivala na povpraševanje po špedicijskih storitvah. Drugačno smer razvoja bodo ubrala manjša špedicijska podjetja. Strategija njihove ponudbe se bo usmerila v individualizacijo storitvenih programov (ibid.: 351).

Za slovenska špedicijska podjetja je vstop v EU še dodatno poslabšal položaj. Poleg velikega izpada dohodkov od carinskega posredovanja in carinskega skladiščenja so ogroženi s povečanjem konkurence s strani tujih specializiranih logističnih podjetij, kjer je pritisk čedalje močnejši. Ker ni nobenih pravnih omejitev, imajo uveljavljena tuja logistična podjetja prosto pot pri prevzemanju poslov slovenskim špediterjem in logistom. Slovenska logistična oziroma špediterska podjetja tako praktično ne morejo konkurirati uveljavljenim tujim logističnim podjetjem,<sup>50</sup> kot so npr. ameriški United Parcel Service (UPS), ki deluje na področju hitre dostave pošilk na vse kontinente; Deutsche Post World Net (DPWN), ki je prevzela tudi veliko logistično podjetje Danzas in družbo za hitro dostavo pošilk DHL; Schenkerju, ki je prevzel tudi slovensko podjetje Intertrans; sledijo še Exel; Geodis in drugi.<sup>51</sup>

Po drugi strani pa slovenski špediterji in logisti po vstopu v EU vidijo priložnost za nadaljnji razvoj z vstopom na trge Jugovzhodne in Vzhodne Evrope ter Rusije, s katerimi Slovenija iz leta v leto povečuje blagovno menjavo. Predvsem z ustanavljanjem hčerinskih podjetij v teh državah in oblikovanjem transportno – logističnega omrežja podjetij s poudarkom na izvajanju celovitih logističnih rešitev, ki naj bi jim omogočilo pospešen vstop na te trge in hkrati utrjevanje vezi na zahodnih trgih.

---

<sup>50</sup> Logistična podjetja so v letu 2004 na trgu ZDA ustvarila celotne prihodke v vrednosti 89,4 milijard US\$, kar pomeni 16,4-odstotni porast. Na trgu pogodbene logistike v ZDA znaša povprečna letna stopnja rasti od leta 1996 14,2 % (Reed Business Information, 2005).

<sup>51</sup> Med državami EU je trg logističnih storitev največji v Veliki Britaniji, sledijo pa mu Francija, Nemčija in Italija. V Nemčiji ocenjujejo vrednost nemškega trga logistike na 150 milijard evrov na leto, od tega 4 milijarde evrov ustvarijo podjetja sama z lastnimi voznimi parki in skladišči, ne pa specializirani logistični ponudniki. Ti naj bi prispevali k skupni vrednosti prodaje 67 milijard evrov (Urbanija, 2004a: 10).

## 7 ŠTUDIJA PRIMERA PODJETJA SKUPINE INTEREUROPA

Namen analize obravnavanega podjetja je potrditi ali zavreči drugo postavljeno hipotezo, ki trdi, da se mora novim svetovnim in domačim trendom špedicija prilagoditi s postopnim preoblikovanjem v celovitega ponudnika globalnih logističnih storitev. Analiza je razdeljena na dva dela, ki skupaj podajata celovito sliko o preoblikovanju storitev v podjetju. V uvodu je podanih nekaj splošnih dejstev o podjetju. Sledi predstavitev dejavnosti v letu 1995, ko je podjetje delovalo kot klasični špediter in se ukvarjalo predvsem s storitvami carinskega posredovanja in organizacijo transporta. Preoblikovanje dejavnosti bo prikazano v drugem delu analize, ki prikazuje delovanje podjetja po letu 2004, v sklepu pa bom podala svoje ugotovitve. Analizo sem izvedla na podlagi letnih poročil podjetja in internega gradiva koncerna Intereuropa, d. d.

### *7.1 Predstavitev podjetja*

Podjetje Intereuropa, d. d., je mednarodno podjetje, ki nudi celovite logistične storitve za svoje naročnike. V strateškem poslovnem načrtu se opredeljuje kot mednarodno delujoča družba, ki nudi svojim naročnikom celovite logistične rešitve ter ob tem zagotavlja primerno kakovost in ceno svojih storitev. Poslovna vizija podjetja je ostati vodilni ponudnik logističnih storitev v jugovzhodni Evropi in doseči položaj srednjevelikega ponudnika v Evropi.

Podjetje je bilo ustanovljeno leta 1947 v Kopru in je najprej opravljalo špediterske in transportne storitve na regionalnem področju. Izgradnja Luke Koper konec petdesetih let, ki je bila takrat še brez železniške povezave, je prispevala k povečevanju obsega prevoznih storitev in s tem k širitvi voznega parka.

Med leti 1965 in 1990 je podjetje Intereuropa poslovanje razširilo na celoten jugoslovanski prostor. Odpiralo je poslovne enote v vseh pomembnejših pristaniščih, na pomembnejših mejnih prehodih, na letališčih ter v vseh večjih mestih v notranjosti nekdanje države. Istočasno so se razvijale tudi korespondenčne povezave s tujimi špediterji.

Ob razpadu Jugoslavije v letu 1991 je ekonomska in politična kriza prispevala k novim spremembam. Osamosvojitve Slovenije je vplivala na izgubo jugoslovanskega trga in povzročila močno zmanjšanje obsega poslovanja. Intereuropa, d. d., je iz bivših enot zunaj Slovenije organizirala družbe z omejeno odgovornostjo, v slovenskem prostoru pa se je pokazala potreba po organiziranju izpostav na novo začrtani južni meji, kjer se opravljajo pretežno storitve carinskega posredovanja.

Podjetje se je lastnilo leta 1995 in Intereuropa, d. d., je bila registrirana kot družba za opravljanje dejavnosti mednarodne špedicije, transporta in pomorske agencije. Takoj po usmeritvi političnega vodstva države in po pripravah na vstop v EU se je podjetje pričelo pripravljati na spremembe, ki jih je bilo pričakovati, in začelo zagotavljati potrebna sredstva za investicije v naslednjih letih preoblikovanja. Sredstva so bila namenjena v logistično dejavnost in širitev lastne poslovne mreže v druge države.

## ***7.2 Analiza poslovanja leta 1995***

Podjetje se je, kot že omenjeno, po končanem lastninjenju leta 1995 oblikovalo v delniško družbo in delovalo na treh poslovnih področjih. V tem letu je bilo v podjetju zaposlenih 1626 ljudi, sredstva, s katerimi je razpolagalo, pa so bila naslednja: 32.000 m<sup>2</sup> pisarn, 35.000 m<sup>2</sup> skladišč in 200 tovornjakov.

Poslovanje Intereurope, d. d., je bilo v letu 1995 organizirano v treh dejavnostih: špedicija, transport in pomorska agencija. Največja dejavnost, špedicija, je bila organizirana v devetih profitnih centrih po Sloveniji, transport v dveh, dejavnost pomorske agencije pa v enem profitnem centru. Največ, kar 80 odstotkov vseh zaposlenih, je bilo zaposlenih v špediciji.

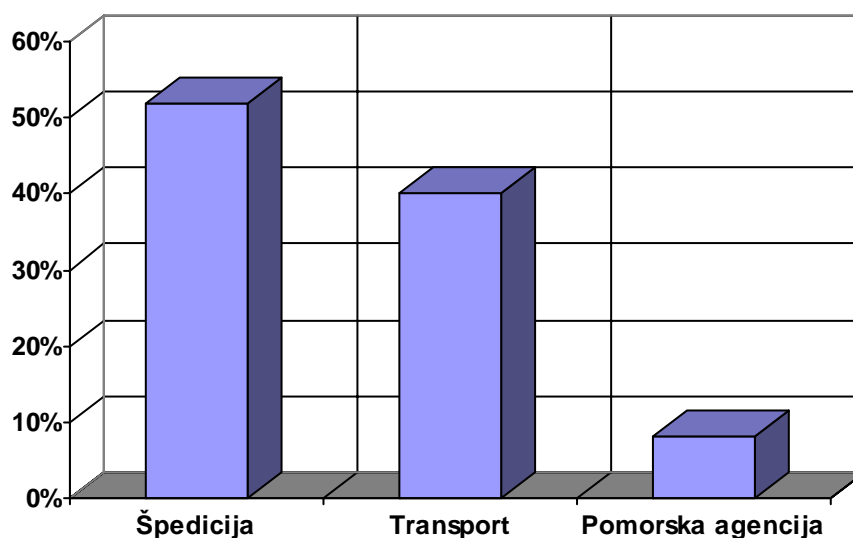
Taka organizacija in zaposlenost je ustrezala tedanjim razmeram in trgovinski menjavi Slovenije z drugimi državami. Glavni deleži trgovinske menjave Slovenije v letu 1995 so potekali z Nemčijo, ki je imela glede na obseg celotne slovenske trgovinske menjave 20-odstotni delež, sledila je Avstrija s 15-odstotnim, Italija s 13-odstotnim in Hrvaška z 8-odstotnim deležem trgovinske menjave. Za vse blago, ki je bilo uvoženo in izvoženo, je bilo treba opravljati carinske formalnosti, kar je pomenilo pripravo in izdelavo carinskih dokumentov in fizično prisostvovanje pri carinskih postopkih. Tržni delež špedicije kot carinskega zastopnika je glede na ostale slovenske špediterje v letu 1995 znašal 33 %. Zato tudi ne preseneča dejstvo, da je bila v Intereuropi, d. d., v tem obdobju najmočnejša prav špedicijska dejavnost, ki se je ukvarjala predvsem s storitvami carinjenja, ki so bile potrebne pri pretoku blaga v zunanjetrgovinskem prometu.

Temu poslovanju primerno so se gibali v letu 1995 tudi prihodki od prodanih storitev. Kot kaže slika 16, je bil največji prihodek prav na področju prodaje špedicijskih storitev, kamor sodi tudi carinsko posredovanje, sledile so storitve transporta, ki so zajemale kopenske prevozne storitve (kamionski, vagonski in zračni promet), najnižji delež od prodaje pa je bil v pomorskih storitvah. Kot objektivne razloge za nizko prodajo transportnih storitev navaja Poslovno poročilo Intereurope, d. d., (1995: 9) padec meja med državami EU, kar je sprostilo 20 odstotkov transportnih kapacitet in povzročilo padec cen za 15 odstotkov. Naslednji razlog za nizek delež prodaje transportnih storitev v tem obdobju je bil (ibid.: 9) še problem pomanjkanja dovolilnic in zaostrovanje predpisov o času vožnje ter prepoved vožnje kamionov ob koncu tedna in ob praznikih. Notranje razloge, ki so povzročili nizko prodajo

transportnih storitev, pa gre iskati (ibid.: 9) v relativni starosti voznega parka, kar se kaže v večjih stroških vzdrževanja kamionov, slabi organizaciji dela glede obratovanja kamionov in slabi izterjavi plačil.

Razlogi za zmanjšanje obsega pomorskih storitev v letu 1995 so predvsem (Poslovno poročilo, 1995: 8) v manjšem obsegu trgovine z Makedonijo in padcu kontejnerskega poslovanja preko Luke Koper v celoti.

Slika 15: Prihodki iz poslovanja po dejavnostih v letu 1995 (deleži so izraženi v odstotkih)



Vir: Poslovno poročilo Intereuropa, d. d., 1995.

Kot je razvidno iz slike 15, je znašal delež špedicije in carinskega posredovanja 52 % celotnega prihodka podjetja, sledil je transport s 40 % in pomorska agencija z 8 %.

### ***7.3 Širitev poslovne mreže***

Liberalizacija blagovne trgovine, internacionalizacija storitev in želja po ohranitvi tržnega deleža v novih razmerah so zahtevali v naslednjih letih prilagajanje evropskemu načinu poslovanja in svetovnim trendom, ki so začeli zaznamovati tudi slovenski prostor.

Kot posledica globalizacije in koncentracije gospodarstva se poraja tudi zahteva po rasti logističnih podjetij, ki se kaže (Jelenc, 1991: 91):

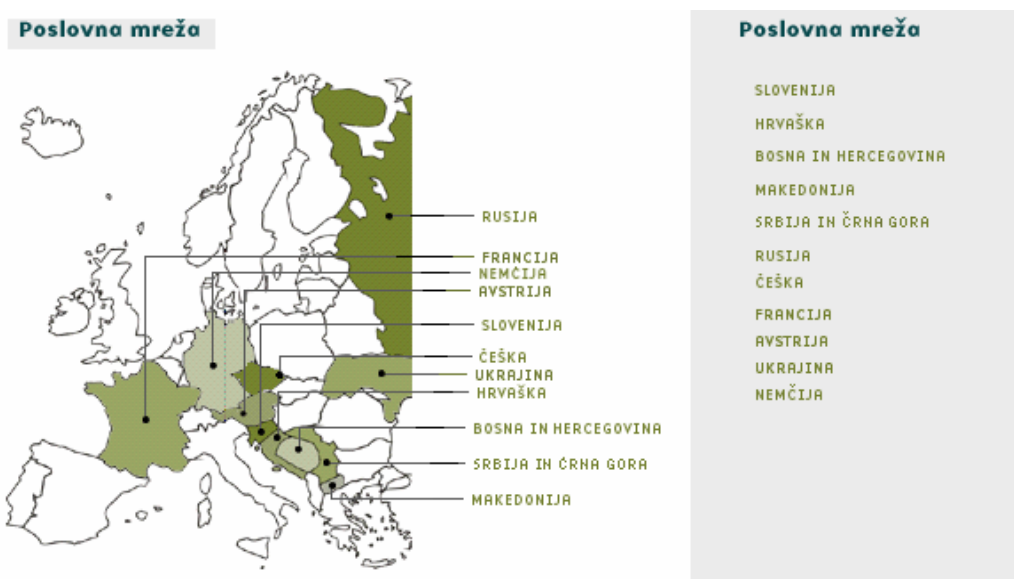
- v naglem povečevanju števila nakupov, prevzemov in pripojitev v logistični dejavnosti,

- rast logističnih podjetij se zagotavlja tudi z vlaganjem kapitala v druge nelogične sektorje – izvaja se strategija diverzifikacije,
- v naraščanju velikosti logističnih podjetij nastajajo logistični koncerni z oznako "mega", ki dosegajo letni promet najmanj eno milijardo dolarjev,
- alternativa velikim korporacijam, ki obvladujejo maso blagovnih tokov, so manjša podjetja, ki so specializirana za določene tržne niše.

Tako je internacionalizacija podjetij prinesla na slovenski trg nove logistične ponudnike. Značilen za slovenski trg je predvsem agresiven vstop avstrijskih špedicijskih podjetij: Lagermax, Joebstl, Welz, Gebrüder Weiss, Yellogistics in drugi. Omeniti velja tudi vstop multinacionalke Schenker v slovenski Intertrans in prevzem podjetja Eurošped s strani danske skupine DFDS.

Podjetje Intereuropa, d. d., se je tem trendom prilagajalo s širitvijo lastne poslovne mreže, ki jo je širilo najprej v države bivše Jugoslavije, kjer je bilo prisotno tudi pred osamosvojitvijo, intenzivneje pa tudi v države zahodne in vzhodne Evrope. Tako je v obdobju 1995–2005 Intereuropa začela intenzivno širiti svojo mrežo in logistično dejavnost na trge Jugovzhodne, pa tudi na trge Zahodne Evrope. Širitev na trgih bivše skupne države je potekala predvsem preko vnovičnega vključevanja nekdanjih družb, na zahodnih trgih pa predvsem s prevzemanjem in nakupi družb. V letih 1995 do 2003 so sledile združitve, prevzemi in neposredne investicije. Do leta 2004 je podjetje oblikovalo široko poslovno mrežo svojih podružnic, kot to prikazuje slika 16.

Slika 16: Poslovna mreža koncerna Intereuropa leta 2004



Vir: Poslovno poročilo Intereuropa, 2004.

Sodelovanje med podjetji je v logistični panogi zelo pogost pojav. Podjetja, ki sodelujejo, so iz različnih panog, ki so vsebinsko zelo raznolike in vključujejo vse od prometnih panog in skladiščnih podjetij do podjetij, ki se ukvarjajo z informacijsko tehnologijo. Tak način sodelovanja je potreben predvsem zato, ker podjetja tako dopolnjujejo in nadgrajujejo lastne logistične storitve ter tako širše pokrivajo trg. Tako sodelovanje je zelo pogosto, predvsem med prevozniki in špediterskimi podjetji, kadar blago zahteva posebne prevozne pogoje (hlajenje, dogrevanje) ali kadar gre za Transporte za določene destinacije (npr. Rusija, Ukrajina, Bližnji vzhod).

Tak načina sodelovanja uporablja tudi Intereuropa. Gre predvsem za sodelovanje v državah, kjer podjetje nima lastnih podružnic, in zato tam išče sorodna podjetja. Tako je Intereuropa v tem desetletnem obdobju krepila nove partnerske povezave, ki skrbijo za zbiranje in distribucijo blaga ter pripravo dokumentacije. Krepile so se tudi partnerske povezave s sorodnimi podjetji, dobavitelji in kupci (npr. nemški posrednik za mednarodne prevoze Dachser, italijanski Geodis, ameriški logist, specializiran za hitro pošto UPS, nizozemski transporter Bossman itd.).

V teoretičnem delu naloge v tretjem poglavju sem že predstavila tudi širše oblike sodelovanja med podjetji in institucijami. Te posebne oblike sodelovanja so grozdi, ki so prav tako pogost pojav med špedicijskimi in logističnimi podjetji. Grozdi so (Porter, 1998: 199) mreže različnih in dopolnjujočih se podjetij iz različnih panog, združenih okrog posebne povezave ali znanja v verigi vrednosti. Od drugih oblik podjetniškega sodelovanja se grozdi razlikujejo po tem, da gre za soodvisne dejavnike v verigi vrednosti pri proizvodnji proizvodov, storitev in pri procesu inovacij.

Zaradi potreb po povezavah z različnimi podjetji in institucijami se je tudi podjetje Intereuropa včlanilo v slovenski transportno – logistični grozd (TLG). Namen tega grozda je pomagati slovenskim prevoznim in špedicijskim podjetjem pri nastopu na trgu, pri nabavi opreme in pri celovitejšem razvijanju storitev. Namen slovenskega TLG je tudi ustvarjati možnosti za svoje člane, da srednjeevropskemu trgu ponujajo celovite logistične storitve ter uveljavljajo slovensko logistično pot na drugih tujih trgih (GIZ TLG, 2004).

Kompleksnost logističnih nalog in nastopanje na mednarodnih trgih zahteva od logističnih podjetij poslovanje v skladu z zakonodajo in predpisi, na vseh območjih in državah, kjer logistično podjetje posluje. Za lažje koordiniranje in urejanje zadev iz določenih področij prometa (npr. letalski, pomorski) so bila na regionalni in svetovni ravni ustanovljena številna združenja, ki urejajo zadeve iz teh področij in skrbijo za poenotenje pravil. S članstvom v teh organizacijah pridobijo člani številne ugodnosti, ki jih potrebujejo pri izvajanju svojih storitev

(Ogorelc, 2004: 48–62). V praksi se to kaže v izdajanju raznih tranzitnih garancij, zavarovanj, prevoznih listin itd.

V želji, da bi špedicijske in logistične storitve izvajali kakovostno, se je družba Intereuropa včlanila tudi v te mednarodne organizacije: FIATA,<sup>52</sup> IATA,<sup>53</sup> FETA,<sup>54</sup> FONASBA,<sup>55</sup> BIMCO<sup>56</sup> in IRU,<sup>57</sup> ki s pomočjo konvencij, enotno urejenega sistema garancij in enotnih mednarodno uveljavljenih postopkov in standardov omogočajo hitrejši in kakovostnejši pretok blaga in storitev.

Blagovno in storitveno menjavo močno olajša tudi standardizacija<sup>58</sup> in tako povečuje konkurenčno sposobnost logističnih podjetij na svetovnem trgu. Uspešnejši je tisti, ki ponudi kupcem več novega, kakovostnejšega in cenejšega. Da bi proizvodi in storitve lahko prodrli na svetovni trg, morajo poleg konkurenčnosti ustrezati standardom. Standardi so danes prisotni v vseh industrijskih panogah, v prometu, v storitvah, kmetijstvu, zdravstvu, šolstvu (Musil, 1994: 91). Prednosti, ki jih prinaša uporaba standardov, so: dvig kakovosti proizvodov in storitev, poenotenje rutinskih postopkov in rešitev, več časa za ustvarjalno razmišljanje, boljša konkurenčnost, lažji prodor na tuja tržišča itd. (ibid.: 91).

Ker je podjetje Intereuropa želelo pridobiti prednosti, ki jih prinaša uporaba standardov, se je odločilo za njihovo vpeljevanje v poslovanje. Za izvajanje logističnih storitev v matični družbi Intereuropa, d. d., in v odvisnih družbah Intereuropa, d. o. o., Zagreb in Intereuropa Transport, d. o. o., je podjetje pridobilo certifikat ISO 9001: 2000.<sup>59</sup> Podjetje je s pomočjo standardov poenotilo postopke svojega poslovanja in jih prilagodilo mednarodnim standardom, enotni standardi pa so omogočili kakovostnejše izvajanje storitev. Z vidika nadaljnjega razvoja podjetja in investicijskih vlaganj v cestni transport, kjer na evropskem trgu ni pomemben samo sodoben vozni park, ampak tudi zanesljivost prevoznika in njegovega

---

<sup>52</sup> FIATA, Federation Internationale des Associations des Transporteurs et Assimiles, mednarodna zveza špediterskih združenj, kateri ustreza angleška kratica IFFA - International Federation of Forwarding Associations (Pomorska enciklopedija, 1972: 429).

<sup>53</sup> IATA, International Air Transport Association - mednarodna zveza letalskih družb (Leksikon Cankarjeve založbe, 1987: 353)

<sup>54</sup> FETA, Far East Transport Association – združenje špediterjev Daljnega vzhoda.

<sup>55</sup> FONASBA, Federation of National Associations of Ship Brokers and Agents – zveza nacionalnih združenj pomorskih posrednikov in agentov.

<sup>56</sup> BIMCO, The Baltic and International Maritime Council – mednarodna organizacija ladjarjev in agentov.

<sup>57</sup> IRU, International Road Transport Union – mednarodna zveza cestnih transporterjev.

<sup>58</sup> Standardizacija želi zagotoviti kakovost storitev, tehnično ustreznost in zanesljivost, uporabo primernih materialov, postopkov ali načina delovanja zlasti glede zahtev varnosti, zdravja in okolja (Musil, 1994: 91).

<sup>59</sup> Standard ISO 9001: 2000 je izdala mednarodna organizacija International Standardization Organization (ISO) leta 2000, na kar oznaka 2000 tudi opozarja. Standard se osredotoča na učinkovitost sistema vodenja pri izpolnjevanju zahtev odjemalcev. Namenjen je vsem vrstam organizacij ne glede na velikost, organiziranost, proizvod ali storitev, ki želijo obvladovati in izboljševati svoje poslovanje ter povečati zadovoljstvo svojih odjemalcev. Standard določa zahteve za sistem vodenja kakovosti, delovanje vodstva, izvajanje osnovne dejavnosti in nadzor ([www.siq.si](http://www.siq.si)).



poslovanja v najširšem smislu, pa je certifikat kakovosti ISO 9002<sup>60</sup> prinesel urejenost in sistematično dokumentiranost vseh procesov poslovanja.

## ***7.4 Organiziranost koncerna Intereuropa***

V letu 2004 se je družba preoblikovala v koncern<sup>61</sup> Intereuropa, ki ga sestavljajo družba Intereuropa, d. d., in 17 odvisnih družb, v katerih je 2280 zaposlenih. Intereuropa, d. d., pa je obvladujoča družba z osmimi filialami<sup>62</sup> v Sloveniji. Filiale opravljajo tiste dejavnosti družbe, za katere so pooblašene kot podružnice družbe. Vsaka filiala prodaja logistične storitve na območju, ki ga poslovno pokriva. Delnice Intereurope kotirajo od leta 1998 dalje na ljubljanski borzi vrednostnih papirjev.

Podjetje Intereuropa je v analiziranem desetletnem obdobju povečalo poleg števila zaposlenih tudi število osnovnih sredstev in nepremičnin. Leta 2004 je podjetje zaključilo s 385 vozili, lastnimi skladiščnimi površinami v izmeri 179.940 m<sup>2</sup> ter zemljišči in manipulativnimi prostori v velikosti 1,373.300 m<sup>2</sup>.

Danes koncern Intereuropa sestavljajo lastna in prevzeta podjetja v matični državi in v drugih evropskih državah. Družbe so povezane in med seboj odvisne, sedež matične družbe pa je v Kopru. Podjetje Intereuropa, d. d., je delniška družba, ki jo vodita skupščina in nadzorni svet, neposredno tema organoma upravljanja pa je podrejena uprava s članom in predsednikom uprave. Vrhu podjetja so podrejena tudi vsa hčerinska podjetja, katerih večinskih lastnik je Intereuropa, d. d. Za uspešno delovanje podjetja skrbijo direktorji podružnic in direktorji posameznih storitvenih produktov.

Upravljanje poteka s koncernskimi funkcijami in z enotnim vodenjem poslovnih področij. Zaradi hitre širitve poslovanja in graditve poslovne mreže pridobivajo skupne funkcije vse pomembnejšo vlogo pri vodenju in upravljanju koncerna. Organizirane so v obvladujoči družbi Intereuropa, d. d. Poslovanje poteka preko poslovnih enot koncerna – poslovalnic, izpostav in agencij, ki tržijo storitve po različnih državah. Ti profitni centri delujejo kot samostojne enote in opravljajo tiste storitve, ki jih potrebuje trg v določeni državi oz. so zanimive za določen teritorij. Povezanost poslovnih področij med poslovnimi enotami koncerna pa je pomembna zato, ker s pomočjo skupnega nastopa na trgu bolje izkoriščajo lastne zmogljivosti (skladišča, oprema, mehanizacija, kamioni, računalniška oprema).

---

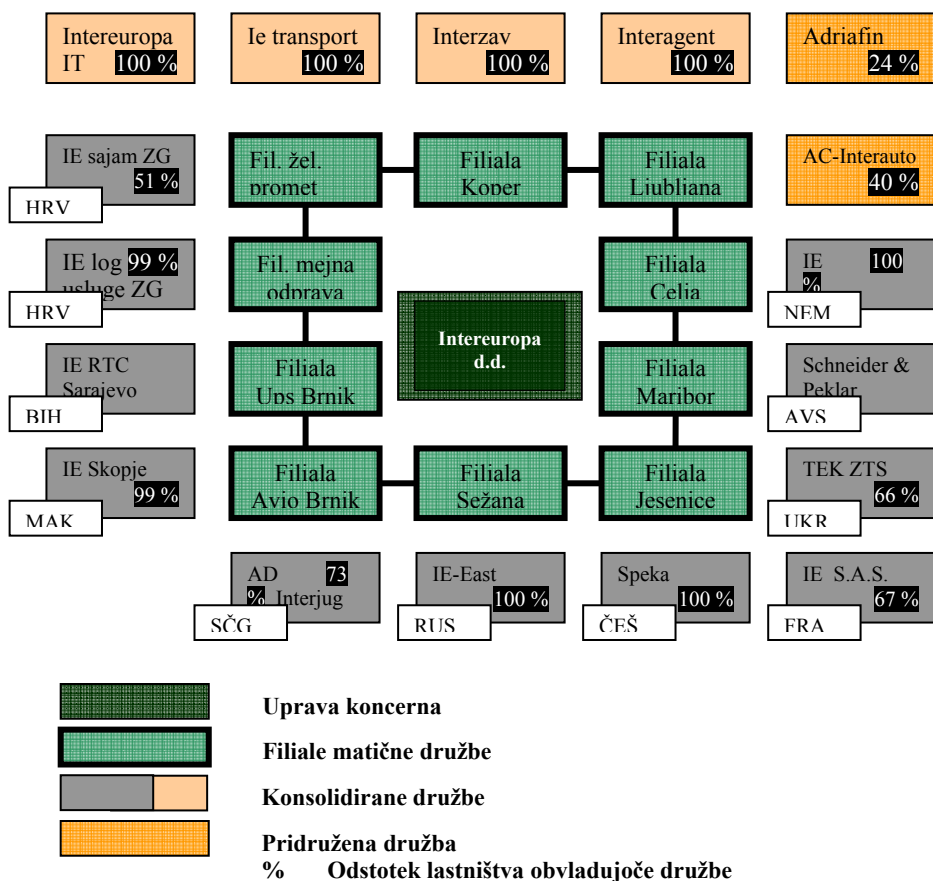
<sup>60</sup> Certifikat ISO 9002 za storitve v cestnem prometu pomeni istočasno tudi prodobitev International Certification Network (IQNet), ki je priznan v Evropi in tudi drugod v svetu ([www.siq.si](http://www.siq.si)).

<sup>61</sup> Koncerni, skupine, holdinške organizacije so termini, ki označujejo povezane družbe.

<sup>62</sup> V Intereuropi se uporablja izraz "filiala", ki je pomensko enakovreden izrazu podružnica.

Organigram na sliki 17 prikazuje koncern Intereuropa, podružnice matične družbe v Sloveniji in v tujini ter odstotek lastninskega deleža matične družbe po posameznih družbah. Tako ima matična družba v 100-odstotni lasti deset poslovalnic, ki so razvejane po Sloveniji, in dve pridruženi družbi<sup>63</sup> s 24-odstotnim in 40-odstotnim lastniškim deležem. Kot lahko še vidimo iz organigrama, so tudi ostale družbe<sup>64</sup> ki so bile ustanovljene v drugih državah, v večinski

Slika 17: Organigram koncerna Intereuropa, 2004



Vir: Poslovno poročilo Intereuropa, 2004.

lasti matične družbe. Organigram na sliki 18 prikazuje podjetja po posameznih državah in odstotek lastništva matične družbe. To so podjetja: na Hrvaškem (HRV) Intereuropa Sajam in Intereuropa Logističke usluge; v Bosni in Hercegovini (BiH) RTC Sarajevo; v Makedoniji (MAK) Intereuropa Skopje; družba A. D. Interjug – AS v Srbiji in Črni gori (SCRG); sledijo

<sup>63</sup> Pridruženo podjetje je podjetje, v katerem ima proučevano podjetje zaradi svojega kapitalskega deleža ali iz drugih razlogov v njem pomemben vpliv ([www.si-revizija.si](http://www.si-revizija.si)).

<sup>64</sup> Uskupinjeno odvisno podjetje (konsolidirano odvisno podjetje) je podjetje, v katerem ima obvladujoče podjetje prevladujoč kapitalski delež ali prevladujoč vpliv iz drugih razlogov in ki vstopa v skupino, za katero se sestavljajo skupinski računovodski izkazi ([www.si-revizija.si](http://www.si-revizija.si)).

pa še družbe: v Nemčiji (NEM) Intereuropa, Transport & Spedition GmbH; v Avstriji (AVS) Schneider & Peklar GmbH; v Franciji (FRA) Intereuropa S.A.S.; na Češkem (ČEŠ) Speka, spol. s.r.o.; v Ukrajini (UKR) TEKZahidTransServis in Intereuropa – East v Rusiji (Rus).

## ***7.5 Vzroki za preoblikovanje podjetja in storitev***

Za današnje razvite gospodarske sisteme je značilno delovanje v okolju stalne konkurenčnosti, ki poteka ob intenzivnem informacijskem in tehnološkem razvoju. Prilagajanje podjetij pomeni nenehno iskanje, potrjevanje, ohranjanje in izboljševanje položaja na trgu ter uvajanje potrebnih sprememb. Tako okolje je v zadnjih dveh desetletjih značilno tudi za slovenska podjetja, ki doživljajo velike spremembe.

Tudi področji transporta in logistike nista nobeni izjemi, ker sta v zadnjem času izredno napredovali. Na razvoj mednarodnega transporta in logistike je vplivala vrsta dejavnikov. Razvila se je informacijska tehnologija, ki je spremenila način komuniciranja v logistiki, po sprejemu sporazuma o trgovini s storitvami GATS v devetdesetih letih pa so zmanjšane trgovinske ovire v mednarodni menjavi odprle nove možnosti za ustvarjanje dodane vrednosti znotraj oskrbnih verig. Razvoj kombiniranega transporta, prostih carinskih con<sup>65</sup> in distribucijskih centrov v notranjosti držav je podjetnikom, ki delujejo v mednarodnem okolju, odprl nove možnosti za distribucijo blaga (Ogorelc, 2004: 9).

Najpomembnejši dejavniki, ki so vplivali na razvoj mednarodne logistike (Ogorelc, 2004: 267–272), so bili že analizirani v teoretičnem delu magistrske naloge, zato jih sedaj samo strnjeno povzemam:

- Globalizacija svetovnega gospodarstva, ki se kaže v spremenjeni vlogi podjetij v svetovnem gospodarstvu, s tem pa tudi vloga logističnih podjetij. Velike spremembe prinaša tudi razvoj različnih nadnacionalnih gospodarskih zvez v Evropi, Severni Ameriki in na Daljnem vzhodu. Takšno povezovanje spodbuja razvoj globalnih logističnih operaterjev, ki izvajajo logistične storitve po vsem svetu;
- Liberalizacija mednarodne trgovine z blagom in storitvami, ki se kaže v zmanjševanju trgovinskih ovir v trgovanju blaga in storitev med državami in odpiranju novih trgov. Pomembno vlogo pri zmanjševanju trgovinskih ovir ima prav gotovo sporazum GATS, ki postavlja storitve v nov okvir;

---

<sup>65</sup> Prosta carinska cona je ograjen prostor, ločen od preostalega carinskega območja, v katerem se z vidika obračunanih uvoznih dajatev šteje, kot da carinsko blago še ni na carinskem območju; vendar samo, če ni deklarirano za sprostitev v prosti promet ali ni porabljeno ali uporabljeno drugače, kot je to določeno s carinskimi predpisi (Carinski zakon, 1995).

- Tehnološki napredek, ki se v logistiki kaže predvsem v izboljšani transportni infrastrukturi v vseh transportnih omrežjih (cestni, železniški, ladijski in letalski transport), izgradnji in modernizaciji terminalov, skladišč, pristanišč in ostalih objektov. Uvajanje območij proste trgovine in razvoj prostih carinskih con v pristaniščih je izvoznim in uvoznim podjetjem odprl nove možnosti v fizični distribuciji, kar še pospešujejo novosti in napredek pri uporabi informacijske tehnologije.

Globalizacija svetovnega gospodarstva vpliva na nastajanje večjih logističnih podjetij povsod po svetu. Nastajajo globalna logistična podjetja tako na področju transporta kot na področju organiziranja logističnih procesov. Razvijajo se globalni organizatorji logističnih storitev (DHL, FEDEX, UPS, TNT),<sup>67</sup> ki delujejo preko podružnic ali partnerskih povezav po celem svetu. Takšna podjetja se specializirajo in razvijejo nekaj ključnih storitev, kot so menedžment oskrbne verige, združevanje tovara v zbirne pošiljke in druge storitve (Ogorelc, 2004: 267–272).

Tudi Slovenija ni izjema. Na slovenski trg so začela agresivneje vstopati tuja logistična podjetja, vendar v precej manjšem obsegu kot v druge vzhodnoevropske države. Razmere na trgu in konkurenca so prisilile slovenske špediterje, da se prilagodijo novim okoliščinam in ohranijo tržni delež. Vstop Slovenije v EU je omogočil še prost dostop do veliko večjega trga in hkrati zmanjšal potrebe po carinskih formalnostih. Preobrazba špediterskih podjetij v Sloveniji je bila nekje hitrejša in učinkovitejša, drugod (primer Intereuropa) je potekala počasneje, na najslabšem pa je bila večina tistih, ki so delovali samo na področju carinskega zastopanja, saj so ti do danes v veliki meri že prenehali s to dejavnostjo.

Spremenjeni pogoji poslovanja so med drugim prinesli tudi ukinitve carinskih formalnosti med državami članicami in poenostavitev postopkov pri prevozu blaga na območju EU. Posledica tega je bil močan izpad carinskih storitev. Kot je razvidno iz poročila Ministrstva za finance (2004: 10), se je z vstopom v EU zaradi ukinitve mej med državami zmanjšalo število carinskih dokumentov. Število dokumentov se je v letu 2004 v primerjavi z letom 2003 prepolovilo, saj se je število vloženih dokumentov zmanjšalo od 1,622.008 na samo 880.364, kar pomeni 54 % manj vložené dokumentacije v letu 2004 kot v letu poprej (ibid.: 11). Ponudba celovitih logističnih storitev<sup>68</sup> je tako postala nujnost za uspešno poslovanje tudi v slovenskem prostoru.

---

<sup>67</sup> Multinacionalke DHL, UPS, FEDEX so predstavljene v tabeli 5 na strani 38.

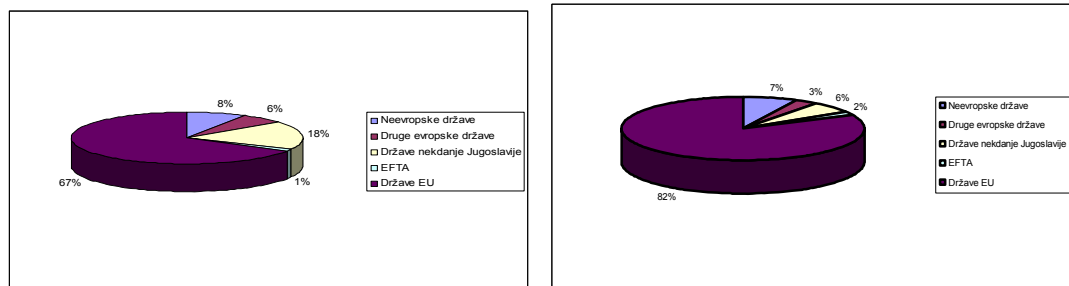
<sup>68</sup> Izraz "ponudnik celovitih logističnih storitev" uporabljamo za omejeno število logističnih storitev, saj je področje logistike izjemno široko. Danes namreč še ni podjetja, ki bi lahko opravljalo kopenske, morske in zračne prevoze vseh tipov tovorov (razsuti, tekoči, kosovni, hitra pošta idr.) v zbirnem prometu ali v zaokroženih pošiljkah od vrat do vrat (Logožar, 2004: 152)

Kot je razvidno iz slike 18, poteka blagovna menjava Slovenije predvsem z državami EU, in sicer po izvozu poteka kar 67 odstotkov, po uvozu pa 82 odstotkov celotne slovenske blagovne menjave z državami članicami EU (SURS, 2005a: 61), kar pomeni, da carinske formalnosti in carinjenje za blago iz teh dežel po letu 2004 niso več potrebne.

Slika 18: Slovenski izvoz in uvoz blaga po skupinah držav leta 2004 (deleži so v odstotkih)

Izvoz: skupaj 12.783 mio EUR

Uvoz: 14.143 mio EUR



Vir: Slovenija v številkah. SURS, 2005a str. 61.

Po vstopu v EU ostajajo storitve carinskega posredovanja predvsem pri poslovanju z državami bivše Jugoslavije, ki ostaja za podjetje največji prodajni trg, in pri trgovanju z Rusijo in Ukrajino, kjer je treba pošiljke pri kamionskih prevozih cariniti, ter s prekomorskim prometom, z Azijo in Ameriko ter ostalimi državami tretjega sveta.

Potrebe po organizaciji prevozov in celoviti logistiki so sedaj povsem drugačne, ker se je spremenila tudi sestava blaga. Voluminozno blago so zamenjale kakovostne in manjše pošiljke, ki zahtevajo dostavo ob točno določenem času. Kot kaže analiza Statističnega urada RS (2005: 56), se je v obdobju od 1998 do 2004 povečal uvoz proizvodov za vmesno porabo, ki je znašal kar polovico celotnega uvoženega blaga, uvoz proizvodov za široko porabo pa je v tem obdobju znašal povprečju 24 % letno vsega uvoženega blaga. Pri izvozu pa prednjačijo električni stroji in aparati z 11 %, deli pohištva s 7 % in farmacevtski proizvodi s 6,7 % vsega izvoženega blaga (ibid.: 57). Tovori morajo biti prepeljani v vedno krajšem času (zdravila, farmacevtski proizvodi, proizvodi za vmesno porabo), prihraniti je treba pri vseh stroških, tudi pri skladiščenju in distribuciji blaga (aparati, deli pohištva – okovje) in upoštevati posebne lastnosti posameznih vrst pošiljk (stroji).

Korenito se spreminja struktura logističnih storitev. Vse več podjetij se zaradi kompleksnosti logističnih operacij in znižanja stroškov odloča za prenos logistične aktivnosti na zunanje izvajalce, ki so specializirani za zahtevne logistične operacije. Povečuje se povpraševanje zlasti po celovitih storitvah z več dodane vrednosti.<sup>69</sup> Ponudniki logistike se na to odzivajo z oblikovanjem strankam ukrojenih celovitih logističnih storitev, ki jih izvajajo na območju več

<sup>69</sup> Dodana vrednost v osnovnih cenah je enaka proizvodnji v osnovnih cenah, zmanjšani za vmesno potrošnjo v cenah kupcev. Sestavljajo jo sredstva za zaposlene, drugi davki na proizvodnjo, potrošnja stalnega kapitala in neto poslovni presežek (SURS, 2005a: 8).

držav oziroma širših regij. Pri tem uporabljajo sodobne pristope (Just in Time) in nove transportne ter IT tehnologije (sledenje pošiljk). V pogojih velike mednarodne konkurence ponudbe teh storitev se ponudniki logističnih storitev zavedajo, da je njihova konkurenčnost odvisna predvsem od njihove sposobnosti, prilagojene željam strank, da pravočasno in kamorkoli po svetu dostavijo izdelke. To kaže na dejstvo, da bodo v prihodnosti logistične storitve tiste, ki bodo ustvarjale dodano vrednost, hkrati pa bodo pomemben dejavnik konkurenčnosti na mednarodnih trgih.

Stopnjevanje kompleksnosti sodobnega poslovanja doma in v svetu vpliva tudi na to, da postajajo logistični sistemi, ki omogočajo izvajanje poslovnih aktivnosti, čedalje zahtevnejši. Velike logistične korporacije zato, da bi tako poslovanje lahko izvajale, kupujejo transportne in skladiščne kapacitete, terminale in drugo infrastrukturo ter s tem ustvarjajo globalni transportni in logistični sistem po številnih državah (Jelenc, 1991: 91).

Intereuropa se je tem trendom prilagajala tako, da je začela za svoje stranke prevzemati in izvajati celovite logistične rešitve, predvsem za potrebe proizvodnih in trgovskih podjetij po načelih logističnega outsourcinga, kar je pogojevalo naložbe v sodobno skladiščno infrastrukturo, skladiščne prostore, tovorna vozila in informacijsko – komunikacijsko opremo. Največje nove investicije so bile naložbe v skladiščne objekte in opremo. V Sloveniji, v Mariboru, je bila obnovljena strojna oprema hladilnice. Pomembna naložba je tudi nov logistični terminal v Logatcu. Prav tako so se gradili poslovni prostori, terminali in skladišča v državah bivše Jugoslavije in Ukrajini. Podjetje je imelo že tudi pred osamosvojitvijo dobro organizirano mrežo enot po celi državi, po osamosvojitvi pa je z nakupi in prevzemi internacionaliziralo delovanje na trge držav bivših jugoslovanskih republik, sosednje zahodnoevropske sosednje države, Rusijo in Ukrajino.

Tehnološke novosti so zahtevale posodobitev voznega parka zaradi izrabe vozil, pa tudi zaradi strogih ekoloških in varnostnih predpisov, ki veljajo v Evropi. Z naraščanjem pomena ekologije pa naraščajo tudi omejitve glede emisij, hrupa, prepovedi vožnje in druge omejitve. Takšne omejitve zmanjšujejo fleksibilnost logističnih podjetij in jim povzročajo višje stroške zaradi cestnin in ekoloških taks (Ogorelc, 2004: 234).

Strogim ekološkim predpisom in zavedanju pomena varovanja okolja je podjetje sledilo z nakupi okolju prijaznih vozil, ki izpolnjujejo zahteve o dovoljenih količinah izpušnih plinov in stopnji hrupa, istočasno pa zadovoljujejo tudi ekološke standarde na področju varovanja okolja. Del sredstev je bil namenjen tudi opremi vozil z najsodobnejšo telekomunikacijsko in navigacijsko tehnologijo (GPS in SMS) za satelitsko spremljanje vozil.

Spremembe v poslovanju so v Intereuropi zahtevale tudi prenovo informacijskega sistema. Sprememba je prinesla uvedbo elektronskega povezovanja, ki je bilo potrebno zaradi izboljšanja kakovosti poslovanja. Na novo podprt informacijski sistem pa je bil potreben tudi

zaradi povezovanja s carinskimi organi na področju računalniške obdelave carinskih dokumentov, ki so od vstopa v Evropsko unijo preko skupnega sistema neposredno povezani s centralnim sistemom. Dnevno se po elektronski pošti podjetja izmenja preko 2000 dokumentov tako s poslovnimi partnerji kot z institucijami. Preko interneta poteka dostop do carinskih tarif, obdelave carinskih dokumentov in intrastat poročanja, naročanja in poizvedovanja po storitvah mednarodnega transporta ter sledljivosti pošiljk v zbirnem prometu.

Prihodnost slovenskih podjetij je vsekakor ponujanje celovitih logističnih storitev (Zelenika in Zebec, 2003: 153–154). Avtorja (ibid.: 153–154) v svoji viziji o špediterju kot logističnem operaterju za 21. stoletje navajata tudi politiko prilagajanja zahtevam in potrebam uporabnikov logističnih storitev ter prilagajanje organizacije delovanja podjetja tem zahtevam.

V Intereuropi je šlo prilagajanje v smeri uvajanja novih storitvenih področij: kopenski promet, terminalske storitve, carinske storitve, pomorski in zračni promet. Po posameznih področjih so bile uvedene nove storitve in izboljšave:

- na področju hitre dostave blaga in paketne distribucije je uvedena nova storitev, ki je namenjena hitremu prevozu manjših pošiljk,
- na področju zbirnega prometa so bile uvedene nove zbirne kamionske mednarodne linije za Poljsko in južno Nemčijo, Španijo, Italijo, Švico in v države bivše Jugoslavije,
- na področju pomorskega prometa je bila na novo oblikovana storitev Ro–Ro prometa,
- na področju zračnega prometa se je okrepila storitev hitre pošte,
- na področju terminalskih storitev je bila poleg skladiščenja vpeljana še celovita storitev distribucije in outsourcinga,
- na področju carinskega zastopanja pa skladno z EU – zakonodajo storitev vodenja Intrastat poročanja, kar pomeni mesečno obdelavo in pošiljanje podatkov za statistično poročanje.

## ***7.6 Preoblikovanje storitev družbe Intereuropa***

Do leta 1995 se je podjetje ukvarjalo pretežno s carinskim posredovanjem in transportnimi storitvami, ki sta bili poleg pomorskih agencijskih poslov tudi osnovni dejavnosti podjetja. Po letu 1998 pa se je začelo preoblikovanje iz carinskega posrednika in cestnega prevoznika v ponudnika logističnih storitev. Danes opravlja Intereuropa vse logistične storitve, ki vključujejo organizacijo transporta od vrat do vrat: organizacija in izvajanje kopenskih prevozov (polni nakladi in zbirne linije) z vsemi evropskimi državami, skladiščenje in distribucija blaga na notranjih trgih posameznih držav ter organizacija zračnih in pomorskih prevozov.

V okviru svoje dejavnosti je Intereuropa s takim preoblikovanjem diverzificirala svoje storitve in tako sedaj opravlja prevoze ekspresnih in kurirskih pošilk, carinsko posredovanje, storitve mejne odprave, cestni transport blaga, storitve pomorske agencije ter nudi vse ostale storitve, ki so potrebne za učinkovito reševanje logističnih potreb kupcev. Za opravljanje tako širokega spektra storitev so seveda potrebni ustrezni poslovni, skladiščni in manipulativni prostori, prevozna sredstva in sodobna telekomunikacijsko – informacijska oprema.

Tako lahko zaključim, da je v obdobju 1995–2004 prišlo do velikih premikov ter preoblikovanja podjetja in njegovih storitev, kar najbolj zgovorno kažejo podatki. Primerjava ključnih podatkov, ki ilustrirajo razvoj in preoblikovanje družbe, nazorno prikazuje tabela 17.

Tabela 7: Stanje podjetja v letu 1995 in 2004

<i>Leto 1995</i>	<i>Leto 2004</i>
Končano lastninsko preoblik. v delniško družbo	Koncern Intereuropa
<i>Kapacitete:</i> – 35.000 m <sup>2</sup> – 200 tovornjakov – 1.626 zaposlenih – 70 % vseh zaposlenih deluje na carinskem posredovanju	<i>Kapacitete:</i> – 191.350 m <sup>2</sup> – 385 tovornjakov in ostalih dostavnih vozil – 2.280 zaposlenih – 14 % zaposlenih deluje na carinskem posredovanju
<i>Dejavnost:</i> špedicija, transport, pomorska agencija	<i>Dejavnost:</i> celovite logistične storitve (kopenski, pomorski in zračni promet, terminalske in carinske storitve)
<i>Čisti prihodki od prodaje storitev = 9 mld SIT</i>	<i>Čisti prihodki od prodaje storitev = 51 mld SIT</i>

Vir: Poslovno poročilo Intereuropa, 2004.

Preoblikovanje podjetja je prineslo tudi nove storitve, internacionalizacijo in s tem povezane naložbe v osnovna sredstva doma ter naložbe v informacijsko tehnologijo. Vse te spremembe naj bi pripomogle k večji konkurenčnosti na tržišču in ohranitvi tržnega deleža.

- *Uvajanje novih produktov/storitev*

Danes je dejavnost podjetja organizirana v petih poslovnih področjih, ki združujejo naslednje posamezne produkte:

- kopenski promet (zbirni promet, ekspresni promet, cestni promet – polni in delni nakladi ter železniški promet),
- terminalske storitve (skladiščenje, distribucija, sejemska dejavnost),
- carinske storitve (carinsko zastopanje, mejna odprava),
- pomorski promet (konvencionalni tovari, kontejnerji, RO–RO) in pomorska agencija,
- zračni promet (avio promet, UPS).



Poslovanje koncerna Intereuropa je v letu 2004 zaznamoval vstop Slovenije v Evropsko unijo, kar je imelo za posledico zmanjšanje obsega poslovanja, notranje prestrukturiranje predvsem v matični družbi v Sloveniji ter bistveno povečanje poslovanja v družbah izven Slovenije. Podjetje je leto 2004 zaključilo organizirano po novih poslovnih področjih, ki so nadomestila storitve carinskega posredovanja. Seveda storitve carinskega posredovanja še ostajajo pri poslovanju z državami tretjega sveta, pri blagovnih tokovih iz evropskih držav pa ta produkt ni več potreben. Diverzifikacija prodajnih produktov je bila zato prav zaradi izpada carinskih storitev nujno potrebna.

- Naložbe v osnovna sredstva

Za učinkovito opravljanje logistične dejavnosti so potrebna tudi osnovna sredstva, ki omogočajo celovito opravljanje logistične dejavnosti. Skupina Intereuropa je v letu 2004 vložila v te namene 7,1 milijarde SIT. Večina naložb je bila namenjena za nakup in opremo skladiščnih in poslovnih prostorov, tovornih vozil in informacijske tehnologije. Višino naložb v osnovna sredstva med letoma 2002 in 2004 ter deleže posameznih naložb prikazuje tabela 8.

Tabela 8: Naložbe v osnovna sredstva v letih 2002–2004 (v mio SIT) za skupino Intereuropa

<i>Naložbe v osnovna sredstva</i>	<i>leto 2004</i>	<i>v %</i>	<i>leto 2003</i>	<i>v %</i>	<i>leto 2002</i>	<i>v %</i>
<i>Skladišča, poslovni prostori</i>	2.917	41 %	439	9 %	2.415	55 %
<i>Tovorna in osebna vozila</i>	246	4 %	820	17 %	817	19 %
<i>Informacijska tehnologija</i>	416	6 %	359	8 %	457	10 %
<i>Ostalo</i>	647	9 %	656	14 %	593	13 %
<i>Investicije v teku</i>	2.879	41 %	2.454	52 %	129	4 %
<i>Skupaj</i>	7.105	100 %	4.728	100 %	4.411	100 %

Vir: Letno poročilo 2004, str. 46; Letno poročilo 2003, str. 40; Letno poročilo 2002, str 31.

Kot kaže tabela 8, je bilo vlaganje v osnovna sredstva intenzivno tudi že v letu 2003, ko je bilo vloženi 4,7 milijarde SIT, kar predstavlja 10,5 % čistih prihodkov od prodaje. Glavnina naložb, približno 80 %, je bilo investiranih v odvisnih družbah. Podobna vlaganja pa so bila tudi v letu 2002, ko so naložbe v osnovna sredstva znašale 4,4 milijarde SIT.

Največji del vseh naložb v teh letih je bilo izvedenih na Hrvaškem, kjer so z nakupi in izgradnjo nove logistične infrastrukture in opreme vzpostavili pogoje za bolj kakovostno in širšo ponudbo logističnih storitev. Investicije so bile usmerjene tudi v matično državo. Največji v tem obdobju sta bili gradnja pretočnega skladišča in logistični terminal v Logatcu. Vlaganje v osnovna sredstva so se nadaljevala tudi v letu 2005, ko je bilo investicijskih vlaganj za 4,4 mio SIT.

Pomembne naložbe so bile tudi na področju transportne opreme, npr. nakup prevoznih sredstev za kombinirani cestno-železniški transport, ki povezuje različna prevozna sredstva pri prevozu blaga. Intereuropa Transport, d. o. o., je v letu 2005 poleg desetih novih tovornjakov, kupila še 54 enot zamenljivih kontejnerjev, ki omogočajo optimalno izkoriščanje prevoznih kapacitet.

- Naložbe v informacijsko tehnologijo

Cooper, Browne in Peters (1994: 147) menijo, da je informacijska tehnologija poleg prevoza najpomembnejši dejavnik za opravljanje logističnih storitev. Logistična podjetja si danes ne morejo privoščiti zanemarjanja informacijskega področja. Ker je sodobna informacijska tehnologija eden izmed temeljev logističnega procesa, so naložbe v modernizacijo informacijskih sistemov nujne.

Pravočasno in enostavno dostopanje do informacij, ki ga omogoča uporaba informacijskih tehnologij, je ključno, ker znižuje stroške poslovanja in zmanjšuje geografske in vstopne ovire na oddaljenih trgih. Uporaba informacijskih tehnologij ima še posebej pomembno vlogo pri prenosu logističnih storitev na zunanje izvajalce. V procesu opravljanja logističnih storitev se v odnosih s številnimi poslovnimi partnerji obdeluje ogromno število podatkov, informacij in dokumentov, za kar je potreben učinkovit informacijski sistem. V skupini Intereuropa poteka računalniško informacijska podpora preko odvisne družbe Intereuropa IT, d. o. o. Družba skrbi za strojno in programsko opremo, ki se v skupini uporablja.

Kot je razvidno iz tabele 9, skupina Intereuropa, d. d., zagotavlja precejšnja finančna sredstva za vzdrževanje in razvoj aplikativno-uporabniške programske opreme. Del aplikativnih programov pa nabavlja skupina Intereuropa preko zunanjih izvajalcev. Višino naložb v informacijsko tehnologijo in delež naložb v primerjavi z vsemi naložbami podjetja med leti 2000 in 2004 ter delež naložb od prihodkov prodaje za skupino Intereuropa prikazuje tabela 9.

Tabela 9: Naložbe v informacijsko tehnologijo 2002–2004 (v mio SIT) za skupino Intereuropa

	leto 2004		leto 2003		leto 2002		leto 2001		leto 2000	
	v mio	v %	v mio	v %	v mio	v %	v mio	v %	v mio	v %
<i>Informacijska tehnologija</i>	416	6	359	8	457	10	183	9,8	116	8,7
<i>Naložbe v OS</i>	7105	100	4728	100	4411	100	1859	100	1333	100
<i>Delež naložb v IT od čistih prihodkov prodaje</i>		1,6		1,2		1,5		0,6		0,42

Vir: Letno poročilo Intereuropa, d. d., v letih 2000–2004.

Naložbe v informacijsko tehnologijo v letu 2002 so bile večinoma namenjene vzpostavitvi novega informacijskega sistema SAP. V letu 2003 so bili opravljeni tudi razgovori z zunanjo družbo WEXLog za izvajanje projekta informacijske podpore logističnim procesom s ciljem implementacije informacijske rešitve za podporo izvajanja celovitih logističnih storitev. Projekt naj bi zagotavljal tudi povezljivost s sistemom SAP ter s sistemi vseh dobaviteljev in kupcev.

## **7.7 Prodajni dosežki koncerna Intereuropa**

Čisti prihodki od prodaje so v letu 2004 znašali 51.033 milijonov SIT. Tako so bili čisti prihodki od prodaje za kar 13 % večji v primerjavi z letom 2003. Na poslovnem področju carinskih storitev je vidno močno zmanjšanje obsega poslovanja na področju carinskih storitev, kar je posledica širitvenega procesa EU.

Tabela 10: Čisti prihodki od prodaje za skupino Intereuropa po poslovnih področjih (v mio SIT) za leto 2003 in 2004

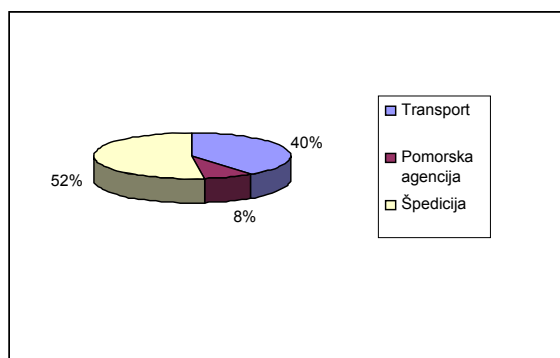
<i>Poslovno področje</i>	<i>leto 2005</i>	<i>Delež</i>	<i>leto 2004</i>	<i>Delež</i>	<i>leto 2003</i>	<i>Delež</i>
<i>Kopenski promet</i>	25.455	51 %	26.362	52 %	20.237	45 %
<i>Terminalske stor.</i>	4.699	9 %	4.885	10 %	4.400	10 %
<i>Carinske storitve</i>	4.925	10 %	6.623	13 %	8.116	18 %
<i>Pomorski promet</i>	10.556	21 %	9.444	19 %	9.114	20 %
<i>Zračni promet</i>	2.862	6 %	2.639	5 %	2.361	5 %
<i>Druge storitve</i>	997	2 %	1.080	2 %	886	2 %
<i>Skupaj</i>	49.494	100 %	51.033	100 %	45.117	100 %

Vir: Poslovno poročilo Intereuropa 2003, str. 32; 2004 str. 38; 2005: 6.

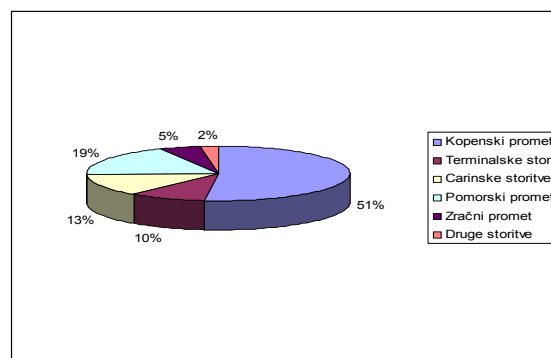
Kot je razvidno iz poročila Intereurope za leto 2005 (Nerevidirano poročilo, 2005: 5), pa je bilo v letu 2005 v koncernu ustvarjenih 4,9 milijard SIT čistih prihodkov od prodaje, kar je 8 odstotkov pod načrtovanim rezultatom.

V letu 2005 je bilo več kot polovico čistih dohodkov od prodaje ustvarjenih na poslovnem področju kopenskega prometa, in sicer kar 52 %, 21 % v pomorskem prometu in 10 % na področju carinskih storitev. Pri terminalskih storitvah je bilo poslovanje za odstotek slabše kot v letu 2004, v zračnem transportu pa je znašal delež čistih prihodkov 6 %.

Slika 19: Struktura prihodkov od prodaje v letu 1995 in 2005 po poslovnih področjih (v odstotkih)



Vir: Poslovno poročilo Intereuropa, d. d., 1995.



Vir: Poslovno poročilo Intereuropa, 2004.

Iz primerjave podatkov o strukturi prodaje v obdobju 1995–2005 vidimo, da je prišlo do velike spremembe pri prodaji storitev. Podjetje je uvajalo nove storitve, ki so postopoma nadomestile delež prodaje carinskega posredovanja. Tako danes dosejata največji odstotek prodaje kopenski transport in pomorski promet.

Iz pregleda poslovanja koncerna Intereuropa vidimo, da so se prihodki od prodaje do leta 2004 povečevali deloma zaradi širitve poslovne mreže, deloma zaradi uvajanja dodatnih storitev. Tudi dodana vrednost je enakomerno naraščala. Kot kažejo podatki v spodnji tabeli 11, so se čisti prihodki od prodaje vseh logističnih storitev iz leta v leto povečevali in v letu 2004 presegli plan za 13 odstotkov glede na leto poprej. Vzporedno s preoblikovanjem se je povečevala tudi dodana vrednost na zaposlenega, ki predstavlja 18-odstotno povišanje v letu 2004 glede na leto poprej.

Tabela 11: Prihodki iz prodaje logističnih storitev in dodana vrednost v letih 2000–2004

<i>V mio SIT</i>	2000	2001	2002	2003	2004
Čisti prihodki od prodaje	33.202	36.541	43.088	45.117	51.033
Dodana vrednost	8.521	10.190	11.939	12.576	11.586
Povp. število zaposlenih	2.016	2.035	2.361	2.316	2.225

Produktivnost: čisti prihodki od prodaje/število zaposlenih.

Vir: Poslovno poročilo 2003, 2003: 6; Poslovno poročilo 2004, 2004: 4.

Tabela 12: Čisti prihodki od prodaje in dodana vrednost v letih 2004–2005

Postavka/kazalec	Leto 2005	letu 2004	indeks 2005/2004
Čisti prih. od prodaje/zap./mesec	1.947	1.881	103
Dodana vrednost/zap./mesec	418	413	101

Zneski so v mio SIT. Vir: Nerevidirano poročilo, 2005: 7.

Iz nerevidiranega poročila 2005 pa lahko še ugotovimo, da so bili čisti prihodki od prodaje višji za 3 odstotke v primerjavi z letom poprej in da se je tudi dodana vrednost nekoliko zvišala v primerjavi z letom 2004, vendar pa ni bilo doseženo povprečje, ki so ga ustvarile druge gospodarske družbe v tej dejavnosti.

Zato za primerjavo navajam poročilo UMAR (2005: 46). Raziskava kaže, da gospodarske družbe ustvarijo skoraj 60 % dodane vrednosti celotnega slovenskega gospodarstva<sup>70</sup> in zaposlujejo približno polovico vseh zaposlenih, od tega dejavnost prometa, skladiščenja in zvez (področje dejavnosti I) ustvari dobro desetino dodane vrednosti vseh gospodarskih družb (ibid.: 44). Poročilo navaja dobre poslovne rezultate v družbah prekladalne in skladiščne dejavnosti, v cestnem in tovornem prometu ter dejavnostih drugih prometnih agencij (špedicija, logistika transporta). Pri špediciji se je zaradi izgube posla ob vstopu v EU dobiček pričakovano nekoliko znižal (ibid.: 46).

Napoved skupne rasti dodane vrednosti za leto 2005 je 4,9 %. Po dejavnostih pa je več sprememb. Za storitvene dejavnosti I (promet, skladiščenje, zveze) se ocenjuje 4% rast dodane vrednosti v letu 2005. Tudi napoved za to dejavnost za leto 2006 je podobna. Leta 2006 se pričakuje 4,5-odstotna, v letu 2007 pa 4-odstotna stopnja rasti dodane vrednosti (UMARa, 2005: 33).

Glavni vzrok slabega rezultata Intereurope pri produktu terminalske storitve je v zakasnitvi pri aktiviranju skladiščnih kapacitet in posledično pozne eksploatacije le – teh v Ljubljani in Logatcu. V okviru tega produkta pa je distribucija preseгла načrtovane cilje za 28 %. Prodaja carinskih storitev se nenehno zmanjšuje, kar je tudi pričakovano zaradi vstopa v EU. Izpad čistih prihodkov od prodaje na poslovnem področju carinskih storitev je znašal kar 1,7 milijarde tolarjev. Pomorski promet je bil v primerjavi s prodajo leta 2004 v porastu, predvsem zaradi večjega števila zastopanih in večjega števila bolj donosnih ladij. Padeč prodaje pri produktu zračnega prometa pa je predvsem posledica aktivne prisotnosti

---

<sup>70</sup> Dodana vrednost je novo ustvarjena vrednost družb in izraža predvsem gospodarsko aktivnost družb (AJ PES (2005: 17). Po raziskavi AJ PES (2005: 19) so družbe kot celota v letu 2004 ustvarile 4.124.092 milijonov tolarjev neto dodane vrednosti. Delež dodane vrednosti s področja prometa, skladiščenja in zvez je bil v letu 2004 v celotni dodani vrednosti vseh slovenskih gospodarskih družb 10,4 % (UMAR, 2005b: 44). V letu 2004 je bilo v tej dejavnosti 37.680 zaposlenih, ki so ustvarili 872 mrd SIT poslovnih prihodkov (povečanje za 18 % glede na leto poprej). Dodana vrednost dejavnosti je znašala 322 mrd SIT (od tega stroški dela 182 mrd SIT) in se je v primerjavi z letom 2003 povečala za 7,6 %. Zaposlenost pa se je po letu 2002 precej zmanjšala – skupaj za 2,8 % (ibid.: 44). Najpomembnejši v okviru te dejavnosti je bil kopenski promet tako po številu gospodarskih družb kot po številu zaposlenih, ki je bilo 18.301, oziroma 49 % vseh zaposlenih v dejavnosti, ki so ustvarili 106 mrd SIT dodane vrednosti, kar je 33 % dodane vrednosti celotne dejavnosti I (ibid.: 45).

globalistov na slovenskem trgu, ki so s svojim agresivnim nastopom in urejenimi hitrimi dobavami preusmerili blagovne tokove na ekspresne cestne prevoze.

Na slabši rezultat prodaje storitev je dodatno vplival prihod tuje konkurence in posledično pritiski na znižanje cen.

Med pomembnejšimi pozitivnimi dogodki, ki so zaznamovali podjetje v letu 2005, je prav gotovo širitev logistične ponudbe na področju zbirnega in ekspresnega prometa ter pomorsko – agencijskih dejavnosti. Intereuropa je v tem letu naredila največji napredek prav pri širitvi novih logističnih zmogljivosti, saj razvojni načrt podjetja do konca leta 2006 ([www.intereuropa.si](http://www.intereuropa.si)) predvideva povečanje prodaje za 7 odstotkov, kar bi dosegli prav s povečanjem prodaje logističnih storitev.

Zato bo nadaljnja usmeritev storitev predvsem v kopenski promet, ki bo v prihodnje zahteval predvsem prilagodljivost in fleksibilnost pri prevozi manjših pošilk po sistemu "od vrat do vrat". Na področju carinskih storitev pa lahko pričakujemo večji obseg carinjenja zaradi trgovanja s prekomorskimi državami, državami bivše Jugoslavije in ostalimi državami Vzhodne Evrope, ki niso članice EU (Nerevidirano poslovno poročilo, 2005).

Med najobetavnejše storitve v okviru poslovanja podjetja lahko torej štejemo produkte s področja kopenskega in pomorskega prometa. Liberalizacija trgovine in vstop v EU sta povečala blagovno menjavo, kar je vplivalo tudi na povečanje transportnih storitev. Blagovni tokovi pa se vse bolj krepijo tudi s trgovanjem na trgih Daljnega vzhoda (predvsem kitajski<sup>71</sup> in indijski trg<sup>72</sup>). Posledica tega bo razvoj logističnih projektov, ki je pri nas sedaj še v razvoju. V bližnji prihodnosti se pričakuje, da bodo podjetja bolj prepuščala aktivnosti logističnim podjetjem, ki bodo lahko ponudila celovit logistični outsourcing.

## ***7.8 Outsourcing in prehod na dejavnost z višjo dodano vrednostjo***

V začetku devetdesetih so se začela večja slovenska podjetja preoblikovati, da bi preživela v obdobju prehoda na tržno gospodarstvo. Novim gospodarskim razmeram so se prilagodila tudi s tem, da so svoje obrobne (nebistvene) dejavnosti izločila in se usmerila v svojo osnovno

---

<sup>71</sup> Blagovna menjava med Slovenijo in Kitajsko je v letu 2004 dosegla 323 milijona US\$. Slovenija je izvozila za 34 milijonov US\$ blaga, iz Kitajske pa ga je uvozila za 289 milijona US\$ (Delo, 28. 4. 2005).

<sup>72</sup> Menjava med Slovenijo in Indijo je leta 2004 znašala dobrih 82 milijonov US\$, od tega izvoz 21,4 in uvoz dobrih 60 milijonov US\$. Največji delež tako v uvozu kot v izvozu predstavljajo heterociklične spojine, Slovenija pa v Indijo izvozi največ časopisnega papirja, izdelke iz jekla, papir in karton, uvaža pa ferozlitine in antibiotike (Delo, 26. 11. 2005).

dejavnost (Podjetnik, 2002). V istem obdobju pa je nastalo tudi veliko majhnih podjetij, ki so za svoje delovanje potrebovala določene poslovne dejavnosti (storitve), obseg teh podjetij pa je bil premajhen, da bi racionalno zaposlili človeka za pokrivanje tega področja, zato podjetja v takih primerih ponavadi najamejo storitev pri zunanjem dobavitelju (ibid.: 2002).

Outsourcing je pogodbeni prenos nekaterih ponavljajočih se aktivnosti v podjetju in odločitev za zunanjo oskrbo. Pri tem ne gre samo za prenos aktivnosti, temveč pogosto tudi za prenos pravic odločanja ter poslovnih prvin. Pravice odločanja pomenijo odgovornost sprejemanja odločitev, ki so povezane s prenesenimi aktivnostmi. Med prenesene poslovne prvine pa spadajo zaposleni, oprema, tehnologija in objekti (Ogorelc, 2004: 318). Pogodbe se sklepajo običajno od enega do štirih let (ibid.: 318).

Outsourcing – zunanje oskrbovanje, oddajanje del, zunanje izvajanje, organizacijsko izločanje posameznih aktivnosti, procesov ali poslovnih funkcij na zunanje izvajalce, najemanje tujih storitev in vključevanje zunanjih sodelavcev – je lahko za slovenska podjetja po mnenju nekaterih tujih strokovnjakov zelo primeren. Primeren pa je tudi za tista podjetja, ki na novo vstopajo na določen trg, ker pri vstopu podjetij na tuje trge lahko outsourcing znižuje stroške naložb ([www.izvoznookno.si](http://www.izvoznookno.si)). Prenos dela poslovnih procesov na specialista torej pomeni, da se na eni strani tem specialistom odpirajo nove možnosti rasti, na drugi strani pa se podjetjem, ki dajejo v najem, odpira možnost ustvarjanja prihrankov (Ogorelc, 2004: 316).

Na področju logističnih storitev (transport, špedicija, skladiščenje in distribucija) slovenska podjetja outsourcingu še niso naklonjena. V Sloveniji se pogodbeni logistika še ni uveljavila, tako kot je to značilno za najbolj razvite evropske in svetovne države. Za slovenska podjetja je področje logističnih storitev velik izziv, kjer imajo še veliko rezerv, saj naj bi stroški logistike v večini panog znašali 4,5 do tudi 15 %. To kaže na dejstvo, da se podjetja še niso ustrezno lotila upravljanja logističnih storitev (Morozov, 2004: 6).

Nekoliko bolj se zanj odločajo podjetja s tujim kapitalom, med dejavnostmi pa zlasti trgovci. Poleg nižjih stroškov in optimizacije logistične verige oddajanje poslovnih funkcij podjetju prinaša tudi manjše tveganje pri poslovanju. Prav z vstopom v EU je po mnenju strokovnjakov na razpolago kar precej skladiščnih zmogljivosti v logističnih družbah, ki so bile namenjene carinskemu blagu ([www.izvoznookno.si](http://www.izvoznookno.si)). Vendar pa je v Sloveniji malo podjetij, ki opravljajo logistični outsourcing. Ko logistično podjetje prevzame opravilo proizvodnega podjetja, se kot slabost lahko pojavi tveganje razkritja poslovnih skrivnosti, morebitne odvisnosti od zunanjega partnerja in izgube delovnih mest (Finance, 6. 12. 2005).

Po drugi strani pa tudi razmere na logističnem trgu dokazujejo, da je pravi zaslužek v dejavnostih z visoko dodano vrednostjo,<sup>73</sup> zato podjetja, ki se ukvarjajo predvsem s prevozi,

---

<sup>73</sup> Vrednost celotne logistike v Sloveniji znaša 4 milijarde evrov, zunanje izvajanje logističnih storitev pa 600 milijonov evrov. V Evropi je vrednost celotne logistike ocenjena na 1000 milijard evrov letno, velikost trga

težko držijo glavo nad vodo. Družbe, ki se ukvarjajo le s prevozi tovora in ljudi, nastopajo na trgu, kjer je zaslužek nizek. Dodana vrednost nastaja predvsem v dodatnih storitvah, ki pa jih zlasti mali prevozniki niso sposobni ustvarjati (Finance, 6. 11. 2005).

Oddajanje poslovnih funkcij se je sprva razširilo predvsem v sektorjih informacijske tehnologije<sup>74</sup> in avtomobilske industrije,<sup>75</sup> pa tudi v farmaciji, skratka v podjetjih z višjo stopnjo razvojne zahtevnosti storitev in storitvenih procesov. Za podjetja z višjo stopnjo razvojne zahtevnosti storitev in storitvenih procesov je značilna tudi višja dodana vrednost storitev.<sup>76</sup>

Intereuropa je skladno s svojim poslanstvom, ki je v optimalnem zadovoljevanju potreb po logističnih storitvah, v zadovoljstvo kupcu (Poslovno poročilo, 2004: 31) in s primerno infrastrukturo začela z zunanjim izvajanjem logističnih storitev leta 2001, ko je bilo sklenjeno poslovno sodelovanje med podjetjema Neckermann in Intereuropa Zagreb za kataloško prodajo blaga. Za uspešno kataloško prodajo je zelo pomembna hitra in kakovostna dostava blaga, ki mora biti tudi informacijsko podprta, saj se obseg poslanih paketov giblje med 40.000 do 60.000 paketov mesečno. Ker je Neckermannova primarna dejavnost prodaja, je bila njegova poslovna opredelitev, da prepušča vso organizacijo transporta, razkladanja, skladiščenja, distribucije – torej celovit outsourcing Intereuropi, ker lahko logistiko opravi boljše in z nižjimi stroški, saj je to njena osnovna dejavnost (Interglas, 2001: 13).

Podobno je tudi sodelovanje s podjetjem Paam Avto, d. o. o., s Ptuja, ki se je odločilo za zunanjo oskrbo na področju logistike (outsourcing) na področju celovitih logističnih storitev: prevozov, skladiščenja, distribucije in carinskih storitev. Količina prepeljanih in uskladiščenih pnevmatik se giblje okrog 280.000 pnevmatik letno ([www.intereuropa.si](http://www.intereuropa.si)).

Tudi projekt Eurospin je eden od projektov, s katerim Intereuropa izvaja celovit outsourcing za naročnika. Outsourcing obsega skladiščenje prehrabnega blaga vključno s hladilnico,

---

pogodbene logistike znaša 200 milijard evrov, pričakovana rast v prihodnjih letih pa je ocenjena na 15 %, kar jo uvršča med najhitreje rastoče panoge (Konzern Intereuropa dobro pripravljen na EU, 2004).

<sup>74</sup> Nokia bo v petih letih prenesla razvoj in podporo za informacijske storitve na IBM. Posel ima vrednost 200 milijonov evrov, pomeni pa 400 zaposlenih v 57 državah ([www.theinquirer.net](http://www.theinquirer.net)).

<sup>75</sup> Ena največjih proizvajalk avtomobilskih delov je Indija, ki ima poleg tega izredno razvit sektor outsourcinga, ki je zastavonoša indijskega gospodarstva. Glavna prednost podjetij iz tega sektorja je nizka cena izobražene delovne sile (Delo, 20. 7. 2005).

<sup>76</sup> V Sloveniji se je v letu 2004 dodana vrednost v tej dejavnosti povečala za 7,6 % v primerjavi z letom 2003 (UMAR, 2005: 45).



dovozi, distribucijo in trošarinskim skladiščem, delno pa obsega tudi mednarodne prevoze (Interglas, 2005: 9).

Kot torej kaže analiza, je podjetje Intereuropa v desetletju, ki je predmet analize, posodobilo infrastrukturo (skladišča, objekti, mehanizacija), vendar se je z aktiviranjem investicij in nudenjem logističnih kapacitet odzvalo prepozno, medtem pa so številni blagovni tokovi žal našli druge rešitve.

Z razvojno strategijo in opredelitvijo poslanstva se je podjetje opredelilo, v kaj se želi razviti – to je v vodilnega ponudnika logističnih storitev v Jugovzhodni Evropi in srednje velikega ponudnika v Evropi, ni pa podalo časovne komponente, do kdaj bi se podjetje rado prelevilo v vodilnega evropskega ponudnika logističnih storitev – v dveh, petih, desetih letih?

Ugotavljam, da je med slabostmi podjetja prav gotovo premajhna povezanost velikega števila organizacijskih enot, ki ne samo da delujejo nepovezano, ampak tak način delovanja celo zmanjšuje sinergijske učinke, ki bi jih koncern lahko s pridom izkoriščal. Ne glede na preoblikovanje organizacijske funkcije niso jasno razmejene, tako da prihaja pri vodenju do dilem med produktnimi in teritorialnimi odločevalci.

Pri slabostih nikakor ne gre prezreti vpliva, ki ga je imelo v letu 2003 in 2004 odpuščanje in varčevalni ukrepi na zaposlene. S pravočasno uvedbo novih logističnih produktov bi se lahko takemu načinu »reševanja krize« v celoti izognili ali pa bi bilo odpuščanj vsaj bistveno manj.

Kritika pa gre tudi mlačnemu odnosu vodstva ob vidnem upadanju zadovoljstva zaposlenih in ob odhodu kakovostnih kadrov.

Kot kažejo številne raziskave, je informacijsko – komunikacijski sistem v logističnem poslovanju pomemben dejavnik, ki pripomore h kakovostnemu in cenejšemu izvajanju logističnih storitev. Podpis pogodbe za izvajanje projekta informacijske podpore logističnim procesom (ISPRO) med zunanjim izvajalcem in Intereuropo pa se vleče že dve leti.

## **8 SKLEP**

V magistrskem delu sem raziskovala globalizacijo in njen vpliv na internacionalizacijo storitev, vendar sem morala pred tem opredeliti storitve same. Storitve obsegajo raznolike dejavnosti, zato sem se že na začetku srečala s težavo opredelitve storitev, saj se je težko odločiti le za eno definicijo. Številni kazalci kažejo na to, da so storitve vedno pomembnejši dejavnik v gospodarstvu. V 20. stoletju je delež storitev v mednarodni menjavi vseskozi naraščal tako v razvitih državah kot tudi v državah v razvoju in dosegel najpomembnejšo

vlogo v gospodarstvih. Pričakujemo lahko, da bo njihov delež le še naraščal in da bodo storitve vedno bolj pridobivale pomen.

Čeprav so storitve večinoma veljale za neotipljive in neshranljive, kar je pomenilo tudi njihovo netrgovalnost, se je to prepričanje v zadnjih letih spremenilo. Mednarodna trgovina s storitvami vztrajno raste, nekateri raziskovalci celo predvidevajo, da bo v 20 letih obseg mednarodne trgovine s storitvami presegel obseg mednarodne trgovine z blagom. K pomembnosti storitev v svetovnem gospodarstvu pa je v zadnjih dvajsetih letih nedvomno največ pripomogla globalizacija, ki je svojim delovanjem storitveno dejavnost in trgovanje s storitvami še razširila.

Globalizacija je kompleksen proces, ki posega na vse področja političnega, ekonomskega in družbenega delovanja. Prinaša nova razmerja med državo in nadržacionalnimi enotami, ki so vpletene v ta proces. Procesi ekonomske globalizacije potekajo preko internacionalizacije dejavnosti podjetij in se odvijajo predvsem prek tujih neposrednih investicij in preko oblikovanja strateških povezav med akterji. V teh procesih imajo pomembno vlogo multinacionalna podjetja, ki organizirajo globalno proizvodnjo po celem svetu na podlagi enotnih standardov ob nizkih stroških in z enakimi proizvodi in storitvami.

Na organizacijo take globalne proizvodnje storitev po celem svetu pa je pripomogla internacionalizacija storitev, predvsem po sprostitev formalnih ovir, ki so omogočile poleg menjave storitev tudi prodajo le-teh prek podružnic in nelastniških povezav ter posredno menjavo storitev, ki je vsebovana v menjavi blaga. M. Jaklič (2003: 24) navaja, da se taka sprostitev ovir danes kaže v proizvodnji dejavnosti, kjer vse več industrijskih podjetij kot sestavni del svoje proizvodne verige uporablja storitvene komponente, ki zasedajo večji delež končne vrednosti proizvoda. Tak način proizvodnje pa vodi v zunanje izvajanje predvsem storitvenih dejavnosti (outsourcing), ki jih opravljajo storitvena podjetja za druge dele gospodarstva, kar posledično vpliva tudi na višjo zaposlitveno strukturo v storitveni dejavnosti. Outsourcing se lahko opravlja doma ali pa v tujini in je ena od najintenzivnejše rastočih oblik globalizacije in internacionalizacije storitev (ibid.: 25).

Kenda (2003: 278) ugotavlja, da sta internacionalizacija storitev in tehnološki napredek dvosmerna, kajti take globalne storitvene proizvodnje ne bi bilo brez silovitega tehnološkega napredka in razvoja informacijske tehnologije, kar je posledično vplivalo na uvajanje novih storitev. Organizacijske spremembe pa se kažejo v spremembi procesne organiziranosti, ki teži k standardizaciji in avtomatizaciji, na drugi strani pa k diverzifikaciji storitev. Vse to omogoča predvsem razvoj informacijske tehnologije. Prilagajanje dejavnosti vsem tem spremembam pa, kot sem že omenila, gre v smeri zunanjega izvajanja storitev in oddajanjem del v tujino.

Nedvomno je na mednarodno menjavo storitev pomembno vplivalo sproščanje formalnih ovir. Liberalizacija mednarodne trgovine s storitvami je veliko bolj zapleten postopek kot liberalizacija mednarodne trgovine z blagom. Liberalizacija trgovine z blagom poteka preko postopnega zmanjševanja carinskih stopenj, medtem ko to pri storitvah ni možno, saj na storitve ni možno uvesti carin. Liberalizacija trgovine s storitvami je možna le z omejevanjem državnih regulativ. To ne pomeni, da je treba ukiniti vse državne regulative, ampak je treba poiskati neko skupno stališče o tem, ali neko pravilo predstavlja oviro za mednarodno trgovanje in v kakšni meri. Po drugi strani pa nekatera pravila zagotavljajo kakovost storitev in integriteto osnovnih infrastrukturnih dejavnosti.

Zato so se države sporazumele in oblikovale nadnacionalno organizacijo v svetovnem merilu, ki ureja globalno mednarodno trgovinsko menjavo ter pospešuje liberalizacijo svetovnega gospodarstva in zagotavlja učinkovito koordinacijsko politiko med državami članicami. To je bil tudi vzrok, da je bila ustanovljena Svetovna trgovinska organizacija (WTO), ki je ena najpomembnejših mednarodnih organizacij. WTO zajema poleg trgovine z blagom še trgovino s storitvami, intelektualno lastnino in investicijske ukrepe. Pri tem je bil GATS prvi multilateralni sporazum, ki pokriva trgovino s storitvami ter teži k nadaljevanju procesa liberalizacije.

Globalizacija z odprtjem trga, procesi internacionalizacije dejavnosti in storitev močno vpliva tudi na razvoj logističnih storitev. Hitrost globalizacije tudi v logistiki nezadržno narašča. Logistika dobiva pri vsem tem dogajanju odločilen vpliv na stroške in kakovost storitev, ki sta najmočnejši orožji v konkurenčnem boju. Globalizacija poslovanja v industriji in prodaji ter splošno sprejeta politika logističnih storitev zahteva tudi organizacijo logistične ponudbe in preobrazbo logističnih dobaviteljev v globalne igralce na logističnem trgu. Logistična podjetja se globalizirajo najprej z razvojem raznovrstne logistične ponudbe, nato še s širjenjem poslovnih operacij v geografskem prostoru v skladu s potrebami globalnih oskrbovalnih omrežij (Jelenc, 2004: 4).

V spremenjenih razmerah globalizacije seveda vloga in pomen logistike nenehno naraščata, saj le-ta išče najboljše rešitve za materialne tokove z vidika posameznega podjetja v globalnem gospodarskem in geografskem prostoru. Na področju logističnih podjetij prihaja do ogromnih premikov, kar se že čuti tudi v našem prostoru. Globalizacija omogoča tujim špediterjem in logističnim koncernom preko svojih podružnic vstop tudi na slovenski trg, istočasno pa globalizacija tudi slovenskim podjetjem nudi iste možnosti. Če želi podjetje preživeti, se mora današnjim razmeram prilagoditi.

Kot primer prilagajanja špedicijskega podjetja sem v zadnjem delu naloge analizirala podjetje Intereuropa in proces preoblikovanja podjetja iz carinskega posrednika v izvajalca logističnih storitev. Na podlagi analize ugotavljam, da je podjetje spremljalo globalizacijske trende in se temu primerno tudi prilagajalo z ustanovitvijo podružnic in uvajanjem novih storitev. Vendar

pa ima podjetje, tako kakor vsako, svoje prednosti in slabosti. Prednosti gre iskati predvsem v dolgoletni tradiciji in ugledu, ki ga uživa na slovenskem in evropskem trgu, stabilnimi viri financiranja in kakovosti opravljenih storitev. Dobro razvejana mreža po Sloveniji in Evropi ter partnerske povezave po celem svetu ji omogočajo kakovostno izvajanje celovite logistike.

Iz analize podjetja lahko povzamem, da je bilo preoblikovanje nujno, saj številni dejavniki kažejo na dejstvo, da brez preoblikovanja podjetje v novonastalih razmerah ne bi moglo več delovati. Zaključujem z ugotovitvijo, da je bilo prilagajanje defenzivno in bolj kot odgovor na nastalo situacijo, ne pa proaktivno prestrukturiranje, ki bi dinamično iskalo nove poslovne priložnosti.

Za kakovostni nastop na trgu bi bilo treba aktivneje nadaljevati s širjenjem lastne mreže v tujini in vzpostaviti močnejše sodelovanje znotraj te mreže. Kot vodilni ponudnik logističnih storitev v jugovzhodni Evropi bi morali carinske storitve okrepiti, kajti do novih pridružitvenih procesov carinjenje za ta del Evrope še vedno ostaja. Glede na poslanstvo, ki ga navaja razvojna strategija podjetja – postati vodilni ponudnik v jugovzhodni Evropi, si podjetje ne sme privoščiti zastojev pri delovanju zaradi prepočasnih carinskih postopkov, ki jih blago na poti iz in v EU s tega območja še vedno potrebuje. Aktivneje bi morali tržiti storitve in okrepiti prodajo, ne pa, kot se sedaj dogaja, da se v nekaterih filialah prodaja izvaja sočasno z operativnim delom. Prav tu bi moral biti poudarek na aktivnem trženju celovitih logističnih uslug, ki jih kupec potrebuje.

Tudi drugo hipotezo, ki trdi, da je internacionalizacija pred ponudnike špediterskih storitev postavila zahtevo po reorganizaciji v logistično dejavnost, kar pomeni dolgoročno tudi prehod na dejavnost z višjo dodano vrednostjo, lahko na podlagi analize podjetja potrdim.

## 9 LITERATURA

1. Armstrong, Gary in Kotler, Philip (1997): Marketing – Introduction, 4th Edition. New Jersey: Prentice Hall International.
2. Balaam, David N. in Veseth, Michael (2001): Introduction to international political economy. New Jersey: Prentice Hall.
3. Bateson, John E. G. in Hoffman, Douglas K. (1999): Managing Services Marketing. Orlando: Dryden Press.
4. Bhagwati, Jagdish (1987): International Trade in Services and its Relevance for Economic Development. Giarini Orio, ed., The Emerging Service Economy. Oxford, New York: Pergamon Press.
5. Bhagwati, Jagdish (2004): In Defence of Globalization. New York: Oxford University Press.
6. Bijelić, Predrag (2002): Svetska trgovinska organizacija. Beograd: IGP Prometej.
7. Bobek, Vito (2002): Doktrine in instrumenti mednarodne menjave. Maribor: Ekonomsko – poslovna fakulteta.
8. Bobek, Vito in Živko, Tjaša (2002): Poslovni vodnik po skupni zunanjetrgovinski politiki Evropske Unije. Ljubljana: Gospodarska zbornica Slovenije.
9. Bučar, Maja in Stare, Metka (1999): Strategija gospodarskega razvoja Slovenije: Posledice in odzivi na prehod v storitveno (informacijsko družbo).  
<http://www.sigov.si/umar/projekti/sgrs/diskusij/stare.html> (15. 5. 2005)
10. Cooper, James; Browne, Michael in Peters, Melvyn (1994): European Logistics: markets, management and strategy – 2nd ed., Oxford: Blackwell.
11. Cuadrado–Roura, R. Juan; Rubalcaba–Bermejo, Luis in Bryson, J. R. (2002): A Comparative Approach to the Internationalisation of Service Industries, Cuadrado–Roura, Trading Services in the Global Economy. Northampton: Edward Elgar.
12. Čavničar, Mirjana (2003): Globalizacija – realnost turbolentnega okolja. Naše gospodarstvo 49 (3–4).

13. Dicken, Peter (1998): *Global Shift: Transforming the World Economy*. London, New York, New Delhi: Sage.
14. Dunning, John H. (2000): *Regions, globalization and the knowledge economy: The issue started*. Dunning John H., ed., *Regions, globalization and the knowledge economy*. New York: Oxford University Press.
15. Ferfila, Bogomil; Holm, John D.; Phillips, Paul; Heinisch, Reinhard; LeLoup, Lance T.; Kos, Marta; Kos, Vladimir; Donnorummo, Bob; Raščan, Stanislav in Saito, Atsushi (2001): *Države in svet*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
16. Ferfila, Bogomil; Kovač, Polonca; Žurga, Gordana; Klinar, Igor in Plaznik, Aneta (2002): *Ekonomski vidiki javne uprave*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
17. Fish, Jan Hendrik in Oesterle, Michael–Jörg (2003): *Exploring the Globalization of German MNCs with the Complex Spread and Diversity Measure*. Dusseldorf: Schmalenbach Business Review (55).
18. Greaver, II Maurice F. (1999): *Strategic Outsourcing: A Structured Approach to Outsourcing Decisions and Initiatives*. New York: American Management Association Publication.
19. Grosse, Robert (2002): *Knowledge creation and transfer in global service firms*. Ahroni Yair, Nachum Lilach, eds., *Globalization of Services – Some Implications for Theory and Practice*. London: Routledge.
20. Grönroos, Christian (1990): *Service Management and Marketing. Managing the moments of Truth in Service Competition*. Massachusetts/Toronto: Lexington Books.
21. Grönroos, Christian (2000): *Service Management and Marketing: a customer relationship management approach*. Chichester, England: John Wiley and Sons, Ltd.
22. Held, David (1995): *Democracy and the Global Order: from the Modern State to Cosmopolitan Governance*. Cambridge: Polity Press.
23. Held, David; Mc Grew, Antony; Goldblatt, David in Perraton, Jonathan (1999): *Global Transformations*. Cambridge: Polity Press.
24. Hollesen, Svend (2001): *Global Marketing: A Market – Responsive Approach*. London: Prentice Hall.
25. Hrastelj, Tone (1990): *Mednarodno poslovanje*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.

26. Hrastelj, Tone in Makovec, Maja (1999): Mednarodno trženje. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
27. Jaklič, Andreja in Svetličič, Marjan (2005): Izhodna internacionalizacija in slovenske multinacionalke. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
28. Jaklič, Marko (1999): Strateško usmerjanje gospodarstva. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
29. Jaklič, Marko (2002): Poslovno okolje podjetja. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
30. Jakomin, Livio (2003): Logistika – znanost prihodnosti. Podjetje in delo 29 (6–7).
31. Jelenc, Milan (1999): Špedicija – Nove zasnove logističnih procesov. Ljubljana: Gospodarski vestnik, (44) 40.
32. Jelenc, Milan (1999a): Špediter – partner v mednarodnih logističnih operacijah. Zbornik – XXII. Posvetovanje: Globalizacija gospodarstva in njen vpliv na podjetniško logistiko v Sloveniji. Maribor: Ekonomsko – poslovna fakulteta (Inštitut za transport in Logistiko).
33. Jelenc, Milan (2000): Trendi: Globalizacija v logistiki. Ljubljana: Gospodarski vestnik: priloga Logistika & Transport 49 (21), 4.
34. Jelenc, Milan (2006): Temelji logistike in špedicije. Ekonomska fakulteta.
35. Kasper, Hans; Van Helsdingen, Piet in De Vries, Wouter, jr. (1999): Services Marketing Management. An International Perspective. John Wiley and Sons Ltd, Baffins Lane, Chister, West Sussex, PO19 1UD, England.
36. Kenda, Vladimir (2003): Osnove mednarodnih ekonomskih odnosov. Maribor: Ekonomsko – poslovna fakulteta.
37. Kolodko, Gregorz W. (2001): Globalization and Transformation: Illusions and Reality. Paris: OECD, Technical Paper no. 176.
38. Kotler, Philip (1997): The Marketing of Nations: A Strategic Approach to Building National Wealth. New York: The Free Press.
39. Kotler, Philip (1998): Marketing Management – Trženjsko upravljanje: analiza, načrtovanje, izvajanje in nadzor. Ljubljana: Slovenska knjiga.
40. Kranjec, Samo (2005): Kljub dragi nafti gre dejavnosti dobro. Ljubljana: Finance. Objava 13. 6. 2005.

41. Logožar, Klavdij (2002): Notranja in zunanja logistika podjetja v logistični verigi, Informacijske povezave med partnerji v logistični verigi. Maribor: Ekonomsko – poslovna fakulteta.
42. Logožar, Klavdij (2004): Poslovna logistika. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
43. Løwendahl, Bente R. (2002): The globalization of professional business service firms. Ahroni Yair, Nachum Lilach, eds., Globalization of Services – Some Implications for Theory and Practice. London: Routledge.
44. Lukšič, Igor (1994): Liberalizem versus korporativizem. Ljubljana: Zbirka Sofia.
45. Makovec–Brenčič, Maja in Hrastelj, Tone (2003): Mednarodno trženje. Ljubljana: GV založba.
46. McGrew, Antony (1998): The Globalisation Debate: Putting the Advanced Capitalist State in its Place. Canterbury, UK: Global Society: Journal of Interdisciplinary International Relations. 12 (3), 299–322.
47. Miles, Ian in Wyatt, Sally (1991): Technological Change in Service and International Trade Competitiveness. Geneva: United Nations Conference on Trade and Development.
48. Momigliano, Franco in Siniscalco, Domenico (1982): The Growth of Service Employment: A Reappraisal. Roma: Banca Nazionale del Lavoro Quaterly Review 142, 269–306.
49. Morozov, Sebastjan (2004): Prednosti in slabosti outosurcinga v transportu pri nas. Ljubljana: Logistika in transport (9).
50. Musil, Vojko (1994): Tehnološki sistemi in proizvodi. Maribor: Ekonomsko – poslovna fakulteta.
51. Ogorelc, Anton (2004): Mednarodni transport in logistika. Maribor: Ekonomsko – poslovna fakulteta.
52. Palley, Thomas I. (1999): The Economics of Globalization: Problems and Policy Responses. Washington: AFL – CIO.
53. Palmer, Adrian (1998): Principles of Services Marketing. London: McGraw – Hill.
54. Perraton, Jonothan in Goldblatt, David (1997): The Globalization of Economic Activity. Sheffield: New Political Economy, 2 (2).



55. Pikalo, Jernej (2003): Nacionalna država v dobi globalizacije: Ali je možna kozmopolitanska demokracija? Doktorska disertacija. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
56. Porter, Michael E. (1998): On Competition. Boston: Harvard Business School Press.
57. Potočnik, Vekoslav (2000): Trženje storitev. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
58. Požar, Danilo (2002): Notranja in zunanja logistika podjetja v logistični verigi, Zbornik. Maribor: Ekonomsko – poslovna fakulteta.
59. Rant, Majda (2003): Merjenje ekonomske globalizacije – novi pogledi na statistiko. Radenci: Prispevek na konferenci.  
<http://www.sigov.si/zrs/sds/clani.htm> (5. 1. 2006)
60. Reinicke, Wolfgang H. in Witte, Jan Martin (1999): Globalization and Democratic Governance: Global Public Policy and Trisectoral Networks. Lankowski, Carl ur.: Governing Beyond the Nation: State: Global Public Policy, Regionalism or Going Local? Washington: AICGS, AICGS Research Report No. 11.
61. Rizman, Rudi (2001): Globalizacija – izziv nove družbene paradigme: Gospodarske vede v 21. stoletju. Ljubljana: Economic and Business Review. 3 (posebna številka).
62. Ruzzier, Mitja (2002): Internacionalizacija v trgovini na drobno – primer Mercator. Magistrsko delo. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
63. Sachs, Jeffrey D. in Warner, Andrew M. (2000): The Global Competitiveness Report 2000. New York, Oxford (UK): Oxford University.
64. Scholte, Jan Aart (2000): Globalization: a Critical Introduction Basingstoke, London: Macmillan, New York.
65. Shaw, Stephen J. (1994): Transport: strategy and policy. Oxford: Blackwell.
66. Snoj, Boris (1998): Management storitev. Koper: Visoka šola za management.
67. Stare, Metka (1999): Tokovi mednarodne menjave proizvodnih storitev in njihov razvojni pomen. Doktorska disertacija. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
68. Stare, Metka (2000): Sodobne tendence v odnosih med storitveno in industrijsko proizvodnjo v svetu in v Sloveniji. Delovni zvezek UMAR, VIII (11). Ljubljana: Urad RS za makroekonomske analize in razvoj.

69. Stare, Metka (2002): Celovit pristop k razumevanju in zajemanju mednarodne menjave storitev. Delovni zvezek UMAR, XI (6). Ljubljana: Urad RS za makroekonomske analize in razvoj.
70. Streeten, Paul (2001): Globalisation: Threat or Opportunity? 1st ed. Copenhagen: Copenhagen Business School.
71. Svetličič, Marjan (1996): Svetovno podjetje. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
72. Svetličič, Marjan (2004): Globalizacija in neenakomeren razvoj v svetu. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
73. Svetličič, Marjan (2005): Male države v krempljih ali na krilih globalizacije? Ljubljana: IB Revija XXXIX(1–2).
74. Tratnik, Matjaž in Ferčič, Aleš (2002): Mednarodno gospodarsko pravo. Maribor: Pravna fakulteta.
75. Trtnik, Andreja (1999): Internacionalizacija slovednskih podjetij z neposrednimi naložbami v tujino. Magistrsko delo. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
76. Urbanija, Anamarija (2004): Dobavne verige v rokah zunajih izvajalcev. Ljubljana: Logistika in Transport (5).
77. Urbanija, Anamarija (2004a): Skrite nevarnosti oddajanja storitev. Ljubljana: Logistika in transport (3).
78. Veselko, Gregor (2002): Oblikovanje partnerske logistične mreže v prekomorskih blagovnih tokovih. Zbornik Maribor: Ekonomsko – poslovna fakulteta.
79. Zeithaml, Valerie A. in Bitner, Mary Jo (1996): Services Marketing. Singapore: The McGraw – Hill Companies.
80. Zelenika, Ratko in Pupovac, Drago (2001): Suvremeno promišljanje osnovnih fenomena logističnega sustava. Zagreb: Ekonomski pregled, 52.
81. Zelenika, Ratko in Zebec, Sabina (2003): Logistična špedicija za 21. stoletje. Ljubljana: Naše gospodarstvo. 49 (1–2).

82. Zupančič, Samo (2005): Evropski trg storitev z vidika lizbonske strategije. Ljubljana: Finance 7 (4).
83. Webster, Allan in Dunning, John H. (1990): Structural Change in the World Economy. London: Reutlega.
84. Woods, Ngaire (2000): The Political Economy of Globalization. New York: St. Martin's Press.
85. Yoshino, Michael Y. in Rangan, Srinivas U. (1995): Strategic Alliances: An Entrepreneurial Approach to Globalization. Boston: Harvard Business School Press.

## 10 VIRI

1. AJ PES – Agencija Republike Slovenije za javnopravne evidence in storitve (2005): Informacija o poslovanju gospodarskih družb v Republiki Sloveniji v letu 2004. <http://www.ajpes.si/dokumenti/dokument.asp?id=425> (18. 11. 2005)
2. Communication from the Commission to the Council (1998): The Contribution of Business Services to Industrial Performance: A Common Policy Framework. Brussels: Commission of the European Communities, 21. 9. 1998 (COM(1998)534 final).
3. Delo (2005): Tajno društvo STO na poti v poraz socialne države. Objava 15. 1. 2005. [http://www.delo.si/index.php?sv\\_path=43,50&id](http://www.delo.si/index.php?sv_path=43,50&id) (29. 12. 2005)
4. Delo (2005): Pri storitvah veliko prožnosti. Objava 27. 1. 2005. [http://www.delo.si/index.php?sv\\_path=43,50&id](http://www.delo.si/index.php?sv_path=43,50&id) (29. 12. 2005)
5. Delo (2005): Izvoz se umirja in usmerja v EU. Objava 28. 4. 2005. [http://www.delo.si/index.php?sv\\_path=43%2C50](http://www.delo.si/index.php?sv_path=43%2C50) (29. 1. 2005)
6. Delo (2005): Kako dobra so slovenska podjetja?  
Graf: Največja podjetja v letu 2004 po regijah. Vir: Ajpes. Objava 20. 6. 2005. [http://www.delo.si/index.php?sv\\_path](http://www.delo.si/index.php?sv_path) (28. 10. 2005)  
[http://www.delo.si/media/poslovanje\\_20slo\\_20gosp.pdf](http://www.delo.si/media/poslovanje_20slo_20gosp.pdf) (28. 10. 2005)
7. Delo (2005): Premišljeno na indijski trg. Objava 26. 11. 2005. [http://www.delo.si/index.php?sv\\_path=43%2C50](http://www.delo.si/index.php?sv_path=43%2C50) (25. 1. 2006)

8. Delo (2006): Direktiva sprejeta brez spornega načela izvora. Objava 16. 2. 2006.  
[http://www.delo.si/index.php?sv\\_path=43%2C50\\_query](http://www.delo.si/index.php?sv_path=43%2C50_query) (16. 2. 2006)
9. Dnevnik (2005): Savdska Arabija postala 149. članica WTO. Objava 11. 12. 2005.  
<http://www.dnevnik.si/clanek.asp?ID=155755> (12. 12. 2005)  
European Commission (2003): Enlargement – What can Enterprises in the New Member States Expect? Brussels: European Communities.
10. Finance (2005): Outsourcing prinaša konkurenčne prednosti. Objava 6. 11. 2005.  
[www.finance-on.net/show.php?id=136207](http://www.finance-on.net/show.php?id=136207) (25. 1. 2006)
11. Foreign Trade in the Present and a New International Economic Order (1988): Fribourg (Switzerland): University Press.
12. GIZ TLG, Transportno logistični grozd, g. i. z. (2004): Članstvo v grozdu.  
<http://www.giz-tlg.si/predstavitev/clanstvovgrozdu.html> (18. 10. 2005)
13. Global Policy Forum: The Declining Cost of Transportation and Communication.  
<http://foreignpolicy.com/wwwboard/g-index.php> (18. 8. 2005)
14. IMF Survey (2000): In defence of globalisation (1. marec).  
<http://www.imf.org/external/np/g10/2001/01/eng/pdf/file2.pdf> (16. 9. 2005)
15. IMF Survey (2004): Globalization, Trade linkages, and Infrastructure Policies Draw Scrunity. Objava 12. 7. 2004, str. 208–209.  
<http://www.imf.org/external/pubs/ft/survey/2004/071204.pdf> (12. 9. 2005)
16. Intereuropa, d. d. (2000): Šola poslovne logistike. Koper: Interno gradivo.
17. Intereuropa, d. d.: Poslovna poročila od 1995 – 2004 in interni viri.
18. Izvozno okno (2004): Oddajanje poslovnih funkcij za nižje stroške in večjo učinkovitost. Objava 10. 6. 2004.  
[http://www.izvoznookno.si/novice.php?mode=seznam&menu=novice&akcija=izbrana\\_novica&id=2961](http://www.izvoznookno.si/novice.php?mode=seznam&menu=novice&akcija=izbrana_novica&id=2961) (25. 11. 2005)
19. Luka Koper (2005): Slovarček luških izrazov.  
<http://www.luka-kp.si/vsebina.asp?Dpm=263&ID=133> (25. 12. 2005)

20. Microsoft Slovenija (2003): V Evropi največ pogodb o zunanjem izvajanju storitev IBM – u. Objava 13. 7. 2003.  
<http://www.microsoft.com/slovenija/novinarji/novice/it/2003/06/20030611306.msp>  
(18. 12. 2005)
21. Ministrstvo za finance (2004): Carinska uprava Republike Slovenijes tujino: Poročilo o delu carinske službe v letu 2004.  
[http://carina.gov.si/slov/letno\\_porocilo\\_2004.pdf](http://carina.gov.si/slov/letno_porocilo_2004.pdf) (15.11.2005)
22. Ministrstvo za gospodarstvo (2003): Ekonomski odnosi s tujino.  
[http://www.mg-rs.si/ekonomski\\_odnosi/multilateralni\\_odnosi/index.php](http://www.mg-rs.si/ekonomski_odnosi/multilateralni_odnosi/index.php) (15. 10. 2005)
23. Ministrstvo za gospodarstvo (2005): Novinarsko središče: Liberalizacija trgovine s storitvami. Objava 26. 5. 2005.  
[http://www.mg-rs.si/novinarsko\\_sredisce/sporocila\\_za\\_medije/index.php](http://www.mg-rs.si/novinarsko_sredisce/sporocila_za_medije/index.php) (28. 6. 2005)
24. New Industry Models, Globalisation (2001): Global/Local Articulation in Industrial Models for Pharmaceuticals, Automobile and Aeronautics.  
<http://www.enconpapers.repec.org/RAS/pfr14.htm> (26. 9. 2005)
25. OECD (1992): Advanced logistic and road freight transport: report prepared by an OECD Scientific Expert Group. Paris: Organisation for Economic – Cooperation and Development.
26. OECD (1998): Economic Globalization and the Environment. Paris: OECD.  
<http://www.oecd.org/document/59/htm> (28. 4. 2005)
27. OECD (2000): System of National Accounts, 1993. Paris: Glossary.
28. OECD (2004): Economic Aspects of Extended Producer Responsibility. Paris: OECD.
29. OECD (2004a): OECD in Figures. 2004 Edition. Statistics on the Member Countries. Paris: OECD Observer.
30. Jugoslovenski leksikografski zavod (1972): Pomorska enciklopedija, Zagreb (2. izdaja).
31. Reed Business Information.  
<http://www.manufacturing.net/lm/index.asp?layout=articleXml&xmlId=26715523html> (17. 9. 2005)
32. Slovenski institut za kakovost in meroslovje (SIQ).  
<http://www.siq.si/Znanje.924.0.html> (28. 12. 2005)

33. Slovenski institut za revizijo.  
[http://www.si-revizija.si/naslovka/Slov\\_Inst\\_Za-Revizijo.html](http://www.si-revizija.si/naslovka/Slov_Inst_Za-Revizijo.html) (15. 2. 2006)
34. Svetovna trgovinska organizacija. Ministrstvo za zunanje zadeve Republike Slovenije.  
[http://www.sigov.si/mzz/zunanja\\_poli/www1.9.html](http://www.sigov.si/mzz/zunanja_poli/www1.9.html) (26. 8. 2005)
35. SURS – Statistični urad RS (1999): Letopis 1999.  
<http://www.stat.si/letopis/1999/23-99.pdf> (18. 10. 2005)
36. SURS – Statistični urad Republike Slovenije (2005): Statistične informacije: št. 262/2005. Ljubljana: Urad RS za makroekonomske analize in razvoj.
37. SURS – Statistični urad Republike Slovenije (2005a): Slovenija v številkah.  
[http://www.stat.si/doc/pub/slo\\_figures\\_05.pdf](http://www.stat.si/doc/pub/slo_figures_05.pdf) (10. 12. 2005)
38. UMAR (2001): Strategija gospodarskega razvoja Slovenije – Slovenija v Evropski uniji.  
<http://www.gov.si/umar/projekti/sgrs/predstav.html> (26. 8. 2005)
39. UMAR – Urad za makroekonomske analize in razvoj (2004a): Ekonomsko ogledalo. Ekonomske analize/december 2004, X (12).  
<http://www.sigov.si/zmar/arhiv/og1204/eo1204.php> (25. 5. 2005)
40. UMAR – Urad za makroekonomske analize in razvoj (2005): Pomladansko poročilo.  
<http://www.gov.si/umar/public/analiza/spoml05/pp2005.pdf> (28. 9. 2005)
41. UMAR – Urad za makroekonomske analize in razvoj (2005a): Spremenjeno okolje uresničevanja gospodarskega razvoja Slovenije. Globalizacija svetovnega gospodarstva.  
<http://www.gov.si/umar/projekti/sgrs/pdf-b/kazalo.pdf> (25. 3. 2005)
42. UMAR – Urad za makroekonomske analize in razvoj (2005b): Dejavnosti slovenskega gospodarstva vluči poslovanja gospodarskih družb v letu 2004. Delovni zvezek 11/2005.  
<http://www.gov.si/umar/public/dz/2005/11-05.pdf> (25. 12. 2005)
43. UNCTAD (2003): World Investment Report 2003. New York: FDI Policies for Development: National and International Perspectives  
[http://www.unctad.org/en/docs/wir2003\\_en.pdf](http://www.unctad.org/en/docs/wir2003_en.pdf) (25. 12. 2005)
44. UNCTAD (2004): World Investment Report 2004. The Shift Towards Services.  
[http://www.unctad.org/en/docs/wir2004\\_en.pdf](http://www.unctad.org/en/docs/wir2004_en.pdf) (11. 9. 2005)

45. UNCTAD (2005): Trade and Development Report, 2005. New Features of Global Independence. Trade and Development Report.  
[http://www.unctad.org/en/docs/tdr2004\\_en.pdf](http://www.unctad.org/en/docs/tdr2004_en.pdf) (15. 9. 2005)
46. United Nations on Trade and Development (1994): Liberalizing International Transactions in Services. New York: A Handbook.
47. United Nations (2004): The United Nations system: Organization Chart of the United Nations system. New York.  
<http://r0.unctad.org/trains/> (11. 9. 2005)
48. USITC – United States International Trade Commission (2004): Express Delivery Services: Competitive Conditions Facing U.S – based Firms in Foreign Markets. Investigation no. 332–456. Washington DC: USITC Publication 3678.  
<http://hotdocs.usitc.gov/docs/pubs/332/pub3678.PDF> (18. 8. 2005)
49. USITC – United States International Trade Commission (2005): Logistic Services: An Overview of the Global Market and Potential Effects of Removing Trade Impediments. Investigation no. 332–463. Washington DC: USITC Publication 3770.  
<http://hotdocs.usitc.gov/docs/pubs/332/pub3770.PDF> (18. 8. 2005)
50. WTO: World Trade Organisation.  
[www.wto.org](http://www.wto.org) (1. 7. 2005)
51. WTO (2001): GATS – Fact and Fiction.  
[http://www.wto.org/english/tratop\\_e/serv\\_e/gatsfacts1004\\_e.pdh](http://www.wto.org/english/tratop_e/serv_e/gatsfacts1004_e.pdh) (25. 10. 2005)
52. WTO (2002): World trade organization: Manual on Statistics on International Trade in Services 2002.  
[http://www.wto.org/english/res\\_e/statis\\_e/manual\\_e.pdf](http://www.wto.org/english/res_e/statis_e/manual_e.pdf) (30. 8. 2005)
53. WTO (2002a): World trade organization: Services: rules for growth and investment. 2002.  
[http://www.wto.org/english/thewto\\_e/whatis\\_e/tif\\_e/agrm6\\_e.htm](http://www.wto.org/english/thewto_e/whatis_e/tif_e/agrm6_e.htm) (30. 8. 2005)
54. WTO (2003): World trade Report 2003.  
[http://www.wto.org/english/res\\_e/bookksp\\_e/anrep\\_e/anrep03\\_e.pdf](http://www.wto.org/english/res_e/bookksp_e/anrep_e/anrep03_e.pdf) (30. 8. 2005)
55. WTO (2003a): Measuring Trade in Services. A training module produced by WTO/OMC in collaboration with the Inter-agency Task Force on Statistics of International Trade in Services.  
[http://www.wto.org/english/res\\_e/services\\_training\\_module\\_e.pdf](http://www.wto.org/english/res_e/services_training_module_e.pdf) (30. 8. 2005)

56. WTO (2003b): World Trade Organisation: Annex 1B: General agreement on trade in services.  
[http://www.wto.org/english/dats\\_e/legal\\_e/26.gats.pdf](http://www.wto.org/english/dats_e/legal_e/26.gats.pdf) (1. 7. 2005)
57. WTO (2004): World Trade Report 2004. Exploring the linkages between the domestic policy  
Environment and International trade.  
[http://www.wto.org/english/res\\_e/booksp\\_e/anrep\\_eworld\\_trade\\_report04\\_e.pdf](http://www.wto.org/english/res_e/booksp_e/anrep_eworld_trade_report04_e.pdf) (23. 7. 2005)
58. WTO (2004a): International Trade Statistics, 2004.  
[http://www.wto.org/english/res\\_e/statis\\_e/its2004\\_e/its2004\\_e.pdf](http://www.wto.org/english/res_e/statis_e/its2004_e/its2004_e.pdf) (18. 6. 2005)
59. WTO (2004b): World Trade Organisation: Ten benefits of the WTO trading system.  
[http://www.wto.org/english/res\\_e/doload\\_e/10b\\_e.pdf](http://www.wto.org/english/res_e/doload_e/10b_e.pdf) (1. 7. 2005)
60. WTO (2004c): Workshop on Domestic Regulation, 29–30 March 2004.  
[http://www.wto.org/english/tratop\\_e/serv\\_e/workshop\\_march04\\_e/workshop\\_programme\\_march04\\_e.htm](http://www.wto.org/english/tratop_e/serv_e/workshop_march04_e/workshop_programme_march04_e.htm) (28. 6. 2005)
61. WTO (2005): Annual Report 2005. 10th Anniversary 1995–2005.  
[http://www.wto.org/english/res\\_e/booksp\\_e/anrep\\_e/anrep05\\_e.pdf](http://www.wto.org/english/res_e/booksp_e/anrep_e/anrep05_e.pdf) (20. 6. 2005)
62. WTO (2005a): World Trade Report 2005. Exploring the Links between Trade, Standards and the WTO.  
[http://www.wto.org/english/res\\_e/booksp\\_e/anrep\\_eworld\\_trade\\_report05\\_e.pdf](http://www.wto.org/english/res_e/booksp_e/anrep_eworld_trade_report05_e.pdf) (16. 8. 2005)
63. WTO (2005b): World Trade Organization. The World Trade Organization.  
[http://www.wto.org/english/res\\_e/doload\\_e/inbr\\_e.pdf](http://www.wto.org/english/res_e/doload_e/inbr_e.pdf) (20. 8. 2005)
64. WTO (2005c): World Trade Organization. Understanding the WTO.  
[http://www.wto.org/english/thewto\\_e/tif\\_e/organigram\\_e.pdf](http://www.wto.org/english/thewto_e/tif_e/organigram_e.pdf) (20. 9. 2005)