

Stanovisko Evropského hospodářského a sociálního výboru k tématu *Služby a evropský zpracovatelský průmysl: interakce mezi odvětvími a její dopad na zaměstnanost, hospodářskou soutěž a produktivitu*

(2006/C 318/04)

Dne 19. ledna 2006 se Evropský hospodářský a sociální výbor v souladu s čl. 29 odst. 2 Jednacího řádu rozhodl vypracovat stanovisko z vlastní k *Služby a evropský zpracovatelský průmysl: interakce mezi odvětvími a její dopad na zaměstnanost, hospodářskou soutěž a produktivitu*.

Poradní komise pro průmyslové změny, kterou Výbor pověřil přípravou podkladů na toto téma, přijala stanovisko dne 31. srpna 2006. Zpravodajem byl pan CALLEJA. Spoluzpravodajem byl pan ROHDE.

Na 429. plenárním zasedání, které se konalo ve dnech 13. a 14. září 2006 (jednání ze dne 13. září), přijal Evropský hospodářský a sociální výbor následující stanovisko 183 hlasy pro, 3 hlasy proti a 4 členové se zdrželi hlasování.

Závěry a doporučení

Toto stanovisko obhazuje:

Obecné prohlášení

Je nutné uznat význam podnikatelských služeb pro růst, konkurenceschopnost a úroveň zaměstnanosti evropského zpracovatelského průmyslu a služeb. Využívání konkurenceschopných podnikatelských služeb by se mělo podporovat souborem souvisejících politických kroků na evropské úrovni. Dobrý základ pro další diskusi poskytuje návrh akčního plánu Fóra služeb souvisejících s podnikáním v EU (Business-related service forum – BRSF) z roku 2005.

Politické cíle a následná kontrola

Pozitivní úloha podnikatelských služeb pro rozvoj veřejného a soukromého zpracovatelského průmyslu a služeb by se měla podporovat různými specifickými opatřeními. Na úrovni EU EHSV důrazně doporučuje tyto aktivity:

- přímé a doplňkové aktivity k dokončení vnitřního trhu s podnikatelskými službami a zejména odstranění překážek bránících hladkému fungování celého odvětví (zábrany zpomalující tržní integraci, pracovní mobilitu a hospodářský růst);
- naléhavé uznání podnikatelských služeb za nedílnou součást všech průmyslových politik; zohlednění této problematiky Evropskou komisí, která by měla zasáhnout a rozšířit záběr evropské průmyslové politiky a začlenit do ní podnikatelské služby;
- vytvoření evropského střediska pro sledování podnikatelských služeb, které bude shromažďovat informace, povzbuzovat výzkum, podněcovat diskusi a navrhopvat a sledovat provádění doporučení, navržených v dané politice;

- posílení sociálního dialogu s cílem sledovat a hodnotit změny v pracovních podmínkách a v pracovních příležitostech, které jsou důsledkem strukturálních změn, z nichž vychází nové hospodářství podnikatelských služeb.

V obecnější rovině je třeba přijmout další opatření na tržní úrovni, která musí podpořit státní správa, jako je například:

- podpora podnikatelských služeb jako prostředku ke zlepšení podnikatelské a průmyslové produktivity a k získání výhod, jež jim umožní konkurovat se zeměmi s nízkými náklady a jinými konkurenčními zeměmi na světovém trhu;
- podpora většího a efektivnějšího využívání podnikatelských služeb malými a středními podniky (MSP);
- podpora zaměstnanosti a zlepšení pracovních podmínek v podnikatelských službách jako prostředek ke zvýšení produktivity, kvality služeb a životních podmínek;
- cílené vzdělávací a přeškolení programy ke zlepšení přizpůsobitelnosti a zvýšení zaměstnatelnosti pracovníků dotčených strukturálními změnami.

Výzkum a vývoj, inovace a digitální dodávky

- Programy v oblasti výzkumu a vývoje (V&V) financované z veřejných zdrojů, by jak na národní úrovni, tak na úrovni EU měly upřednostňovat činnosti a projekty zaměřené na podporu produkce a na využívání inovativních podnikatelských služeb.
- Zvláštní pozornost by měla být věnována konkrétním projektům v oblasti služeb náročných na vědomosti ve zpracovatelském průmyslu, které povedou k inovaci, k vysoké produktivitě a dávají vyhlídky na růst (např. služby v oblasti informačních a komunikačních technologií a V&V).

- Podnikatelské služby jsou ve znalostní ekonomice zdrojem inovace. Měl by být podporován výzkum, zaměřený na další rozvoj „vědy služeb“, zejména na metodologické know-how, které lze uplatnit v podnikatelských procesech.
- Ochrana práv duševního vlastnictví a další ochranné mechanismy by měly být posíleny přijetím dosud projednávaných právních předpisů o patentech, aby byly společnosti povzbuzovány k větším investicím do V&V a do inovace.
- Úloha informačních a komunikačních technologií (IKT) v inovaci služeb by měla být uznána a podporována stanovením cílů jako např. zajistit poskytování služeb, především v MSP, prostřednictvím vysokorychlostního širokopásmového přístupu k Internetu kdekoli v Evropě, a přitom usilovat o vyřešení otázek bezpečnosti a soukromí, spojených s digitálními sítěmi elektronického podnikání. Důležitou úlohu hraje v tomto kontextu iniciativa Evropské komise „i2010“.

Inženýrství služeb a normy

- Inženýrství služeb je nová disciplína, která slouží za základ pro zlepšování výstupní kvality podnikatelských služeb prostřednictvím lepšího systematického plánování. Tento inovační přístup si zaslouží, aby byl rozpracován do podoby specifické výzkumné a studijní disciplíny na univerzitách, obchodních školách a v dalších vzdělávacích zařízeních.
- Normy mohou být užitečné pro vyšší kvalitu služeb a integrovanější trhy EU. Proto by měla být podporována dobrovolná normalizace služeb obecně a konkrétně pak podnikatelských služeb.

Zlepšování vědomostí a zaměstnanosti v evropských podnikatelských službách.

- Nalézt řešení, jak posílit lidský kapitál v EU a zamezit narůstajícímu odlivu mozků z EU v oblasti výzkumu.
- Vytvořit nové pobídky pro soukromý sektor s cílem zvýšit jeho podíl na činnostech V&V v souladu s Lisabonskou strategií.
- Zlepšit údaje a informace o podnikatelských službách a o službách, poskytovaných průmyslovými společnostmi.
- Zlepšit transparentnost trhů dodavatelů podnikatelských služeb.
- Poskytovat více prostředků na lepší vzdělávání, odbornou přípravu, elektronické učení a získávání jazykových dovedností, které umožní rozvoj přeshraničních podnikatelských služeb.

Odůvodnění

1. Úvod

1.1 Toto stanovisko zkoumá dopad podnikatelských služeb na zaměstnanost, konkurenceschopnost a produktivitu v evropském zpracovatelském průmyslu a to, jak se tento sektor může dále rozvíjet v souladu s lisabonským programem. Pozornost se věnuje změnám v nové disciplíně, jíž se říká „inženýrství služeb“ a dopadu externalizace/outsourcingu podnikatelských služeb.

1.2 Existují obavy ohledně vyhlídek evropského hospodářství a toho, jak bude čelit vzniku silné konkurence ze strany ekonomik s nízkými náklady. V Evropě došlo ve zpracovatelském průmyslu i ve službách ke ztrátě mnoha pracovních míst ve prospěch jiných zemí s komparativní výhodou, pokud jde o náklady a kvalifikace (např. Číny, pokud jde o zpracovatelský průmysl a Indie, pokud jde o podnikatelské služby). Navzdory tomuto vývoji hraje zpracovatelský průmysl v evropském hospodářství i nadále klíčovou úlohu. Podle posledních dostupných statistik za rok 2004 vede Evropa jako největší vývozců obchodu se zbožím s údajem více než 1 200 mld. USD ⁽¹⁾.

1.3 Má se za to, že zpracovatelský průmysl zůstává hlavním zdrojem technologických změn a inovace v EU, ale objevují se i známky toho, že se mu v předcházejícím desetiletí nepodařilo zvýšit své aktivity v oblasti vyšších technologií a vyšší přidané hodnoty. Růst související s podnikatelskými službami, zejména využívání služeb náročných na vědomosti, je doplňkovým kanálem pro rozvoj nových technologií, pro nové pracovní příležitosti a získávání nových konkurenčních výhod. Podnikatelské služby jsou rovněž zdrojem inovace netechnologického charakteru (např. organizační), což vede ke zvýšení nehmotného majetku podniků a know-how pracovníků.

1.4 Výrazný posun ve spotřebě směrem ke službám ve vysoce rozvinutých ekonomikách nepředstavuje trend směrem k deindustrializaci, jak se někdy předpokládá. Tyto změny lze považovat za statistický odraz prohlubující se dělby práce v rozvinutých ekonomikách a rozpojování dříve propojených vertikálních hodnotových řetězců. Specializovaní poskytovatelé služeb nyní nabízejí služby, které zpracovatelské podniky dříve prováděly v rámci svých interních činností. Vznikly nové podniky poskytující služby, tyto podniky podporují úsilí evropského průmyslu zvýšit efektivnost a absorbovat nové technologie, jejichž výsledkem budou nové výrobky s vyšší přidanou hodnotou.

⁽¹⁾ Statistika obchodu WTO, 2004.

1.5 Nedávný výzkum ukázal, že v současnosti se rozvíjí ten typ ekonomiky, v němž jsou služby a zpracovatelský průmysl co do povahy sjednocené a vzájemně se doplňující. Poptávka po službách existuje všude, kde funguje silná průmyslová ekonomika, a rozvíjí se jako její důsledek. Nepředstavují výhradní alternativu ⁽²⁾.

1.6 Toto stanovisko neobhazuje speciální podporu služeb za cenu zanedbávání zpracovatelského průmyslu, ale zdůrazňuje vzájemnou závislost mezi zpracovatelským průmyslem a sektorem služeb ⁽³⁾. Zdůrazňuje pozitivní potenciál pro zlepšení a expanzi podnikatelských služeb. EHSV zdůrazňuje pozitivní přínos podnikatelských služeb k vyšší produktivitě a konkurenceschopnosti evropského zpracovatelského sektoru. Současně zlepšuje sektor podnikatelských služeb svou vlastní produktivitu pomocí inovací, včetně rychlého přijímání nových technologií, lákáním většího počtu vysoce kvalifikovaných pracovníků a zlepšováním pracovních podmínek ⁽⁴⁾.

1.7 Externalizace/outourcing služeb využitím specializovaných poskytovatelů služeb, kteří mohou využívat úspor z rozsahu a nepřetržitou inovaci procesů, mají pozitivní dopad na náklady a produktivitu. Přesto se zdá, že nárůst vědomostí a inovačních podnikatelských služeb v malých a středních podnicích nestačí. Pomocí vhodných rekvalifikačních programů se musí usnadnit i schopnost zaměstnanců přecházet ze zpracovatelského průmyslu do sektoru podnikatelských služeb.

1.8 Většinu podnikatelských služeb dnes poskytují tuzemští dodavatelé. Není však zaručeno, že tomu tak bude i v budoucnosti. Celou řadu podnikatelských služeb lze na širší evropské úrovni zajišťovat podle nákladů a příležitostí („near-shoring a offshore outsourcing“) ze zahraničí včetně nových členských států a kandidátských zemí, nebo dokonce z celého světa. Poslední údaje ukazují, že v roce 2004 měla EU-25 v obchodu se službami kladnou bilanci ve výši 42,8 mld. eur (od roku 2003 nárůst o 5,8 mld. eur) ⁽⁵⁾.

1.9 Je třeba trvale a důkladně analyzovat podnikové struktury a procesy, aby bylo možné identifikovat funkce, jež mohou být svěřeny specializovaným dodavatelům podnikatelských služeb nebo sítím podniků (sdílené služby), které mohou tyto funkce plnit efektivněji tím, že budou pracovat v širším měřítku a že spojí své odborné zkušenosti. Ačkoli to může mít dopad na zaměstnanost ve zpracovatelském průmyslu, může to někdy částečně omezit potenciální negativní důsledky outsourcingu

⁽²⁾ Podnikatelské služby v evropském průmyslu, Luis Rubalcaba-Bermejo – Komise EU, 1999.

⁽³⁾ Shrnutí závěrečné zprávy „Význam konkurenceschopného zpracovatelského průmyslu pro rozvoj sektoru služeb“, Kalmbach a kol., Univerzita Brémy, prosinec 2003.

⁽⁴⁾ Viz stanovisko EHSV „Konkurenceschopnost evropských podniků“, které zdůrazňuje, jak je důležité zaručit přiměřené sociální podmínky a zároveň hledat cesty ke zlepšení produktivity a konkurenceschopnosti. Viz zejména odstavce 2.5 až 2.5.3; např. v 2.5.2 EHSV tvrdí, že „je pro Evropu naléhavé, aby se stala konkurenceschopnější v podmínkách, které zajistí její hospodářský a sociální rozvoj, její soudržnost, pracovní místa a životní prostředí“.

⁽⁵⁾ Eurostat News Release 17/2006, 13.2.2006.

v zahraničí, udržet pracovní místa ve zpracovatelském průmyslu v Evropě a zvýšit poptávku po práci v sektoru podnikatelských služeb. Posilování kvalifikovaných pracovních míst ve službách v obchodních organizacích přinese nové konkurenční výhody.

2. Výzvy pro evropský průmysl: výzva pro podnikatelské služby

2.1 Všechna odvětví evropského hospodářství pociťují účinky globalizace a potřebu změny, aby se mohla přizpůsobit novým okolnostem. Průmyslová politika může hrát v tomto kontextu pozitivní úlohu. Evropská komise ve sdělení *Podporování strukturální změny: průmyslová politika pro rozšířenou Evropu* ⁽⁶⁾ uvedla, že má v úmyslu vypracovat vhodnou průmyslovou politiku, která by provázela průmyslovou změnu:

- evropský průmysl musí čelit procesu strukturální změny, která je celkově přínosná a která by měla být podporována politikami, jež usnadňují rozvoj a využívání vědomostí;
- ekonomická internacionalizace nabízí příležitosti pro evropský průmysl za předpokladu, že průmyslová politika podporuje nutný vývoj a aktivní politika trhu práce a sociální politika předchází negativnímu dopadu na pracovníky;
- rozšíření EU přineslo nejen zvětšení vnitřního trhu, ale i možnost reorganizovat hodnotové řetězce napříč kontinentem za účelem maximálního využití konkurenčních výhod nových členských států;
- přechod na znalostní ekonomiku bude velmi důležitý a bude nutné jednat s určitou regulativní prozíravostí, aby se předešlo přetížení průmyslové konkurenceschopnosti nových členských států.

EHSV se zasazuje o rychlejší postup, pokud jde o konkrétní kroky průmyslové politiky EU a včlenění podnikatelských služeb do jejího rámce.

2.2 Evropská komise nedávno zveřejnila sdělení k tématu *Plnění lisabonského programu Společenství: Politický rámec k posílení zpracovatelského průmyslu EU – cesta k integrovanějšímu přístupu k průmyslové politice* ⁽⁷⁾. V tomto rámci pro průmyslovou politiku identifikovala Komise sedm významných politických iniciativ napříč odvětvími:

- práva duševního vlastnictví a iniciativa proti padělání;

⁽⁶⁾ KOM(2004) 274 v konečném znění. Stanovisko EHSV přijato dne 15.12.2004 (zpravodaj: pan van Iersel, spoluzpravodaj: pan Legelius), Úř. věst. C 157 ze dne 28.6.2005, s. 75 a dále.

⁽⁷⁾ KOM(2005) 474 v konečném znění. Stanovisko EHSV přijato dne 20.4.2006 (zpravodaj: pan Ehnmark), Úř. věst. C 185 ze dne 8.8.2006, s. 80 a dále. Viz také doplňující stanovisko CCMI (zpravodaj: pan Pezzini).

- skupina na vysoké úrovni pro konkurenceschopnost, energii a životní prostředí;
- vnější aspekty konkurenceschopnosti a přístupu na trhy;
- nový program zjednodušování právních předpisů;
- zlepšování kvalifikací pro jednotlivá odvětví určením stávajících požadavků jednotlivých odvětví na kvalifikace a mezer v kvalifikacích;
- řízení strukturálních změn ve zpracovatelském průmyslu;
- integrovaný evropský přístup k průmyslovému výzkumu a inovacím.

Vážným nedostatkem tohoto sdělení je zanedbání služeb obecně a konkrétně pak podnikatelských služeb. EHSV vyzývá, aby podnikatelské služby tvořily nedílnou součást jakékoli průmyslové politiky a naléhavě žádá Evropskou komisi, aby rozšířila rozsah přístupů budoucí průmyslové politiky o podnikatelské služby. Účinná průmyslová politika bude muset rovněž vzít v úvahu sociální a zaměstnanecké důsledky politické změny. To znamená větší důraz na celoživotní vzdělávání a podporu zaměstnanou na usnadnění mobility pracovníků.

2.3 Evropa potřebuje obsáhnout v širším a hlubším měřítku informační a komunikační technologie (IKT). Intenzifikace IKT a jejich začlenění do průmyslu jsou stejně důležité jako u podnikatelských služeb. Pokud jde o přijímání informačních technologií, zaostává Evropa za svými klíčovými konkurenty. Výdaje na informační technologie v roce 2004 na hlavu činily 732 EUR v západní Evropě, 1 161 EUR v USA a 1 012 EUR v Japonsku. Výdaje na informační technologie jako procentní podíl HDP činily 3,08 % v západní Evropě, 4,55 % v USA a 3,59 % v Japonsku⁽⁸⁾. Důležitou úlohu hraje v tomto kontextu pracovní skupina Evropské komise pro konkurenceschopnost v oblasti IKT.

2.4 Propast v produktivitě evropského zpracovatelského průmyslu je často připisována nedostatku v přijímání technologií a nedostatečnému využívání potenciálů IKT, zejména malými a středními podniky. Zdá se, že problém není způsoben náklady na hardware. Problémem je nedostatek vědomostí a odborných zkušeností v oblasti IKT v malých a středních podnicích, díky čemuž je pro ně obtížné vypořádat se s rychlými změnami a s větší složitostí IKT. „Digitální předěl“, který odděluje malé podniky od těch středních, existuje s tím důsledkem, že ještě nebyl realizován plný potenciál IKT a modelů elektronického podnikání⁽⁹⁾. Úloha podnikatelských služeb má velký význam pro to, aby se odvětví IKT stalo účinným a tedy vykazovalo trvalý nárůst produktivity.

⁽⁸⁾ EITO 2005, s. 263.

⁽⁹⁾ Zpráva o e-podnikání, 2005.

2.5 Vnitřní trh služeb obecně a podnikatelských služeb zvláště není dokončen a existuje mnoho překážek, které maří účinnost, konkurenceschopnost a vytváření nových pracovních příležitostí. Ve zprávě o stavu vnitřního trhu v oblasti služeb⁽¹⁰⁾ bylo identifikováno množství překážek, prováděním Lisabonské strategie však bylo dosaženo určitého pokroku. K zajištění nezbytné konkurenceschopnosti EU na světovém trhu a také sociálního a ekonomického pokroku je třeba doplnit regulační aspekty trhů s podnikatelskými službami o doplňkové politiky jako jsou popsány v tomto dokumentu.

3. Důležitost podnikatelských služeb a jejich vzájemné působení s průmyslem

3.1 Definice podnikatelských služeb

Podnikatelské služby se tradičně definují jako podskupina (NACE 70-74) v rámci služeb souvisejících s podnikáním (tj. podnikatelské služby plus doprava, komunikace, distribuční obchod a finanční služby)⁽¹¹⁾. Kritériem pro definování obou těchto konceptů jsou zákazníci, jimž jsou tyto služby určeny. Nejde o služby určené pro konečného zákazníka, ale spíše pro podniky. Jsou to reálné činnosti, které ovlivňují v první řadě konkurenceschopnost společností (nejsou neslučitelné s poskytováním služeb spotřebitelům) tím, že jsou používány jako průběžné vstupy do hodnotového řetězce, a díky kvalitě a inovačním ziskům, vyplývajícím ze vzájemného působení mezi dodavatelem, klientem a službou. Podnikatelské služby mají tu zvláštní vlastnost, že většina z nich může být prováděna uvnitř podniku nebo přenechána externí specializované poskytovatelské firmě (outsourcing).

3.2 Podnikatelské služby jsou skupinou velice různorodých aktivit, sahajících od profesních služeb (např. strojírenství, účetnictví, právní služby) po služby s vysokou přidanou hodnotou (např. služby IKT, poradenství v oblasti managementu), personální služby (např. výběr personálu, vysílání pracovníků, práce na dobu určitou) a služby pomáhající v činnosti podniku, včetně těch, které mají nízkou přidanou hodnotu (např. úklidové, bezpečnostní či stravovací služby) nebo rostoucí přidanou hodnotu (např. hospodaření s energií, zásobování vodou a jinými kapalinami a nakládání s nimi, úprava vzduchu a nakládání s odpady). Pracovní a sociální podmínky si v těchto skupinách aktivit zaslouží zvýšenou pozornost.

⁽¹⁰⁾ KOM(2002) 441 v konečném znění, 30. července 2002.

⁽¹¹⁾ Viz sdělení Evropské komise nazvané „Konkurenceschopnost služeb souvisejících s podnikáním a jejich přínos k výkonům evropským podnikům“, (KOM(2003) 747 v konečném znění, 4. prosince 2003), k dispozici na http://europa.eu.int/eur-lex/en/com/cnc/2003/com2003_0747en01.pdf (viz zejména § 1.2 a tabulku 1).

Tabulka 1. Hlavní služby vyžadované pro výkony podniků (funkční přístup) ⁽¹²⁾

Funkce v podnicích	Hlavní služby související s podnikáním		Funkce v podnicích	Hlavní služby související s podnikáním
Administrativa	Poradenství v oblasti řízení Právní služby Audit a účetnictví		Informační řízení	Počítačové a IT služby Telekomunikace
Lidské zdroje	Práce na dobu určitou Nábor pracovníků Odborná školení		Marketing a prodej	Reklama Distribuční obchod Public relations Veletřhy a výstavy Poprodejní služby
Finanční prostředkování	Bankovníctví Pojišťovnictví Pronájem		Doprava a logistika	Logistika Dopravní služby Expresní kurýrní služby
Výrobní a technická funkce	Inženýrské a technické služby Testy a řízení kvality Služby v oblasti V&V Průmyslový design Údržba a opravy zařízení		Správa zařízení	Bezpečnostní služby Úklidové služby Stravovací služby Ekologické služby/ likvidace odpadů Služby v oblasti energií a vody Nemovitosti (sklady)

3.3 Místo podnikatelských služeb v hospodářství

Podnikatelské služby jsou důležitým prvkem evropského tržního hospodářství. Nejdůležitějším znakem podnikatelských služeb je však skutečnost, že jsou přítomny v hodnotovém řetězci a začleněny do každého jeho stadia. Růst podnikatelských služeb se obvykle vysvětluje migrací zaměstnanosti ze zpracovatelského průmyslu do služeb z důvodu outsourcingu funkcí služeb. Ale důvodů pro růst je několik. Dalšími důležitými faktory jsou změny výrobních systémů, větší flexibilita, silnější konkurence na mezinárodních trzích, rostoucí úloha IKT a vědomostí a vznik nových typů služeb. „Podle strukturální podnikatelské statistiky představoval sektor služeb souvisejících s podnikáním (kromě finančních služeb) v roce 2001 53 % celkové zaměstnanosti v tržním hospodářství EU, zatímco zpracovatelský průmysl měl podíl ve výši 29 % (nebo asi 29 milionů zaměstnaných osob) [...]. Celková přidaná hodnota služeb souvisejících s podnikáním představovala v roce 2001 54 % v porovnání s 34 % zpracovatelského průmyslu“ ⁽¹³⁾.

3.4 *Stále více zpracovatelských podniků dnes také poskytuje služby.* Kromě poskytování poprodejních služeb postupně objevují přidanou hodnotu, kterou mohou získat prodáváním svých odborných znalostí v oblasti strojírenství, designu či inovace procesu jiným podnikům jako součást podnikatelské činnosti. Začíná se objevovat nový smíšený model podniku, který zahrnuje podniky se zpracovatelskými aktivitami poskytující služby. Zákazníci stále častěji hledají „řešení“ spíše než pouhé výrobky a často bývá právě schopnost poskytovat dodatečné služby faktorem, který přináší zpracovatelskému podniku konkurenční výhodu.

⁽¹²⁾ Zdroj: *Konkurenceschopnost služeb souvisejících s podnikáním a jejich přínos k výkonu evropských podniků* (KOM(2003) 747 v konečném znění), příloha 1 („Klasifikace služeb a dodatečná čísla“), angl. verze k dispozici na http://europa.eu.int/eur-lex/en/com/cnc/2003/com2003_0747en01.pdf.

⁽¹³⁾ KOM(2003) 747 v konečném znění, § II.2, s. 11.

3.5 *Nedostatek konkrétních statistických údajů o podnikatelských službách* ⁽¹⁴⁾. Panuje nedostatek statistických informací o poptávce po službách. Vzájemný vztah mezi různými odvětvími není dostatečně zdokumentován. Informace o činnosti služeb a jejich přínosu ekonomikám členských států EU by se snad měly zlepšit v důsledku revize systému klasifikace NACE, která se očekává v roce 2007. Zrevidovaná klasifikace nabídne lepší náhled do struktury a vývoje sektoru služeb ⁽¹⁵⁾. Rovněž chybí informace o tom, v jakém rozsahu poskytují průmyslové podniky služby.

3.6 *Roztříštěnost a nedostatek informací a analýz v oblasti podnikatelských služeb*. EHSV se domnívá, že je třeba vytvořit evropské středisko pro sledování podnikatelských služeb, které bude shromažďovat informace, povzbuzovat výzkum, podněcovat diskusi a navrhopvat a sledovat provádění doporučení, uvedených v dané politice. Existence střediska pro sledování či podobná činnost by vedly k lepšímu porozumění nových prvků rychlého rozvoje v odvětví a poskytly styčný bod mezi tvůrci politiky a zainteresovanými stranami.

3.7 *Normalizace služeb*. Další urychlení dobrovolné normalizace služeb opírající se o potřeby trhu a spolehlivé důkazy zahrnuje zvyšování základní bezpečnosti, kvality a výkonů a podporu hospodářské soutěže a inovací v dodávkách služeb. Tohoto úkolu se musí ujmout CEN, ISO a vnitrostátní normalizační orgány. Rozvoj dobrovolně přijatých norem v sektoru služeb by jistě stimuloval přeshraniční obchod se službami a pomohl by rozvoji vnitřního trhu pro služby.

4. *Jak podnikatelské služby zlepšují průmyslovou konkurenceschopnost* ⁽¹⁶⁾

4.1 Velký význam podnikatelských služeb spočívá v tom, že pomáhají sektoru malých a středních podniků realizovat jejich potenciální přínos k inovaci a růstu. Existují důkazy, že nejdynamičtější malé a střední podniky využívají podnikatelské služby výraznou měrou. Vzhledem k tlakům internacionalizace se musí podporovat větší využívání těchto služeb širším okruhem malých a středních podniků.

4.2 *Národní inovační schopnost*.

Schopnost obyvatel států produkovat nové nápady a komercializovat tok inovačních technologií po dlouhou dobu je ovlivněna celou řadou faktorů ⁽¹⁷⁾:

- celková infrastruktura inovací;
- základní rámcové podmínky/průvodní politiky;
- vzájemné propojení celkového systému inovací;
- všeobecné systémy vzdělávání.

4.3 85 % výzkumu EU se soustředí na zpracovatelský průmysl (v USA 66 %) a nejsou k dispozici žádné spolehlivé analytické údaje o V&V v sektoru služeb. Z celkového výzkumu a vývoje ve zpracovatelském průmyslu je 87,5 % prováděno v osmi specifických oblastech (chemický průmysl, strojní inženýrství, kancelářské vybavení, elektroinženýrství, polo/vodičové komunikace, přístroje, motorová vozidla a letecký a kosmický průmysl).

4.4 Pokud jde o absolutní výdaje, nepodařilo se EU překonat propast mezi ní a USA v oblasti V&V, ale naopak se tato propast v minulém desetiletí ještě prohloubila.

⁽¹⁴⁾ Viz dokument „Odvětvová studie o relokacích: faktické souvislosti“ (zejména strany 107 a 177-179), kterou objednala CCMi a použila ji jako základ pro svoji informační zprávu k odvětvové studii o relokacích (zpravodaj: pan van Iersel, spolupřevodaj: pan Calvet Chambon).

⁽¹⁵⁾ Zpráva Fóra služeb souvisejících s podnikáním v EU, červen 2005.

⁽¹⁶⁾ Viz KOM(1998) 534 v konečném znění a KOM(2003) 747 v konečném znění.

⁽¹⁷⁾ Stern, Furman, Porter, 2002.

4.5 Prvořadý význam pro konkurenceschopnost evropského průmyslu má větší zaměření na financování V&V ve službách, které jsou náročné na špičkové technologie a vědomosti (vysoká ziskovost). „Cíl 3 %“ ⁽¹⁸⁾ by byl snadněji splněn zvýšením finančních závazků ze strany vlád a povzbuzováním soukromého sektoru a napomáháním při realizaci větších investic v této oblasti, včetně podnikatelských služeb.

4.6 Evropský institut pro technologie, jehož zřízení navrhla v nedávném sdělení ⁽¹⁹⁾ Evropská komise je užitečný, technologie však musí být doprovázeny efektivními podnikatelskými a organizačními strategiemi.

4.7 Dopad inovačních funkcí podnikatelských služeb je znázorněn v následující tabulce:

Tabulka 2. Inovační funkce podnikatelských služeb ⁽²⁰⁾

Inovační funkce	Základní prvky inovace	Podnikatelské služby (některá reprezentativní odvětví)
Technologické inovace	— Větší začlenění technologií — Využití stávajících technologií — Přizpůsobení technologií podnikatelským potřebám — Účinnost v pokročilých procesech informací a komunikace — Automatizace rutinních procesů — Flexibilizace výrobních struktur — Zlepšení kvality	— IT služby — Inženýrské služby — Designérské služby — Telekomunikační služby — Online služby elektronické komunikace — Služby řízení kvality
Organizační inovace	— Efektivnost interní organizace — Artikulace procesů řízení a koordinace — Zlepšení výběru, školení a využití lidského faktoru — Zlepšení různých funkčních specializací	— Poradenství v oblasti řízení a správa — Audit a právní služby — Služby v oblasti lidských zdrojů (výběr, školení a zaměstnání na dobu určitou)
Strategické inovace	— Flexibilita pro dynamická prostředí — Umístění na složitých trzích — Strategické informace týkající se sdružení — Informace týkající se adaptace výrobků — Informace týkající se umístění a trhů — Obrana v konfliktním právním prostředí	— Služby v oblasti řízení — Online služby — Auditorské služby — Právní služby — Služby v oblasti veletrhů a výstav — Marketingové služby
Obchodní inovace	— Konkurenceschopný design výrobků — Inovační komercializace — Využívání příležitostí — Hledání klientů a vztahy s nimi — Inovační marketing — Problematika image	— Designérské služby — Veletrhy a výstavy — Publicita — Přímý marketing — Public relations — Poprodejní služby

⁽¹⁸⁾ Viz stanovisko EHSV k FP7: v souladu s Lisabonskou strategií „[stanovila] Evropská rada na jaře 2002 v Barceloně kvantitativní cíle pro podporu výzkumných aktivit, celkové náklady na výzkum v EU se mají do roku 2010 zvýšit na 3 % HDP, z toho dvě třetiny finančních zdrojů budou pocházet ze soukromého sektoru (cíl 3 %). Výbor by však chtěl poukázat na skutečnost, že vzhledem k celosvětovému závodu v oblasti investic se jedná o „pohyblivý cíl“. Ti kdo jej včas nesplní, se za ostatními ještě více zpozdí“ (§ 2.5).

⁽¹⁹⁾ KOM(2006) 77 v konečném znění.

⁽²⁰⁾ Vyňato z publikace nazvané *Přínos podnikatelských služeb k evropské zaměstnanosti, inovacím a produktivitě* od Luise Rubalcaby a Henka Koxe, připravované v nakladatelství Palgrave-Macmillan.

Inovační funkce	Základní prvky inovace	Podnikatelské služby (některá reprezentativní odvětví)
Provozní inovace	— Funkční rozdělení pracovní síly — Soustředění na klíčové úkoly — Problematika provozní kapacity — Problematika image	— Lingvistické služby — Kurýrní služby — Bezpečnostní služby — Provozní služby

Zdroj: Rubalcaba (1999), Podnikatelské služby v evropském průmyslu, Evropská komise, Brusel.

4.8 V sektoru podnikatelských služeb lze najít některé z nejvíce novátorských společností Evropy, ale celková míra výzkumu a vývoje v sektoru služeb je příliš nízká a nestrukturovaná. Nové služby a obchodní modely často vznikají z nákladných a časově náročných pokusů a chyb jednotlivých podniků. Je nutné, aby EU podporovala výzkum ve vybraných oblastech, aby mohla aktualizovat know-how společností v předních globálních špičkových technologiích.

4.9 Je důležité, aby se zlepšil přístup malých a středních podniků k výsledkům výzkumu a aby byly podpořeny při svém krátkodobém vývoji výrobků.

4.10 Pokud společnosti mají více investovat do inovací a V&V, musí Evropská komise zabezpečit vhodnou ochranu práv duševního vlastnictví a musí být podniknuty kroky s cílem uvést do praxe dosud projednávaný návrh o patentování počítačem implementovaných vynálezů.

4.11 Je nutná lepší legislativa a regulace.

5. Systém tvorby vědomostí EU

5.1 Je zapotřebí radikální prošetření systému tvorby vědomostí EU. To zahrnuje:

- změnu orientace činností v oblasti V&V na podniky produkující IKT špičkové technologické úrovně;
- zastavení odlivu mozků z EU do USA (dvakrát více vědeckých pracovníků EU přechází za prací do USA v porovnání s opačnými toky směrem dovnitř; 40 % výzkumu a vývoje USA realizují vědci vystudovaní v EU);
- zvýšení celkových výdajů na výzkum, aby bylo dosaženo lisabonského cíle ve výši 3 % HDP;
- dovednosti uživatelů IKT, základní povědomí o digitálních technologiích a dovednosti v oblasti elektronického obchodu se musí považovat za klíčové kompetence; učební osnovy musí začleňovat dovednosti v oblasti IKT v časném věku;
- pokročilé pevné a mobilní širokopásmové připojení bude v tomto století infrastrukturou znalostní ekonomiky; důležitou úlohu hraje v tomto kontextu iniciativa i2010, kterou v roce 2005 zahájilo GŘ pro informační společnost.

6. Úloha „inženýrství služeb“

6.1 Inovace služeb jsou od poloviny 90. let předmětem intenzivních diskusí a výzkumu hlavně v Německu. Inženýrství služeb mělo velký podíl na realizaci akademických a praktických činností v této oblasti. Stala se z něj technická disciplína, která se zabývá systematickým rozvojem a navrhováním produktů služeb pomocí vhodných modelů, metod a nástrojů. Ačkoli inženýrství služeb zahrnuje i aspekty řízení operací služeb, klíčovým zaměřením je vývoj nových produktů služeb. Inženýrství služeb se současně zabývá i navrhováním vývojových systémů, jinými slovy otázkami spojenými se službami v oblasti obecného výzkumu a vývoje a řízení inovací.

6.2 Základní výzkum nových podnikatelských modelů, metod a nástrojů inženýrství služeb hodnotně posílí. Integrované přístupy k inženýrství, zahrnující komplexní inženýrství fyzického zboží, software a služeb, se stanou zavedeným rysem. A konečně, rostoucí harmonizace norem ve službách bude podněcovat specializaci služeb a efektivní vývoj nových služeb ⁽²¹⁾.

6.3 Inženýrství služeb je jednou z mála oblastí v sektoru služeb, která je podstatně utvářena evropským výzkumem. Pro zachování vedoucí úlohy v této oblasti v budoucnosti je zásadní užší začleňování do mezinárodních sítí a systematický rozvoj nezávislé komunity inženýrství služeb ⁽²²⁾.

7. Důležitost digitálních dodávek služeb

7.1 *Posun k intenzifikaci online dodávek.* Stále větší pozornost je věnována růstu a dopadu mezinárodního využívání zdrojů služeb v oblasti informačních technologií a služeb podnikatelského procesu, umožněného IKT. Dochází ke změně orientace podnikatelských služeb díky používání IKT a k přesunu k intenzivnějším online dodávkám. Klade se důraz na digitální dodávky v oblastech, jako jsou softwarové služby, služby v oblasti V&V a technických zkoušek, poradenské služby a služby v oblasti rozvoje lidských zdrojů a nabídky pracovní síly. Vzhledem k trhu jsou hlavní hnací silou:

- požadavky a očekávání nových zákazníků;
- tlak na zlepšování dosahu trhu a expanzi trhů;
- zlepšování kvality a hloubky zákaznických vztahů;
- zisky při provozní efektivnosti a úsporách z rozsahu;
- snížení nákladů díky zlepšení a rozšíření nízkonákladové výroby a dodacích možností.

7.2 *Průzkum potenciálního přínosu, který může hospodářství EU poskytnout offshoring.* Nové celosvětové výzvy se objevují v souvislosti s pokračujícím poskytováním služeb z externích zdrojů z jakéhokoli místa na světě. Evropa by měla být připravena poskytovat a vyvážet vysoce kvalitní služby do zbývajících částí světa. Digitální dodávky a s nimi spojená podpora elektronického podnikání jsou na vzestupu. Mezinárodní offshoring služeb souvisejících s podnikáním se v současnosti soustředí na vnitřní funkce (např. IT služby, finanční a účetní služby, telefonní služby). Ve službách s vyšší přidanou hodnotou jako např. inženýrství IT, výzkum a analýza, si EU stále udržuje své postavení. Technologický vývoj, přístupnost dovedností a s nimi spojené náklady na světovém trhu však nepochybně do budoucna ve větší míře ovlivní rozhodování evropských podniků. To je pro evropský trh práce výzvou, aby nabízel více vysoce kvalifikovaných pracovních příležitostí a předcházel nezaměstnanosti ⁽²³⁾.

7.3 *Překážky pro všeobecné digitální dodávky služeb.* Existují překážky pro rozvoj digitálních dodávek, které by se měly důkladně prošetřit a u nichž by se měla nalézt řešení, aby evropské firmy poskytující podnikatelské služby mohly být agresivnější a aby mohly více expandovat za hranice EU. K překážkám patří nedostatek norem a interoperability, důvěry v elektronické obchodování a jeho bezpečnost, nedostatečné investice do pevné a mobilní širokopásmové infrastruktury a stále ještě nízký stupeň přijímání IKT malými a středními podniky.

⁽²¹⁾ Inženýrství služeb – metodický rozvoj nových produktů služeb, od Hanse-Jorga Bullingera, Klause-Petera Fahnricha, Thomase Meirena.

⁽²²⁾ Thomas Meiren, Institut pro průmyslové inženýrství Fraunhofer, Stuttgart, Německo.

⁽²³⁾ Evropské fórum služeb souvisejících s podnikáním, zpráva 2005.

8. Potenciál zaměstnanosti v sektoru podnikatelských služeb

8.1 Zaměstnanost v sektoru podnikatelských služeb během několika posledních desetiletí pozoruhodně vzrostla. V období od roku 1979 do roku 2002 se roční míra růstu pohybovala kolem 4,5 %, což bylo daleko nad mírou jakéhokoli jiného hospodářského odvětví. Podíl zaměstnanosti v sektoru podnikatelských služeb na celkové zaměstnanosti byl v roce 2003 9 % v EU-15 a 8,6 % v EU-25. Sektor služeb obecně a konkrétně pak sektor podnikatelských služeb bude hrát klíčovou úlohu při poskytování nových pracovních míst v budoucnosti a bude kompenzovat klesající zaměstnanost ve zpracovatelských odvětvích.

8.2 Tabulka 3 ukazuje, jak zaměstnanost v sektoru podnikatelských služeb do roku 2002 rostla v porovnání s celkovým hospodářstvím.

Tabulka 3. Roční míry růstu zaměstnanosti v sektoru podnikatelských služeb, 1979-2002 ⁽²⁴⁾

Země	Celkem hospodářství	Podnikatelské služby	Nemovitosti	Pronájem	Odborné služby	Smluvní V&V	IK služby	Provozní služby
LU	2,6	7,6	5,2	4,4	7,5	6,5	12,4	7,4
PT	0,4	6,9	6,5	5,5	6,7	7,7	8,1	7,0
IE	2,0	6,4	5,3	4,6	6,0	0,8	10,5	6,5
IT	0,5	6,4	4,4	8,0	6,1	4,1	6,5	6,7
DE	0,6	5,3	4,2	3,4	4,5	2,9	6,5	5,8
FI	0,1	5,4	1,0	1,6	4,3	3,3	8,5	6,0
ES	1,1	5,4	3,7	6,0	4,9	3,2	7,4	5,8
NL	1,6	4,7	3,7	5,3	4,1	3,4	8,1	4,7
AT	0,3	4,8	1,4	2,6	4,3	4,0	9,6	4,8
SE	0,2	4,7	1,2	2,7	4,3	4,2	6,1	4,7
EL	0,8	4,6	5,9	3,4	4,2	4,0	8,1	4,8
UK	0,4	3,3	4,8	2,2	2,8	-0,4	6,9	3,5
FR	0,5	3,2	1,3	4,1	2,5	1,7	4,7	3,8
DK	0,3	3,1	1,5	2,8	1,8	-0,8	5,8	4,3
BE	0,3	3,6	3,9	0,9	3,2	-1,7	5,0	4,0
EU15	0,6	4,4	3,3	3,3	3,9	1,7	6,4	4,7
US	1,4	4,7	1,6	3,5	3,5	2,9	8,8	5,3

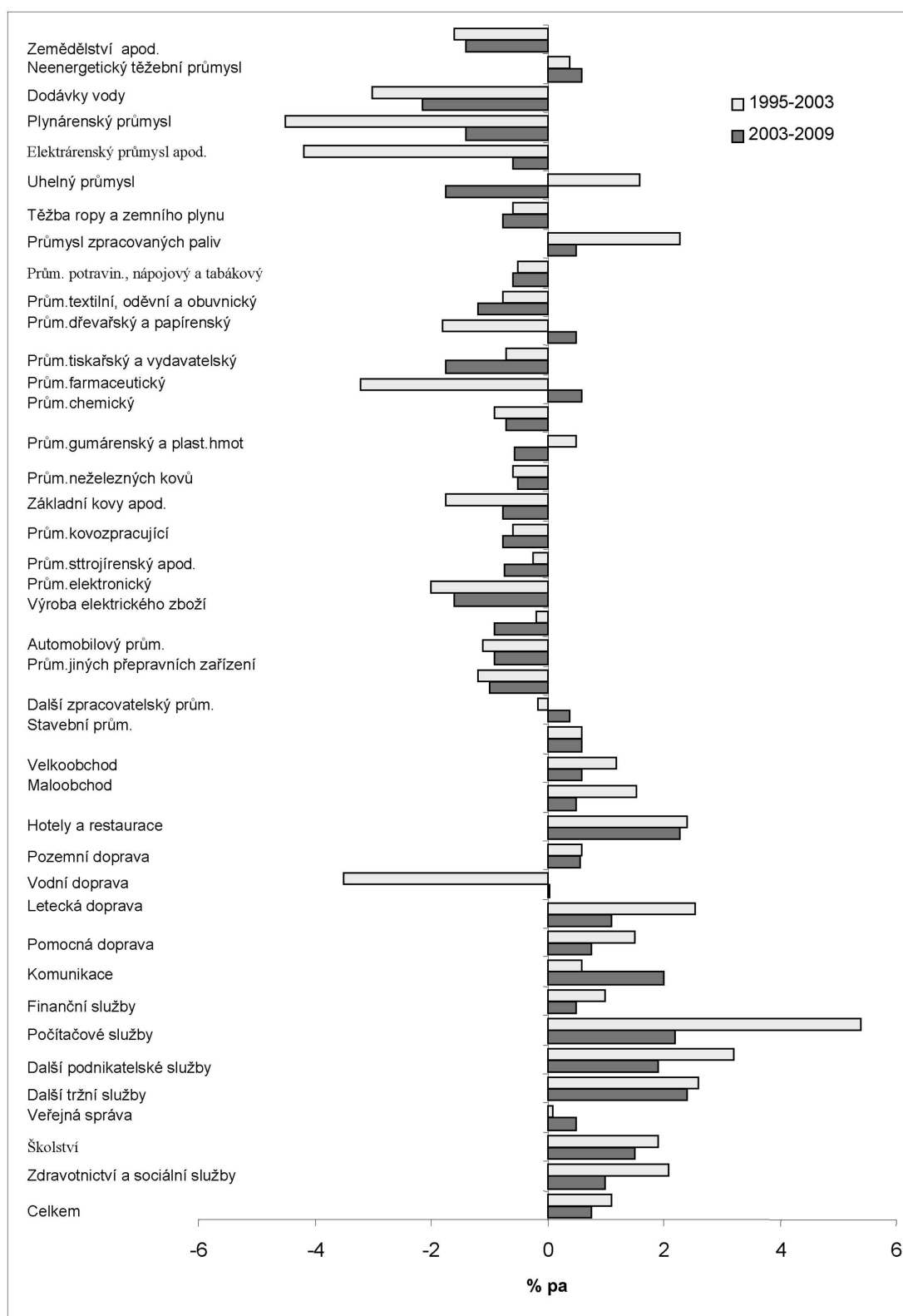
8.3 Charakteristickým rysem moderních ekonomik je dynamický růst zaměstnanosti ve službách a konkrétně pak v podnikatelských službách náročných na vědomosti. Ačkoli se míry zaměstnanosti v podnikatelských službách, jakož i míry růstu v jednotlivých zemích Evropy liší, lze konstatovat, že „neexistuje žádná chudá země s mnoha podnikatelskými službami a žádná bohatá země, kde jsou pracovní místa v sektoru podnikatelských služeb vzácná“ ⁽²⁵⁾.

8.4 Lze očekávat, že růst zaměstnanosti ve službách a zejména v podnikatelských službách náročných na vědomosti bude pokračovat, i když poněkud pomaleji. Nicméně, jak ukazuje tabulka 4, tato rychlost bude vyšší, než se předpokládá v jiných hospodářských aktivitách. Očekává se, že míry růstu budou zásadně vyšší v nových členských státech, kde rozvoj služeb začíná na podstatně nižších absolutních úrovních.

⁽²⁴⁾ „Přínos podnikatelských služeb k evropské zaměstnanosti, inovacím a produktivitě“ od Luise Rubalcaby a Henka Koxe, (bude vydáno v roce 2006 v nakladatelství Palgrave-Macmillan).

⁽²⁵⁾ Rubalcaba, Kox, 2006, s. 42.

Tabulka 4. Trendy zaměstnanosti napříč západoevropskými odvětvími



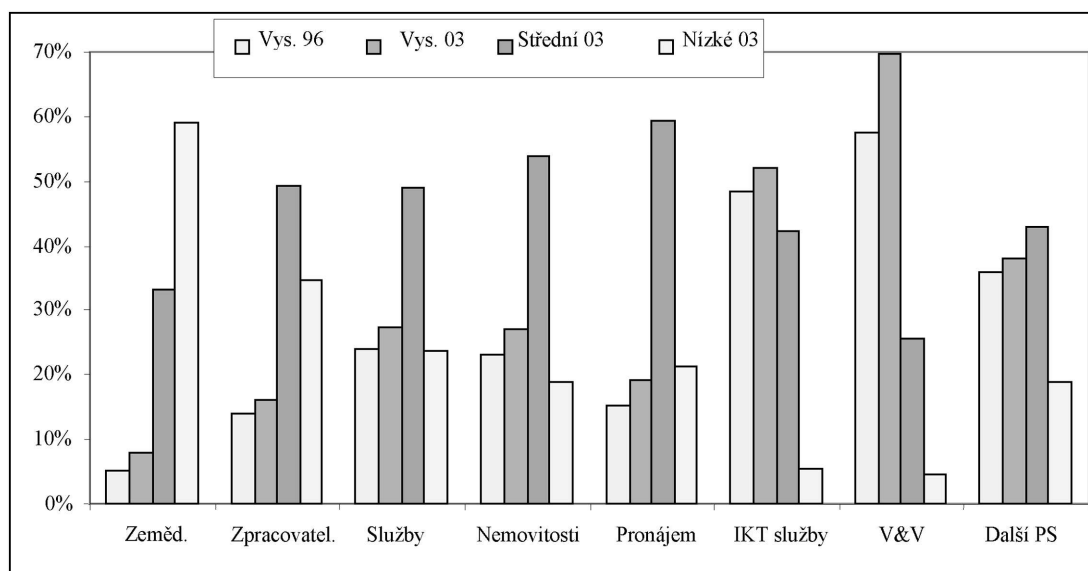
Poznámka: Západní Evropa je definována jako EU15, Norsko a Švýcarsko.

Zdroj: Cambridge Econometrics Press Release, *Co se stalo s Lisabonskou agendou?*, listopad 2005.

8.5 Zvláštním znakem zaměstnanosti v sektoru podnikatelských služeb jsou vysoké úrovně dosaženého vzdělání. Jak ukazuje průzkum týkající se pracovní síly v EU, byl v roce 2003 podíl „vysoce kvalifikovaných“ pracovních míst na zaměstnanosti 41 %, což představuje zvýšení z 38 % v roce 1998. Míra osob s nízkou kvalifikací byla 17 %, což je pokles z 25 % v roce 1998. Skutečnost, že většina pracovních míst v sektoru podnikatelských služeb vyžaduje vysokou a střední kvalifikaci, představuje těžkou výzvu pro vzdělávací systémy

v Evropě (a zejména pro politiky celoživotního vzdělávání), jelikož strukturální změna evropských odvětví bude vyžadovat, aby více lidí přecházelo z jiných oblastí zaměstnanosti do podnikatelských služeb. Důsledná realizace lisabonské agendy pro vzdělávání 2010 bude mít za těchto okolností zásadní význam. Tabulka 5 ukazuje míru dosaženého vzdělání v některých odvětvích.

Tabulka 5. Úrovně dosaženého vzdělání podle významných ekonomických činností a podnikatelských služeb (PS), EU15 2003 ⁽²⁶⁾



V Bruselu dne 13. září 2006

předsedkyně
Evropského hospodářského a sociálního výboru
Anne-Marie SIGMUND

⁽²⁶⁾ Rubalcaba a Kox (2006), na základě dat Eurostatu, průzkum týkající se pracovní síly, 2004.