

SADRŽAJ

SAŽETAK	5
ABSTRACT	7
1. UVOD	9
1.1. Predmet i ciljevi istraživanja.....	10
1.2. Hipoteze	10
1.3. Metodologija istraživanja.....	11
1.4. Struktura rada	12
1.5. Očekivani doprinos disertacije.....	14
1.6. Osvrt na dosadašnja istraživanja	15
2. INTELEKTUALNI KAPITAL	19
2.1. Pojam i razvoj intelektualnog kapitala.....	22
2.2. Struktura intelektualnog kapitala	29
2.2.1. Ljudski kapital	31
2.2.2. Strukturalni kapital.....	35
2.2.2.1. Misija i ciljevi	36
2.2.2.2. Vizija.....	37
2.2.2.3. Vrijednosti	37
2.2.2.4. Strategija.....	38
2.2.2.5. Organizaciona struktura i procesi	39
2.2.2.6. Ostali elementi strukturalnog kapitala.....	40
2.2.3. Potrošački kapital	40
2.2.3.1. Tržišna marka.....	41
2.2.3.2. Odnosi s potrošačima	43
2.3. Faze upravljanja intelektualnim kapitalom.....	45
2.4. Izveštavanje u oblasti intelektualnog kapitala u Evropi.....	46
2.4.1. Izveštavanje u oblasti intelektualnog kapitala u Danskoj	48
2.4.2. Izveštavanje u oblasti intelektualnog kapitala u Njemačkoj.....	52
2.4.3. Izveštavanje u oblasti intelektualnog kapitala u Švedskoj.....	54
2.4.4. Izveštavanje u oblasti intelektualnog kapitala u Hrvatskoj	56
2.4.5. Rekapitulacija o izvještavanju o intelektualnom kapitalu u Evropi.....	59
2.5. Izveštavanje i rangiranje mikrokreditnih organizacija.....	60
2.6. Efekti upravljanja intelektualnim kapitalom.....	65
3. MAKSIMIZACIJA INTELEKTUALNOG KAPITALA PUTEM UPRAVLJANJA ZNANJEM ...	66
3.1. Pojam i vrste znanja.....	67
3.2. Upravljanje znanjem.....	70
3.2.1. Faze procesa upravljanja znanjem	71
3.2.2. Nosioci znanja u kompanijama.....	74
3.2.3. Integracija znanja u poslovne procese	78
3.2.4. Mjere čuvanja znanja i sprječavanja gubitka znanja.....	80
4. ULOGA INFORMACIONIH SISTEMA U PROCESU ODLUČIVANJA I UPRAVLJANJU INTELEKTUALNIM KAPITALOM	82
4.1. Podatak, informacija i znanje.....	83
4.2. Poslovno odlučivanje.....	84
4.2.1. Faktori odlučivanja i interakcija odluka	85
4.2.2. Uslovi i načini odlučivanja	87
4.3. Vrste informacionih sistema.....	89
4.3.1. Sistem za transakcijsku obradu podataka	90
4.3.2. Upravljački informacioni sistem	91

4.3.3. Menadžerski sistemi za podršku odlučivanju	93
4.3.3.1. Sistem za podršku odlučivanju	93
4.3.3.2. Sistem za podršku grupnom odlučivanju	94
4.3.3.3. Ekspertni sistemi	95
4.3.3.4. Sistemi za podršku top menadžmentu	96
5. POSLOVNI PROCESI.....	98
5.1. Vrste procesne orijentacije.....	98
5.2. Povezanost organizacione strukture i poslovnih procesa.....	100
5.3. Modeliranje poslovnih procesa	101
5.4. Utvrđivanje ključnih poslovnih procesa	103
6. UPRAVLJANJE INTELKTUALNIM KAPITALOM U MIKROKREDITNIM ORGANIZACIJAMA.....	106
6.1. Izbor i priprema uzorka za istraživanje	112
6.2. Analiza rezultata istraživanja	113
6.2.1. Analiza strukturalnog kapitala.....	113
6.2.1.1. Misija, vizija, vrijednosti i strategija	114
6.2.1.2. Organizaciona struktura.....	115
6.2.1.3. Poslovni procesi u mikrokreditnim organizacijama	120
6.2.1.4. Ključni procesi u mikrokreditnim organizacijama	124
6.2.1.4.1. Proces plasmana	130
6.2.1.4.2. Proces naplate	132
6.2.1.4.3. Ispitivanje zadovoljstva	136
6.2.1.5. Kontrola i odlučivanje u mikrokreditnim organizacijama	139
6.2.1.6. Informacioni sistemi	144
6.2.1.6.1. Informacioni sistem i ključni procesi	146
6.2.1.6.2. Informacioni sistem i ljudski kapital.....	153
6.2.1.6.3. Informacioni sistem i potrošački kapital	159
6.2.2. Analiza ljudskog kapitala.....	165
6.2.2.1. Identifikacija potrebnih znanja i zahtjeva radnog mjesta	167
6.2.2.2. Postupak prijema zaposlenika u radni odnos.....	174
6.2.2.3. Ispitivanje zadovoljstva zaposlenika	176
6.2.3. Analiza potrošačkog kapitala	179
6.3. Model podrške odlučivanju i upravljanju intelektualnim kapitalom u MKO.....	182
6.3.1. Tok upravljanja intelektualnim kapitalom u MKO	183
6.3.2. Identifikovani nedostaci modela upravljanja intelektualnim kapitalom i odlučivanja u MKO	184
6.3.3. Prijedlozi za unaprijeđeni model upravljanja intelektualnim kapitalom u MKO	185
6.3.4. Efekti predloženog modela upravljanja intelektualnim kapitalom u MKO.....	186
6.3.5. Prijedlog organizacione strukture MKO	188
6.3.6. Prijedlozi potencijalnih istraživanja.....	189
6.3.7. Mrežni dijagram modela podrške odlučivanju i upravljanju intelektualnim kapitalom MKO	191
6.3.8. Mrežni dijagram efekata predloženog modela odlučivanja i upravljanja intelektualnim kapitalom MKO.....	192
6.4. Testiranje hipoteza istraživanja	193
7. ZAKLJUČAK	198
POPIS LITERATURE	202
PRILOZI	205
POPIS TABELA, GRAFIKONA, SLIKA I ŠEMA	216
UPITNICI ZA PRIKUPLJANJE PRIMARNIH PODATAKA.....	219