

## **1.UVOD**

Komunikacijske vještine su veoma značajne u ljudskim odnosima jer se brojni nesporazumi i problemi mogu stvoriti nepažljivom komunikacijom. Ipak, često je tanka granica između korištenja komunikacijskih tehnika u cilju poboljšanja komunikacije i odnosa, kao i u cilju uticanja na drugu osobu da učini ono što mi želimo a što nije ono što ona želi istinski. Bankarstvo nije moguće zamisliti bez komunikacije koja se odvija između korisnika i banke. Informacije su te koje služe da se uspostavi veza i da se podrže aktivnosti koje bi trebale da stvaraju vrijednost. Kao i svaki resurs one ulaze u proces stvaranja vrijednosti. Informacija se danas smatra jednakim resursom kao što su to: oprema, materijal, zaposleni i slično. Informacija je bitan faktor u poslovanju i postizanju uspjeha. Informacije služe za planiranje poslovnih aktivnosti kao i za kontrolu unutar banke.

Služba zadužena za odnose s javnošću ima niz zadataka, međutim, jedan od najvažnijih zadataka je da stvori i omogući bolju saradnju i povezanost između predstavnika masovnih medija i organizacije. Velika je odgovornost ove službe po pitanju sredstava javnog informisanja, da budu kontinuirano i pravovremeno obavještena o svim bitnim poslovnim poduhvatima i događajima. Pored navedenog, ova služba se bavi i davanjem savjeta rukovodstvu organizacije o političkim, društvenim, kao i pravnim pitanjima i pitanjima koja se tiču komuniciranja sa različitim ciljnim javnostima, čime se utiče na kvalitetno predstavljanje organizacije i rukovodstva u javnosti, a što je značajan način građenja ugleda.

Sav značaj i prednosti odnosa s javnošću na vidjelo dođu naročito u vrijeme krizne situacije, koja se obično na organizaciju sruči u onom trenutku kada se to najmanje očekuje. Pri tom PR ima zadatak da predvodi opasnosti, uspostavi sisteme i procedure za obavještavanje javnosti o njima. Za uspješno vođenje kriznog komuniciranja najznačajnije je kontrolisati krizu. A da bi se to moglo ostvariti potrebno je imati potpune informacije o događaju, biti unaprijed pripremljen i komunicirati proaktivno. Da bi se uspješno rješila neka kriza neophodno je unaprijed imati razrađen plan koji se sastoji od dva elementa koja su jednako bitna, a to su plan rješavanja krize i plan komunikacije u kriznoj situaciji.

### **1.1.Predmet i problem istraživanja**

U ovom diplomskom radu predmet istraživanja je značaj odnosa s javnošću u bankarskim organizacijama. Uticaj javnosti na rezultat poslovanja preduzeća u savremenim privrednim društvima postaje sve prepoznatljiviji. Može se reći da skoro nema preduzeća, pa čak i onih sa monopolskom pozicijom koji smiju da ignorišu reakciju odnosa s javnošću na njihovo djelovanje.

### **1.2.Ciljevi istraživanja**

Cilj istraživanja je ukazati koliku ulogu danas za rad i poslovanje bankarskih organizacija imaju odnosi s javnošću. Pored prethodno navedenog cilj je istaći na koji su način danas odnosi s javnošću zasupljeni u bankarskim situacijama i kakvo je stanje na našem području.

### **1.3.Osnovna hipoteza**

Kao najvažniju karakteristiku u komunikaciji sa bankom klijenti vrednuju proviziju, što treba biti osnov za njihovo pridobijanje.

#### **1.4.Struktura rada**

Prvi dio diplomskog rada se sastoji od uvodnog obrazloženja i upućivanja u samu temu, gdje se upoznajemo sa predmetom, problemom, ciljem i hipotezom istraživanja.

Drugi dio rada govori uopšteno o odnosima s javnošću, gdje se govori o njihovom nastanku, kao i njihovoj ulozi i značaju koje imaju u današnje vrijeme.

Treći dio rada daje uvid u značaj komunikacije u bankarskim organizacijama, internu i eksternu komunikaciju u bankarstvu, kao i značaj bankarskog osoblja.

Četvrti dio rada je fokusiran na odnose s javnošću u bankarskim organizacijama, gdje se govori o odnosima s javnošću u finansijskom posredovanju, aktivnostima odnosa s javnošću u bankarskim organizacijama i svemu što je sa prethodno pomenutim u vezi.

Peti dio rada je posvećen studiji slučaja koja se odnosi na odnose s javnošći u bankarskim organizacijama u Bosni i Hercegovini, gdje je naročita pažnja posvećena Centralnoj banci Bosne i Hercegovine.

Šesti i poslednji dio rada se odnosi na situaciju u bankarskom sektoru u Srbiju, gdje se kroz konkretno istraživanje ističe kakvo je tamo stanje i kakav je odnos sa klijentima.