

1. UVOD

1.1. Definisanje predmeta i cilja istraživanja

Cilj ovog rada jeste prezentovanje i shvatanje pojma i važnosti *organizacije i upravljanja* u ostvarivanju postavljenih ciljeva i razvoja „Centrotrans-Eurolines“ Sarajevo. Istovremeno, ovaj rad trebalo bi da pomogne kod definisanja problema sadašnje organizacije te projektovanja nove organizacije preduzeća „Centrotrans-Eurolines“ Sarajevo, koji je u sadašnjem poslovnom trenutku suočen sa brojnim izazovima tržišta i neadekvatnog privrednog ambijenta u kome djeluje.

U sklopu razmatranja urađen je ovaj rad koji analizira cjelokupno stanje djelatnosti javnog prevoza putnika, te kompanije „Centrotrans-Eurolines“ Sarajevo, kao najvećeg prevoznika na području Bosne i Hercegovine. Navedene promjene je potrebno pod hitno uraditi, jer samo na taj način možemo osigurati konkurentsku prednost u odnosu na ostale prevoznike u unutrašnjem i međunarodnom prevozu putnika. Sve ovo može se provoditi samo ukoliko se, uz osiguranje potrebnih finansijskih sredstava, prate dostignuća savremene tehnike, tehnologije i organizacije rada. Predmet ovog rada sagledava i utvrđuje pojave i procese koji opredjeljuju primjenu organizacije i upravljanja u kompaniji „Centrotrans-Eurolines“ Sarajevo.

Analizirajući historijat nastanka i razvoja ove kompanije te odluke koje su bile presudne za njen opstanak i razvoj, dolazimo do zaključka da sposobnost menadžmenta i lojalnost zaposlenika zajednički osiguravaju prednost u odnosu na konkurenciju, nezavisno od toga u kojem društveno-ekonomskom uređenju posluje. „Centrotrans-Eurolines“ poslovao je i u vrijeme birokratskog upravljanja privredom, samoupravnog socijalističkog sistema (uz savjete i zborove zaposlenika), ali i u vrijeme tržišne ekonomije, tranzicije i privatizacijskih procesa. Može se zaključiti da je, zbog stalnog prisustva i poslovanja u uvjetima permanentnog utjecaja tržišta, nezavisno od proklamovanog društveno-ekonomskog uređenja, menadžment ove kompanije bio prisiljen donositi odluke kojima je bilo potrebno osigurati prednost u odnosu na konkurenciju.

Hipoteze i istraživačka pitanja

Hipoteza:

U skladu sa utvrđenim problemom, predmetom i ciljevima istraživanja, postavljena je sljedeća hipoteza:

„Činjenica da je 'Centrotrans-Eurolines' lider cestovnog prevoza putnika na teritoriji Bosne i Hercegovine ne govori da je primijenjena organizacija i upravljanje na optimalanom nivou, te bi mogući pomoci ka optimizaciji doveli do povećanja efikasnosti i uspjeha poslovanja najmanje za 20% od dosadašnjih rezultata.“

Osim glavne radne hipoteze, u ovom radu definisane su i pomoćne hipoteze i to:

- Sistem organizacije „Centrotrans-Eurolinesa“ marketing-funkciju stavlja u jednak položaj sa tehničkom (saobraćaj i održavanje) i zajedničkom funkcijom (finansije i kadrovi);
- kapaciteti, kadrovi i politika cijena kao elementi marketing-mixa, (ne)dovoljno se koriste u vremenskom i vršnom povećanju odnosno smanjenju potražnje za prevoznim uslugama.
- Trenutni softveri sa zastarjelom tehnologijom (ne)dovoljno se koriste i ne pružaju dovoljnu podršku. Uvođenjem Integralnog informacionog sistema stvorit će se uslovi za postizanje daleko boljih rezultata od dosadašnjih.

Metodologija istraživanja

Istraživanjem prezentiranim u ovom radu će se potvrditi ili opovrgnuti postavljena glavna radna i pomoćne hipoteze. U postupku istraživanja koristi se više naučnih metoda. Riječ je o primjeni osnovnih i posebnih naučnih metoda.

Osnovne metode koje se koriste u postupku dokazivanja postavljene glavne i pomoćnih hipoteza su:

- **Statistička metoda.** Primjenom ove metode testiraju se i valorizuju naprijed navedene hipoteze i pretpostavke do kojih će se doći u toku samog istraživanja.

- **Komparativna metoda.** Ova metoda se koristi sa ciljem upoređivanja sličnosti i razlika u odnosu na kompanije koje se bave istim ili sličnim poslom.
- **Historijska metoda.** Ova metoda se koristi za utvrđivanje razvoja djelatnosti cestovnog prevoza putnika, te razvoja „Centrotrans-Eurolinesa“ kao dijela saobraćajnog sistema u Bosni i Hercegovini.
- **Metoda analize i sinteze.** Ovo je metoda koja nam omogućava uočavanje, otkrivanje i izučavanje naučne istine, te povezivanje analizom dobivenih elemenata.
- **Induktivna i deduktivna metoda.** Ovim metodama osiguravamo donošenje sistemskih i dosljednih zaključaka.

Metode prikupljanja podataka koje su korištene u istraživanju su:

1. Prikupljanje sekundarnih podataka obuhvata prikupljanje podataka o predmetu istraživanja, teoretskih rasprava u relevantnim časopisima i literaturi iz oblasti saobraćaja, marketinga i informacionih sistema, postojećih studija, web-stranica kompanija, udruženja i institucija koja se bave saobraćajem, internih podataka o organizaciji i primjeni marketing-koncepta u radu i poslovanju kompanije „Centrotrans-Eurolines“ Sarajevo.

2. Prikupljanje primarnih podataka obavlja se u nekoliko faza. Svi podaci su prikupljeni putem anketnih upitnika.

1.2. Struktura rada

Imajući u vidu postavljene ciljeve ovog rada, posvećena je adekvatna pažnja pitanjima primjene odgovarajuće sistematike sadržaja rada zbog čega je korišten sljedeći metodski postupak:

Prvi dio rada, odnosno *Uvod*, obuhvata dio u kojem se ističe problem i predmet istraživanja, te ciljevi samog istraživanja. Definisana je glavna, te pomoćne hipoteze. Posebno je naglašena metodologija istraživanja te struktura ovog rada.

U drugom dijelu, Teorijske osnove organizacije, obrađen je dio teoretskih razmatranja o tome šta predstavlja organizacija, vrste organizacijskih struktura, značaj organizacije za poslovanje preduzeća. Također se govori o organizacijskoj etici i dizajnu te utjecajima determinanti na organizaciju preduzeća.

Treći dio govori o upravljanju preduzećem, naglašavajući sadašnju organizaciju i upravljanje, pozicionirane stilove rukovođenja, te prednosti i nedostatke menadžera.

Četvrti dio općenito analizira razvoj saobraćajnog sistema, te putem prezentacije teoretskih definisanja ove djelatnosti ukazuje na značaj saobraćaja u ukupnim društvenim tokovima. Također, analiziraju se svi elementi i vidovi saobraćaja koji čine saobraćajni sistem. U posebnom dijelu analiziramo razvoj cestovnog prevoza u Bosni i Hercegovini.

U petom dijelu rada analizira se razvoj kompanije „Centrotrans-Eurolines“ od dana nastanka do danas. Posebno se istražuju i analiziraju strateške odluke menadžmenta, značajne za historiju, razvoj i uspjeh ove kompanije u prethodnih 45 godina.

Šesti dio analizira osnovnu i komplementarne djelatnosti ove kompanije, te njene materijalne i ljudske potencijale.

Sedmi dio analizira sadašnju organizaciju i poslovanje kompanije „Centrotrans-Eurolines“ u posljednjih 20 godina, te uporedni pokazatelji sa „Centrotrans“ a.d. Istočno Sarajevo.

U osmom dijelu, Ciljevi poslovne politike i nove organizacije, opisani su načini moguće nove organizacije „Centrotrans-Eurolinesa“ koji bi dali bolji kvalitet pružene usluge i pridobijanje novih kupaca, što bi na kraju rezultiralo povećanjem konkurentnih prednosti preduzeća, posebno na međunarodnom planu, gdje usluge koristi zahtjevnija klijentela.

Deveti dio ukazuje na određene prijedloge kojima se može poboljšati kvalitet organizacije i razvoja „Centrotrans-Eurolinesa“ Sarajevo. Dati su prijedlozi za poboljšanje kvaliteta prevoznih usluga ove kompanije.

Deseti dio, zaključak, preduzeće „Centrotrans Eurolines“ d.o.o. Sarajevo, pod hitno mora primijeniti novi način organizacije sa primjenom nove informacione tehnologije, posebno e-biznis sistema, kako bi svoje poslovanje popravilo za najmanje 20%.