

1. UVOD	4
1.1. Definisane predmeta i cilja istraživanja	4
1.2. Struktura rada	6
2. TEORIJSKI PRISTUP U PROCESU ORGANIZACIJE	8
2.1. Pojam i značaj organizacije	8
2.2. Procesi organizovanja	12
2.3. Pojam i tipovi organizacijske strukture	14
2.3.1. Funkcionalna organizacija	16
2.3.2. Divizionarna organizacija	17
2.3.3. Projektna organizacija	18
2.3.4. Matrična organizacija	21
2.3.5. Potrebe bavljenja etikom preduzeća	23
3. NAČIN UPRAVLJANJA PREDUZEĆEM	26
3.1. Menadžment	26
3.2. Menadžeri	27
3.2.1. Struktura vremenskog angažmana menadžera	28
3.2.2. Karakteristike savremenog menadžera	28
3.2.3. Osnovna pravila japanskih menadžera	32
3.2.4. Funkcije menadžera	36
3.2.5. Obrazovanje menadžera	38
3.2.6. Uloga menadžera u unapređenju rada radnog tima	40
3.2.7. Vrste i stilovi rukovođenja	42
3.2.8. Tipovi menadžera	42
4. SAOBRAĆAJNI SISTEM U BOSNI I HERCEGOVINI	43
4.1. Definisane i vrednovanje saobraćaja kao samostalne djelatnosti	43
4.2. Karakteristike saobraćajnog sistema	47
4.3. Vidovi i vrste saobraćaja	49
4.3.1. Cestovni saobraćaj	50
4.3.1.1. Tendencije razvoja cestovnog saobraćaja	50

4.3.1.2. Razvoj cestovnog saobraćaja u Bosni i Hercegovini	54
4.3.2. Željeznički saobraćaj	55
4.3.3. Zračni saobraćaj	56
4.4. Saobraćajna infrastruktura	57
5. RAZVOJ „CENTROTRANS-EUROLINESA”	60
5.1. Organizacija društva	60
5.1.1. Organizacija do 1995. god.	60
5.1.2. Organizacija od 1995. god. do danas	61
5.1.3. Strukturiranje i projektovanje organizacije preduzeća	62
5.1.4. Funkcionalna organizaciona struktura	64
5.1.5. Geografska organizaciona struktura	67
5.1.6. Organizovanje organizacionih jedinica	68
5.1.7. Podjela rada i opis radnog mjesta	71
5.1.8. Autoritet i delegiranje autoriteta	74
5.1.9. Centralizacija i decentralizacija odlučivanja	77
5.2. Modeli i efekti privatizacije „Centrotrans-Eurolinesa“	80
5.2.1. Razvoj „Centrotrans-Eurolinesa” u periodu 1994-2008. god.	87
5.3. Strateške odluke menadžmenta „Centrotrans-Eurolinesa”	91
5.4. Integracija „Autocentra“, „Udarnika“ i „Drvotransporta“	92
5.5. Odluka o gradnji vlastitih autobuskih stanica	92
5.6. Odluka o kupovini autobusa od 1994. do 1997. godine	94
5.7. Odluka o načinu privatizacije kompanije	94
5.7.1. Odluka o prelasku preduzeća u društvo sa Ograničenom odgovornošću d.o.o.	95
5.8. Aktivno učešće u radu organa komorskih udruženja	95
5.9. Članstvo u „Eurolines“ organizaciji	96
6. AKTUELNO STANJE ORGANIZACIJE PREDUZEĆA „CENTROTRANS-EUROLINES”	97
6.1. Osnovni podaci o preduzeću	98
6.2. Resursi	99
6.2.1. Materijalni i kadrovski resursi	100
6.2.1.1. Analiza strukture zaposlenika	101
6.2.1.2.1. Analiza stanja mobilnih kapaciteta	103
6.2.1.2.2. Analiza stanja stabilnih kapaciteta	105

7. ANALIZA ORGANIZACIJE I POSLOVANJA	107
7.1. Prihodi i ostvarena kilometraža	107
7.2. Troškovi	109
7.3. Analiza strukture potražnje za uslugama prevoza putnika	110
7.4. SWOT-analiza „Centrotrans-Eurolinesa” Sarajevo	113
7.5. Analiza preduzeća „Centrotrans“ a.d. Istočno Sarajevo	114
7.6. Analiza strukture zaposlenika CTS a.d. Istočno Sarajevo	114
7.7. Analiza stanja mobilnih kapaciteta CTS a.d. Istočno Sarajevo	117
7.8. Prihodi i ostvarena kilometraža CTS a.d. Istočno Sarajevo	117
7.9. Troškovi „Centrotrans“ a.d. Istočno Sarajevo	118
8. CILJEVI POSLOVNE POLITIKE I NOVE ORGANIZACIJE „CENTROTRANS-EUROLINESA”	119
8.1. Ciljevi poslovne politike „Centrotrans-Eurolinesa”	120
8.2. Marketing „Centrotrans-Eurolinesa”	122
8.3. Mjesto i uloga marketing-funkcije u okviru „Centrotrans-Eurolinesa”	124
8.3.1. Globalni plan marketing-aktivnosti „Centrotrans-Eurolinesa”	127
8.3.2. Marketing informacioni sistem MkIS	129
8.3.3. Definicija i dimenzije elektronskog poslovanja	130
8.3.4. Tehnologije elektronskog poslovanja – četiri stuba e-biznis sistema	130
8.3.5. Koncept intrgralnih informacionih poslovnih informacionih sistema	131
9. PRIJEDLOG MJERA ZA POBOLJŠANJE ORGANIZACIJE I UPRAVLJANJA „CENTROTRANS EUROLINESA”	139
9.1. Uslužni proizvod	140
9.2. Cijena usluga	148
9.3. Promotivni mix usluga	148
9.4. Ljudi – element marketing-mixa	150
9.5. Prijedlog nove organizacije „Centrotrans-Eurolinesa”	151
10. ZAKLJUČAK	168
11. LITERATURA	172
12. POPIS TABELA I GRAFIKONA I SLIKA	173