

UVOD

Da bi se organizacija kao kategorija mogla da shvati i na adekvatan način definiše i objasni, neophodno je prethodno utvrditi njena opšta obilježja, ona koja se sreću kod svih njenih oblika, bez obzira na njihovu vrstu, veličinu i društvenu pripadnost i koja su u njima zastupljena u odgovarajućoj mjeri. Ono što je vrijedno pažnje i što stvarno karakteriše svaku organizaciju, jesu cilj i materijalna sredstva. A veoma važno obilježje organizacije, jesu ljudi i njihove interakcije, odnosno međusobno udruživanje i djelovanje.

Pokazatelj blagostanja i napretka u jednoj organizaciji, odnosno u jednom privrednom sistemu jeste nivo usluga koje taj sistem pruža.

Upravo jedna takva organizacija koja se bavi uslugama, odnosno pruža širok spektar usluga jeste pošta.

Kako je usluga uvek jedna a sastoji se od faza prijema, prenosa i uručivanja, za kvalitetno izvršenje usluge i produženje ugovorne saradnje sa korisnikom, faza uručivanja odnosno dostave je uvijek neophodna karika za njegovu realizaciju.

Pošta je i prvi saobraćajni sistem koji se prvo kontinentalno, a posle i svjetski, povezao, koji je ukinuo nekad nepremostive državne granice i koji je funkcionisao i onda kada su svi drugi sistemi razmjene informacija bili prekinuti ili uništeni.

U skladu sa zahtjevima tržišta, odnosno specifičnih zahtjeva velikih korisnika poštanskih usluga i posebnih zahtjeva primaoca (korisnika) potrebno je pristupiti novom načinu organizovanja dostave paketa, koji je moguće realizovati u velikim gradskim područjima.

Jedno od tih većih gradskih područja jeste upravo i područje grada Banja Luka, a shodno tome i Jedinica Poštanske Mreže (JPM) 78102 «Banja Luka», gdje je i potrebno reorganizovati dostavno područje za obavljanje paketske dostave. Banja Luka je i Glavni Poštanski Centar (GPC) gdje se vrši prerada i razmjena svih vrsta zaključaka. U okviru poslovnog objekta GPC-a 78200 "Banja Luka" posluje i JPM 78102 "Banja Luka", koja je direktnim kartovnim vezama povezana sa GPC-om Banja Luka.

Danas poštanski saobraćaj predstavlja specifičan podsistem saobraćajnog i ekonomskog sistema, a njegov osnovni zadatak je da brzo, tačno i sigurno prenosi pisana i govorna saopštenja, korespondenciju, robu i novčane doznake u unutrašnjem i međunarodnom saobraćaju. Iz svega ovoga je proistekla poslovna filozofija pošte

" Biti brži i savremeniji od ostalih"

, a najkrupnija promjena u konceptu njenog poslovanja jeste:

" Prilagoditi usluge korisniku u svim fazama procesa, a ne korisnika uslugama"

Da bi imali bolji uvid u sveobuhvatnu analizu koju sam u radu izvršila, daću u prikaz cijelog diplomskog rada, koji se sastoji iz pet poglavlja:

Prvo poglavlje sadrži teoretska razmatranja organizacije

U drugom poglavlju sam prikazala organizaciju preduzeća a "Pošte Srpske".

Tačnije prikazala sam unutrašnju organizaciju Poštanskog centra 78200 Banja Luka i unutrašnju organizaciju JPM 78102 "Banja Luka" U ovom poglavlju sam dala prikaz i

postojećeg plana proizvodnje poštanskih usluga kroz svih pet faza, prijem, otprema, transport, prispjeh i uručenje poštanskih pošiljaka.

U trećem poglavlju su prikazane osnovne karakteristike dostave, gdje sam izvršila analizu postojeće organizacije dostave paketa na području Banja Luke, pri čemu sam prikazala postojeće rejone po kojima se vrši dostava paketa po pozivu primaoca. Ustanovila problem koji se javlja ovakvom dostavom i na osnovu analiziranih podataka dala predlog za reorganizaciju dostavnog područja gdje smatram da će troškovi biti manji formirajući nove rejone za dostavu paketa.

U četvrtom poglavlju dala sam prijedlog reorganizacije dostavnog područja paketske dostave, izgled novih dostavnih

rejona i iznijela neka svoja mišljenja oko dostave paketa.

Peto poglavlje predstavlja završna razmatranja o radu

1. TEORETSKA RAZMATRANJA ORGANIZACIJE

1.1. Osnovna obilježja organizacije

Organizacija predstavlja jednu od najstarijih i u isto vrijeme najvažnijih tvorevina čovjeka.

Čovjek je od najranijih vremena, na putu svoga razvoja, morao činiti ogromne napore u svojoj borbi sa prirodom za održavanje sebe i svoga potomstva i za očuvanje dobara koje je stvorio svojim radom. Nastojao je da svoju akciju- svoje pokrete, svoje postupke prilagodi što više karakteru predmeta na kome je rad obavljao, kako bi lakše, sa što manjim utroškom sopstvene energije postigao na predmetu željeni cilj. Organizovanje rada je prilagođavanje predmeta rada i sredstava za rad mogućnostima čovjekove akcije u procesu stvaranja upotrebnih vrijednosti. Čovjek je na to prisiljen, prije svega, što sam nije u stanju da ostvari mnoge ciljeve i potrebe i neophodno je da traži pomoć udružujući se sa drugim ljudima.

Stvarajući organizaciju, čovjek je stvorio i nove, neslućene mogućnosti unapređenja svoga rada i života uopšte, koji su se, prije svega, ogledali u podjeli i specijalizaciji posla, u razvijanju i korištenju visokoproduktivnih sredstava za rad, u stvaranju i primjeni nove tehnologije i novih efikasnih metoda rada i razvijanju znanja koje su stekle prethodne generacije.

Međutim, organizacija pored navedenog ima i svoju drugu stranu, moglo bi se reći, negativan aspekt za čovjeka. Ona, kao tvorevina snažno utiče na njega i njegovo ponašanje. Sputava ga i ograničava kao ličnost. Nameće mu svoju disciplinu i svoj sistem odnosa i veza. Određuje mu način, pravce i sredstva komuniciranja sa drugim.

Kao radna cjelina, organizacija predstavlja, u isto vrijeme i socijalni i tehnički sistem, a to znači i jedno složeno stanje, jednu organski vezanu međusobno usklađenu skupinu ljudi i materijalnih činilaca rada, koji ima svoje ciljeve, svrhu svoga postojanja i koja je u stanju da samostalno djeluje na ostvarenju svojih ciljeva.

Organizacija kao cjelina nikada ne nastaje sama od sebe, već svjesnim ljudskim djelovanjem. Radni elementi svake organizacije sastoje se od njenih ljudskih resursa, sposobnosti njenih članova i njihovog ličnog uticaja, zatim od njenih materijalnih resursa, ekonomskih dobara, i na kraju od konceptualnih resursa posebne grupe njenih članova, rukovodilaca."

Takav pristup u razmatranju i proučavanju organizacije i njenih bitnih obilježja imao je poznati američki autor Louis Allen (Luj Alen). On nije imao u vidu organizaciju kao opštu kategoriju, već organizaciju kao funkciju i strukturu rukovođenja. Posmatrajući i je u ovom smislu, Alen je došao

do zaključka da se ona uvijek manifestuje na isti način i da, kao takva, ima svoja tri opšta univerzalna elementa, koja čine "podjela rada, utvrđivanje izvora autoriteta i ovlašćenja i uspostavljanje međusobnih odnosa i veza".

Mada značajni i u osnovi prisutni u svakoj organizaciji, ovi elementi se ne mogu smatrati njenim bitnim obilježjima, bar ne ovako formulisani. Slično Alenu pristupa i Hicks (Hiks), s tim što on primat u organizaciji daje ljudima i što s tog aspekta promatra i utvrđuje njena glavna obilježja.

Po Vasiljeviću, postoji pet elemenata svojstvenih svim organizacijama. Te elemente uglavnom predstavljaju:

1. cilj,
2. zadatak,
3. funkcija,
4. organ (izvršioци) i
5. sredstva

Ovi elementi čine suštinu svake organizacije, oni su zastupljeni u svakoj od njih i međusobno su tijesno vezani i uslovljeni.

Pojava više različitih teorija i vizija organizacije i njene problematike uslovlila je, sa svoje strane, više različitih i konceptualnih pristupa posmatranja, proučavanja i postavljanja organizacije kao radne cjeline. Te pristupe uglavnom čine sledeći:

1. klasični pristup
2. pristup međuljudskih odnosa
3. sistemski pristup

Svaki od ovih pristupa ima svoju filozofiju pristupa odnosno svoju teoriju, zatim svoje fundamentalne postavke, svoj sopstveni pogled na organizaciju i njenu problematiku, odnosno svoj način njene obrade i interpretacije. Svaki od njih ima svojih dobrih i loših strana i ni jedan se nemože potpuno odbaciti. Umesto toga, potrebno je svaki dobro proučiti i od svakog preuzeti ono što je dobro, tj. što je provereno i potvrđeno u praksi kao ispravno i korisno.

1.2. Klasični pristup organizaciji

Ovaj pristup je ujedno i najstariji. On je nastao kao rezultat istraživanja i saznanja brojnih autora tzv. klasične škole organizacije, od kojih treba posebno istaći Tejlora, Fajola, Muneja, Urvika, Kunca, Alena i dr.

Klasični pristup polazi od formalne organizacije, kao nečeg primarnog i razmatra sve ono što je za nju i njeno efikasno funkcionisanje direktno vezano, a posebno problem

vođstva, hijerarhije, koordinacije, dužnosti, nadležnosti i odgovornosti. Ovaj pristup se u svojoj biti svodi na proučavanje ciljeva organizacije i poslova koji se u njoj moraju obaviti, da bi se postavljeni ciljevi ostvarili, zatim na međusobno povezivanje, odnosno grupisanje ovih poslova u smislu formiranja radnih mjesta, odjeljenja, službi i drugih širih organizacionih jedinica, radi obezbjeđenja specijalizacije rada i njegove efikasne kontrole bez preranog fizičkog opterećenja i naprezanja rukovodilaca i drugog nadzornog osoblja.

Osnovu ovog pristupa čine brojne postavke i pogledi, a u koje spadaju:

1. principi organizacije,
2. ciljevi organizacije,
3. identifikovanje i grupisanje poslova,
4. definisanje i delegiranje ovlašćenja,
5. utvrđivanje dužnosti i odgovornosti,
6. izgradnja, odnosno uspostavljanje sistema rukovođenja.