ORGANIZACIJA UPRAVLJANJA U ERSTE BANCI d.d., RIJEKA

Skelin, Marija

Undergraduate thesis / Završni rad

2017

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Split, Faculty of economics Split / Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:124:399460

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-28**

Repository / Repozitorij:

REFST - Repository of Economics faculty in Split

zir.nsk.hr

UNIVERSITY OF SPLIT

dabar

DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

SVEUČILIŠTE U SPLITU

EKONOMSKI FAKULTET

ZAVRŠNI RAD

ORGANIZACIJA UPRAVLJANJA U ERSTE BANCI d.d., RIJEKA

Mentor:

doc. dr. sc. Željko Mateljak

Studentica:

Marija Skelin

4130936

Split, lipanj, 2017. godine

SADRŽAJ#

SAŽETAK **4**

1.UVOD **5**

1.1. PREDMET RADA 5

1.2. PROBLEM RADA 5

1.3. CILJEVI RADA 5

1.4. METODE RADA 6

1.5. OBRAZLOŽENJE STRUKTURE RADA 6

2. TEORIJSKE ODREDNICE ORGANIZACIJE UPRAVLJANJA **7**

2.1. POJAM ORGANIZACIJE 7

2.2. METODE ORGANIZACIJE 8

2.3. PRINCIPI RAŠČLANJIVANJA ZADATAKA 9

2.4. PRINCIPI OBLIKOVANJA ORGANIZACIJSKIH JEDINICA 10

2.5. TEMELJNI OBLICI ORGANIZACIJSKE STRUKTURE 12

2.5.1. Funkcijski oblik organizacijske strukture 13

2.5.2. Divizijski oblik organizacijske strukture 15

2.5.3. Matrični oblik organizacijske strukture 16

2.5.4. Procesni oblik organizacijske strukture 18

2.5.5. Mrežni oblik organizacijske strukture 19

2.6.CENTRI ODGOVORNOSTI ORGANIZACIJE 20

3.OSNOVNI PODACI O PODUZEĆU ERSTE BANKA D.D. **23**

3.1. Opći podaci 23

3.2. Prodajni program Erste banke 25

3.3. Vizija i misija poduzeća 26

4. PRINCIPI ORGANIZACIJSKOG KONCEPTA U PODUZEĆU ERSTE BANKA d.d. RIJEKA **27**

4.1. Organizacijska struktura poduzeća Erste banka d.d. Rijeka 27

4.2. Dioničko društvo poduzeća Erste banka d.d. Rijeka 28

4.3. Organizacijska struktura u Erste banci d.d. Rijeka, podružnica Split 30

5. ZAKLJUČAK 34

SUMMARY 35

LITERATURA 36

POPIS SLIKA 37

POPIS TABLICA 38

SAŽETAK

Suvremena poduzeća često se susreću sa mnogim promjenama i faktorima koji utječu na ukupno poslovanje poduzeća, stoga je važno da prilikom obavljanja poslovnog procesa poduzeće odabire stručno i kvalitetno osoblje.Svako poduzeće je jedinstveno stoga razlikujemo mnoge vrste organizacijske strukture.Organizacijska struktura predstavlja sustav odnosa među ljudima radi izvršavanja određenih zadataka i to je najvažniji dio svake organizacije. Sva poduzeća prilikom obavljanja poslovnog procesa teže samo jednome, a to je da se poslovni proces obavi u zadanom roku da bi se ostvarila željena dobit. Organizacijska struktura ovisi o veličini poduzeća, broju zaposlenika, vrsti posla i slično. Organizacija u poduzeću ima bitnu ulogu te ona predstavlja ključ poslovnog uspjeha.Također uloga menadžera je vrlo bitna jer on usmjerava i motivira zaposlenike kako bi svojim radom ostvarili ciljeve.U ovom radu je prikazana i objašnjena organizacijska struktura poduzeća Erste banka d.d. Rijeka, kao i organizacijska struktura poslovnice Erste banke koja se nalazi u Splitu. Poduzeće Erste banka d.d. Rijeka ima kvalitetnu organizacijsku strukturu, kako u samom sjedištu poslovnice, tako i u svim ostalim manjim poslovnicama diljem Hrvatske.

Ključne riječi: **upravljanje**, **organizacija**, **organizacijska struktura**, **Erste banka d.d., Rijeka**

1.UVOD

1.1. PREDMET RADA

Predmet ovog završnog rada su principi organizacijskog koncepta u poduzeću Erste banka d.d. Rijeka, kao i principi organizacijskog koncepta u poslovnici Erste banke koja se nalazi u Splitu. Temeljna djelatnost poduzeća je svakodnevni rad s klijentima na području isplata,uplata novca, novčanih kredita, mogućnosti otvaranja različitih štednji i investicija itd. Sjedište tvrtke nalazi se na adresi Jadranski trg 3A, 51 000 Rijeka dok se poslovnica kojoj ćemo analizirati organizacijsku strukturu o ovom radu, nalazi na adresi Ul. Ivana Gundulića 40, 21 000 Split.

1.2. PROBLEM RADA

Ovim završnim radom će se opisati kako i na koji način će se provoditi organizacija upravljanja poslovanja u Erste banci d.d. Split kojoj se sjedište upravljanja nalazi u Rijeci. Svako poduzeće treba imati dobru organizacijsku strukturu jer znamo da je ona temelj svakog uspješnog poslovanja nekog poduzeća. Poslovnica Erste banke u Splitu može poslužiti kao dobar primjer svim drugim poslovnicima po pitanju organizacije u poduzeću, te podjele i izvršenja tih poslova s obzirom na veliki broj radnih jedinica unutar poduzeća. Sva poduzeća koja provode podjelu zadataka te poslova želi zapravo postići što bolji poslovni rezultat u određenom poslovnom razdoblju. Zbog toga je bitno da se napravi dobra organizacijska struktura.

1.3. CILJEVI RADA

Cilj ovog projektnog rada je prikupiti što više informacija o načinu upravljanja organizacije u poslovnici Erste banke u Splitu koja se nalazi na adresi Ulica Ivana Gundulića 40. U ovom radu koristit će se informacije i podaci prikupljeni na temelju prošlih i sadašnjih rezultata poslovanja. Cilj poslovanja poduzeća Erste banka je ostvarit maksimalan profit, zaposliti što veći broj kvalificiranih zaposlenika te raditi općenito na zadovoljstvu kako njihovih klijenata tako i na zadovoljstvu poslovnih partnera.

1.4. METODE RADA

Najvažniji korak prilikom izrađivanja svakog rada je prikupljanje potrebnih dokumenta i informacija iz stručnih literatura i web stranica koje sadrže znanja iz područja menadžmenta, tj. preciznije navedeno iz područja organizacije. Prilikom izrade ovog projektnog rada koristili smo se metodom intervjua zaposlenika poslovnice Erste banke koja se nalazi u Splitu, te web stranicama poduzeća Erste banka. Korisni podaci će se preuzeti i citirati.

1.5. OBRAZLOŽENJE STRUKTURE RADA

U uvodnom dijelu navodi se problematika rada i predmet istraživanja, te ciljevi koji se žele ostvariti i metode koje će se koristiti.

Prvo poglavlje je uvod u kojem se objašnjava pojam organiziranja koja se ne odnosi na način podjele poslova unutar organizacije.

Drugo poglavlje vezano je za teorijski dio organiziranja i principe organizacijske strukture.

Treće poglavlje prikazuje opće podatke poduzeća te njegove temeljne djelatnosti.

U četvrtom poglavlju objašnjavamo principe organizacijskog koncepta u Erste banci d.d. Rijeka, kao i principe organizacijskog koncepta u poslovnici Erste banke koja se nalazi u Splitu.
Na kraju rada nalazi se zaključak u kojem se daje osvrt na cjelokupni završni rad.

2. TEORIJSKE ODREDNICE ORGANIZACIJE UPRAVLJANJA

2.1. POJAM ORGANIZACIJE

Menadžment se sastoji od 5 osnovnih funkcija: planiranje, organiziranje, kadroviranje, vođenje i kontroliranje. Organiziranje je produžetak planiranje – kada su određeni ciljevi koje treba dostići i strategije za njihovo ostvarenje, te resursi kojima će se to postići, tada se kao neminovno nameće potreba oblikovanja adekvatne organizacije poduzeća kao instrumenta za ostvarenje tih ciljeva. U tom se smislu pred menadžment postavlja zadatak izbora adekvatne organizacijske strukture, sustav menadžmenta i ekonomskih odnosa u poduzeću. To je veoma složen zadatak menadžmenta s obzirom na izbor adekvatne organizacije ovisi o nizu činitelja. Organiziranje se najčešće manifestira kao djelatnost menadžmenta koja se najčešće javlja pod nazivom dizajniranje odnosno projektiranje organizacije. Tako Lebenbaum definira projektiranje organizacije kao „proces kojim se tvori optimalna organizacijska struktura i postavljaju se potrebne odgovornosti i autoritet menadžmenta svakog sastavnog dijela unutar strukture da bi se najbolje ostvarili ciljevi poduzeća".[1]Na sličan način projektiranje organizacije definira i Newman[2] prema kojemu je projektiranje organizacije također proces oblikovanja strukture organizacije. Za M. Webera[3] organizacija podrazumijeva određene društvene odnose,tj. pojedince koji međusobno djeluju unutar organizacije. Međutim, on pod pojmom strukture podrazumijeva znatno širi sadržaj od onoga koji se najčešće pod tim pojmom podrazumijeva. On, naime, razlikuje položajnu od procesne strukture kao sastavnih dijelova organizacijske strukture u cjelini.

Neki od osnovnih zadatka projektiranja organizacije su:[4]

- Raščlanjivanje ukupnog zadatka poduzeća(prema izvršenju, prema fazama, prema objektu, prema rangu itd.)
- Formiranje radnih mjesta (projektiranje sadržaja posla, projektiranje metoda, usklađivanje činitelja rada…)
- Formiranje organizacijskih jedinica (povezivanje radnih mjesta, definiranje statusa, nadležnost i odgovornost…)

[1] Buble M. (2006): Osnove managementa, Ekonomski fakultet Split, str.13., 227.
[2] Buble, M., (2006.), op. cit, str. 226.
[3] Sikavica, P., (2011.) : Organizacija, Školska knjiga, Zagreb, str. 13.
[4] Buble, M., (2006.), op. cit, str. 228.

- Projektiranje sustava upravljanja(vrste organa, njihove nadležnosti i odgovornosti, odnosi između pojedinih organa…)
- Projektiranje prostorne organizacije(lokacija, raspored organizacijskih jedinica …)
- Projektiranje organizacijskih sredstava (izbor, oblikovanje, primjena)

2.2. METODE ORGANIZACIJE

Danas postoji veliki broj metoda i tehnika pomoću kojih poduzeća svakodnevno rješavaju probleme tijekom poslovanja kako bi ostvarili postavljane ciljeve poduzeća. Metode i tehnike možemo grupirati u opće i posebne skupine.

Od općih metoda karakteristične su slijedeće:[5]

- analitičke metode temeljene na analizi kretanja rezultata poslovanja preko raznih indikatora,
- analitičke metode temeljene na ispitivanju funkcioniranja elemenata poslovanja
- kompleksna analitička metoda,
- metoda procesnih funkcija,
- grafičko – matrične metode,
- kompleksna matrična metoda

  - Analitičke metode temeljene na analizi kretanja rezultata poslovanja preko raznih indikatora (ova se metoda koristi odgovarajućim indikatorima poslovanja poduteća na temelju kojih se zaključuje o globalnoj efikasnosti organizacije poduzeća. Najčešći je indikator efikasnost koji predstavlja odnos između ostvarene dobiti i angažiranja imovine.)
  - Analitičke metode temeljene na ispitivanju funkcioniranju elemenata poslovanja (ova se metoda temelji na postavci da svako poduzeće mora posjedovati odgovarajuće komponente – ljude, materijale, opremu, radne uvjete, metode rada itd. koje prolaze kroz određene postupke – osiguranje, korištenje, održavanje i obnavljanje.)
  - Kompleksna analitička metoda (ova metoda predstavlja svojevrsnu kombinaciju raznih analitičkih metoda u namjeri da kvantitativnom determinacijom izvrši ocjenjivanje postojeće i oblikovanje nove organizacije.)

[5] Buble M.(2009): Osnove managementa, Ekonomski fakultet Split, str.233.

- Metoda procesnih funkcija (ova metoda je dosta slična onoj prethodnoj, s tom razlikom što uvodi pojam procesne funkcije kao imanentnog dijela funkcija menadžmenta.)
- Grafičko – matrična metoda(ova metoda predstavlja instrument za razgraničenje nadležnosti i odgovornosti između pojedinih organizacijskih jedinica, te pojedinih radnih mjesta unutar tih jedinica.)
- Kompleksna matrična metoda (ova se metoda temelji na raščlanjivanju cjelokupnog poslovanja poduzeća i matrično-grafičkog reguliranja odnosa između nositelja poslova.)

2.3. PRINCIPI RAŠČLANJIVANJA ZADATAKA

Organizacija raščlanjivanja i grupiranja zadataka među najvažnijim je elementima organizacijske strukture. Da bi se ostvarili postavljeni ciljevi poduzeća, neophodno je izvršiti određene zadatke, pa stoga izvršenje zadataka postaje oblik ostvarivanje ciljeva. Dok je ciljevima definiran smjer i intezitet aktivnosti poduzeća, zadatkom se definira proces izvršenja, objekt izvršavanja,sredstva izvršavanja, prostor i vrijeme izvršavanja (Kosiol,1972,10)[6]

Kosiol je postavio 5 principa raščlanjivanja ukupnog zadatka kako bi se poslovanje poduzeća poboljšalo, te kako bi se zadani ciljevi poduzeća što prije ostvarili. Ti principi su:[7]

- Princip raščlanjivanja zadatka prema izvršenju
- Princip raščlanjivanja zadatka prema objektu
- Princip raščlanjivanja zadatka prema rangu
- Princip raščlanjivanja zadatka prema fazama
- Princip raščlanjivanja zadatka prema svrsi

Princip raščlanjivanja zadatka prema izvršenju (polazi od činjenice da je u svakom ukupnom zadatku sadržan kao postavljeni cilj kompleks izvršenja, analiza kojega dovodi do raščlanjivanja u tzv. izvršne zadatke.)[8]

[6] Sikavica, P., (2011.), op. Cit, str. 551.
[7] Buble, M., (2006.), op. cit, str. 241.
[8] Buble, M., (2006.), op. cit, str. 242.

Princip raščlanjivanja zadatka prema objektu (polazi od toga da se procesi izvršenja protežu na objekt, pri čemu se može raditi o ulaznim objektima za obradu, o konačnim objektima koje treba izraditi ili o radnim sredstvima.)
Princip raščlanjivanja zadatka prema rangu (polazi od činjenice da svaki djelomični zadatak unutar kompleksa ukupnog zadatka ima različit rang. U tom se smislu obično razlikuje odlučivanje od izvršenja, pa se stoga svaki zadatak i raščlanjuje polazeći od dva kriterija.)[9]
Princip raščlanjivanja zadatka prema fazama (polazi od činjenice da su u svakom zadatku sadržane tri osnovne faze: planiranje, ostvarenje i kontrola. Stoga odmah treba utvrditi ove faze kako bi se kasnije mogle donijeti odluke o nositeljima izvršenja ovih faza.)
Princip raščlanjivanja zadatka prema svrsi (polazi od činjenice da u svakom poduzeću pored primarnih zadataka postoje i sekundarni zadaci. Dok su primarni zadaci rezultat cilja poduzeća, sekundarni zadaci su uvjet za obavljanje primarnih.)[10]

2.4. PRINCIPI OBLIKOVANJA ORGANIZACIJSKIH JEDINICA

Raščlanjivanje ukupnog zadatka poduzeća rezultira mnoštvom pojedinačnih parcijalnih zadataka, koje je potrebno grupirati u adekvatne cjeline u kojima će se moći uspješno obavljati cjeloviti zadaci. U tom se smislu najprije formiraju uže cjeline (radna mjesta), koje se dalje povezuju u šire cjeline, i tako redom, sve do povezivanja svih zadataka u cjelinu zadataka poduzeća.[11] Taj proces grupiranja pojedinačnih zadataka i formiranje organizacijskih jedinica naziva se departmentalizacija. Koliko će biti razina povezivanja, ovisi o nizu faktora, kao što su veličina poduzeća, stupanj podjele rada u poduzeću, djelatnost poduzeća, lokacija itd.Brojni su autori klasične teorije menadžmenta pokušali definirati principe departmentalizacije- principe koje su postavili Allen i Koontz te O'Donnell predstavljaju najveći domet te teorije. Allen smatra da postoje samo dva principa grupiranja i to:princip sličnosti i princip vezanosti. Za raliku od Allena, Koontz i O'Donnell govore o većem broju principa, ali također ističu potrebu određenog stručnog znanja i iskustva organizatora.[12]

[9]Buble, M., (2006.), op. cit, str. 242.
[10] Buble, M., (2006.), op. cit, str. 243.
[11] Buble, M., (2006.), op. cit, str. 245.
[12] Buble, M., (2006.), op. cit, str. 246., 247.

Prema njima ti principi su slijedeći:

- Princip sličnosti
- Princip povezanosti
- Princip najveće uporabe
- Princip posebnog interesa
- Princip razdvajanja
- Princip autonomije
- Princip adekvatne pozornosti
- Princip koordinacije

1) Princip sličnosti (temelji se na povezivanju istorodnih ili sličnih poslova u jednu skupinu,odnosno organizacijsku jedinicu. Primjenjuje se uglavnom pri formiranju užih organizacijskih jedinica, odnosno tzv. donjeg i srednjeg segmenta organizacijske strukture poduzeća.)
2) Princip povezanosti (kod grupiranja polazi od potrebe da se u istu organizacijsku jedinicu svrstaju različiti, ali međusobno povezani poslovi.Na ovaj se način formiraju ciljno orijentirane organizacijske jedinice.)
3) Princip najveće uporabe (temelji se na tome da se određene grupe poslova, koje se obavljaju za različite organizacijske jedinice, lociraju u onu organizacijsku jedinicu koja ih najviše koristi.)
4) Princip posebnog interesa (uglavnom se koristi pri grupiranju onih poslova koji se do tada nisu obavljali u poduzeću. Stoga pri pojavi novih poslova treba odlučiti kojoj će se od postojećih organizacijskih jedinica dodijeliti.)
5) Princip razdvajanja (temelji se na pretpostavci da se planiranje, izvršenje i kontrola moraju međusobno razdvojiti u cilju efikasnijeg funkcioniranja organizacije. Primjenjuje se tako što se posebno grupiraju poslovi planiranja i pripreme, posebno poslovi kontrole i na kraju posebno poslovi izvršenja.)
6) Princip autonomije (temelji se na postavci da poslove efikasnost obavljanja kojih je uvjetovana autonomijom rada i djelovanja njihovih nositelja, treba organizirati u posebnu organizacijsku jedinicu.)
7) Princip adekvatne pozornosti (se uglavnom primjenjuje kodgrupiranja tzv. pomoćnih poslova, a temelji se na objedinjivanju odnosno međusobnom povezivanju ovih poslova i svrstavanju u posebnu specijaliziranu organizacijsku jedinicu.)

8) Princip koordinacije (najstariji princip grupiranja, koji se manifestira u primjeni jednostavnih brojeva. Polazi od toga da se dimenzioniranje organizacijskih jedinica provodi s aspekta broja zaposlenih čime se osigurava mogućnost uspješne koordinacije.)

Na temelju primjene navedenih i drugih principa grupiranja zadataka razvijene su različite klasifikacija organizacijskih struktura. Tako Cummings i Worley navode 5 karakterističnih oblika organizacijskih struktura i to:[13]

- Funkcijske organizacijske strukture (svi se slični poslovi grupiraju zajedno u organizacijske jedinice, kao što su marketing, računovodstvo,proizvodnja,kontrola i dr.)
- Divizijske organizacijske strukture (svi se poslovi koji su zajednički za jedan proizvod,grupu proizvoda grupiraju u jednu organizacijsku jedinicu koja postaje samodovoljna.)
- Matrične organizacijske strukture (grupiranje se provodi tako da se istovremeno primjenjuje funkcijski i divizijski pristup koji se međusobno povezuju stvarajući novi oblik organizacijske strukture.)
- Procesna organizacijske strukture (grupiranje poslova oko temeljnih procesa formiranjem multidisciplinarnih timova.)
- Mrežna organizacijska struktura (autonomne grupe povezane elektronički pomoću središnjeg brokera s kojim ugovaraju usluge radi ostvarenja profita.)

2.5. TEMELJNI OBLICI ORGANIZACIJSKE STRUKTURE

Nakon utvrđene definicije organizacijske strukture, kao i samog pojma organizacije i menadžmenta, u nastavku se opisuju temeljni oblici organizacijske strukture.

Temeljni oblici organizacijske strukture su:

- Funkcijski oblik organizacijske strukture
- Divizijski oblik organizacijske strukture
- Matrični oblik organizacijske strukture

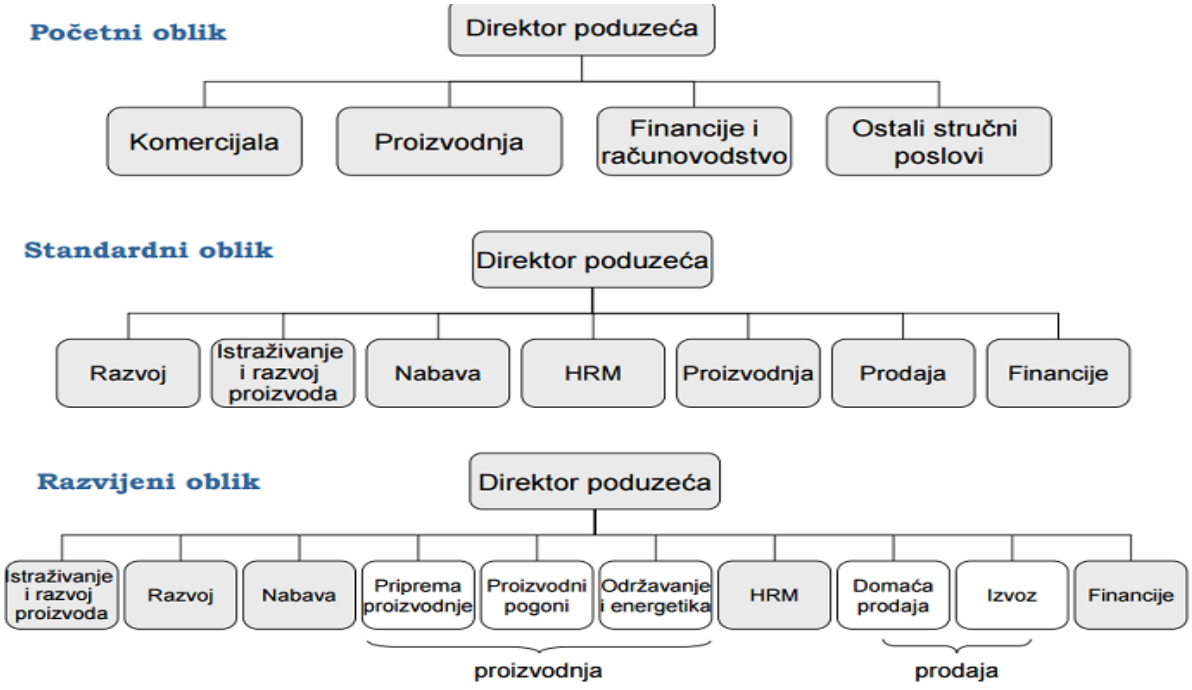
[13] Buble, M., (2006.), op. cit, str. 250.

- Procesni oblik organizacijske strukture
- Mrežni oblik organizacijske strukture

2.5.1.Funkcijski oblik organizacijske strukture

Funkcijski oblik organizacijske strukture je najstariji i najraširenji oblik departmentalizacije. Zasnovan je na ranim teorijama menadžmenta s obzirom na specijalizaciju, odnose linije i štaba, raspon kontrole,autoritet i odgovornost.

Karakterizira ga grupiranje istorodnih,sličnih ili neposredno ovisnih i uvjetovanih poslova. Sastoji se od tri osnovna oblika i to od: početnog ili primarnog oblika, standardnog i prijelaznog.[14]



Slika 1. Vrste funkcijske strukture
Izvor: www.efzg.hr (30.03.2017.)

[14] Buble, M., (2006.), op. cit, str. 250.

Sa slike 1. vidimo da postoji početni ili primarni, standardni te razvijeni oblik funkcijske strukture.

1) Početni ili primarni oblik (se najčešće koristi u malim poduzećima. Poslovi su podijeljeni na organizacijske jedinice, a unutar svake organizacijske jedinice najčešće se nalaze dvije ili više funkcija.)

2) U srednjim i većim poduzećima dolazi do većeg stupnja podjele rada pa se stoga početni funkcijski oblik nužno mora proširiti. Na toj osnovi dolazi do izgradnje funkcijskog standardnog oblika, koji karakterizira ostvarivanje načela jedna funkcija –jedna organizacijska jedinica.

3)Prijelazni oblik (koristi se u velikim poduzećima u kojima postoji veliki broj organizacijskih jedinica te je potrebno veliki broj poslova podijeliti na odgovarajuća radna mjesta.)[15]

Prednosti funkcijskog oblika organizacijske strukture:[16]

- visoki stupanj specijalizacije i podjele rada,
- stručno vođenje i jedinstvena koordinacija poslova iste funkcije
- logična povezanost poslovnih funkcija
- naglašavanje značaja i važnosti "glavnih funkcija"
- slijedi principe specijalizacije po funkcijama
- olakšava edukaciju i osposobljavanje menadžera za vođenje pojedinih poslovnih funkcija
- osigurava čvrstu kontrolu na vrhu poduzeća

Nedostaci funkcijskog oblika organizacijske strukture :[17]

- sporo se prilagođava promjenama u okolini
- zbog rascjepkanosti poslova, otežana je njihova koordinacija
- odsutnost suradnje i timskog rada menadžera pojedinih poslovnih funkcija
- sporo i neadekvatno odlučivanje
- razvučenost linija koordinacije i komunikacije

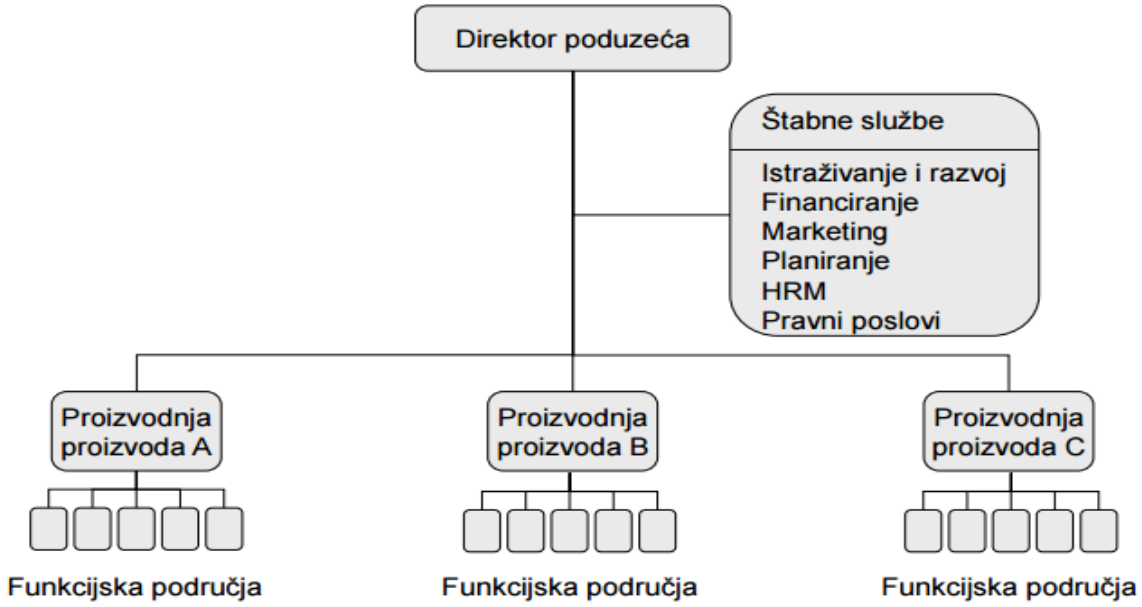
[15] Buble, M., (2006.), op. cit, str. 251.
[16] www.efzg.hr (24. 06. 2017.)
[17] Sikavica, P., (2011.), op. Cit, str. 440.

- odsutnost odgovornosti funkcijskih menadžera za krajnji poslovni rezultat poduzeća,
- naglašavanje važnosti ciljeva pojedinih poslovnih funkcija, a ne ciljeva poduzeća
- zbog pretjerane specijalizacije funkcijskih menadžera, njihov se pogled sužava i teško vide cjelinu

2.5.2. Divizijski oblik organizacijske strukture

Karakterističan je po tome što formira organizacijske jedinice s aspekta objekta. Sastoji se od dva osnovna oblika: predmetni oblik i teritorijalni oblik.

- Predmetni oblik grupira pojedinačne zadatke u organizacijske jedinice koje su usmjerene na proizvodnju i prodaju jednog proizvoda.
- Teritorijalni oblik grupira zadatke prema geografskom području.Ovaj oblik slijedi logiku da se sve aktivnosti na danom teritoriju trebaju grupirati u jedinstvenu diviziju u koju će se uključiti sve funkcije potrebne za proizvodnju i prodaju proizvoda na tom području.[18]



Slika 2. Divizijski oblik organizacijske strukture
Izvor: www.efzg.hr (30.03.2017.)

[18] Buble, M., (2006.), op. cit, str. 256.

Sa slike 2. se vidi primjer divizijskog oblika organizacijske strukture. Postoji predmetni te teritorijalni oblik divizisjke organizacijske strukture. Sa slike 2 možemo vidjeti da se radi o predmetnom obliku organizacijske strukture.

Prednosti divizijskog oblika organizacijske strukture:[19]

- razvija vještine općeg menadžmenta
- osigurava izvrsnu koordinacija između funkcijskih odjela
- osigurava fleksibilnost i brzinu reakcije na promjene u nestabilnoj okolini
- njeguje orijentaciju
- prema cjelokupnom rezultatu i klijentima
- decentralizira donošenje odluka

Nedostaci divizijskog oblika organizacijske strukture:[20]

- siromašna koordinacija između divizija
- duplicira resurse i funkcije između divizija
- eliminira ekonomiju veličine
- top menadžment gubi kontrolu
- postavlja zahtjeve višestruke uloge te tako stvara stres
- ograničava unapređenje karijera specijalista

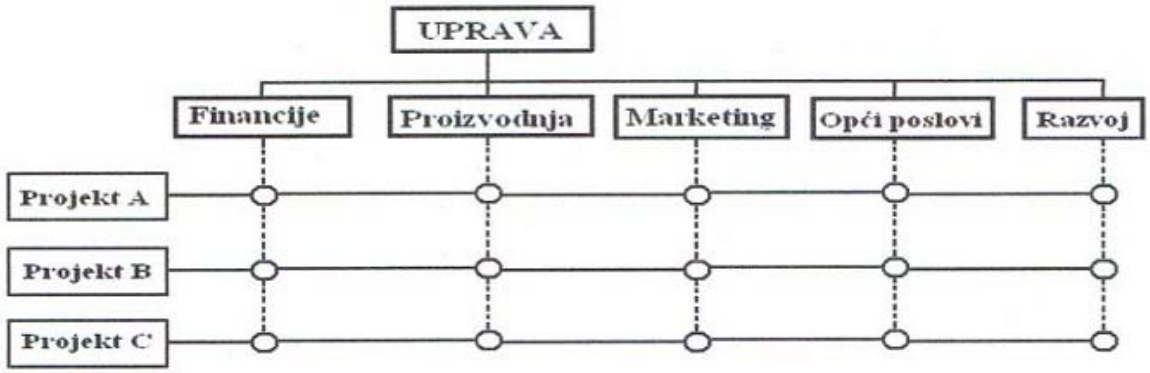
2.5.3. Matrični oblik organizacijske strukture

To je hibridni oblik organizacijske strukture u kojemu postoji funkcijski i divizijski oblik, s namjerom da se naglase sve prednosti a eliminiraju svi nedostaci kod oba dva oblika.[21]Razlikuje se od svih do sada poznatih struktura po tome što je dvodimenzionalna, a sve ostale strukture su jednodimenzionalne.

[19] Buble, M., (2006.), op. cit, str. 257.
[20] www.efzg.hr (24. 06. 2017.)
[21] Sikavica, P., (2011.), op. Cit, str. 429.

Prednosti matričnog oblika organizacije:[22]

- raspoloživost svi specijaliziranih znanja sa svih aspekata poslovanja poduzeća
- prikladna za primjenu kod kompleksnih odluka
- zaposleni imaju mogućnost učiti od kolega(veliki broj radnih mjesta-široki spektar znanja)
- proširenje zadataka na zaposlene
- mogućnost ostvarivanja dobre komunikacije sa ostalim odjelima u poduzeću



Slika 3. Matrični oblik organizacijske strukture
Izvor: www.efzg.hr (30.03.2017.)

Na slici 3. vidimo primjer matričnog oblika organizacijske strukture. Prikazuje raspoloživost svi specijaliziranih znanja sa svih aspekata poslovanja poduzeća.

Nedostaci matričnog oblika organizacije:[23]

- veliki broj sudionika – zaposlenih (moguće učestale nesuglasice)
- potrebna je česta obuka ljudskih resursa
- velika količina stresa kod zaposlenika
- ako se vještine zaposlenih dobro ne izbalansiraju, smanjuje se ukupna vrijednost uloženih preformansi
- nema jednog nadređenog koji preuzima odgovornost za poslovanje

[22] www.efzg.hr (24. 06. 2017.)
[23] Buble, M., (2006.), op. cit, str. 260.

- troši se radno vrijeme na veliki broj sastanaka koji su svakodnevno potrebni kako bi se poslovanje neometano obavljalo

Matrična organizacija, kao vrsta organizacijske strukture, prikladna je za organizacije koje istodobno rade na više projekata. Za nju je karakteristična dualna (dvostruka) odgovornost članova projektnog tima.[24]

2.5.4. Procesni oblik organizacijske strukture

Za razliku od ostalih organizacijskih struktura, procesni oblik u središte svog poslovanja stavlja sam kriterij procesa te radi na građenju timova na njegovoj osnovi.Procesni oblik organizacijske strukture je prvi pravi oblik suvremenog organizacijskog dizajna koja, za razliku od dosadašnjih organizacijskih struktura, u prvi plan stavlja horizontalnu organizaciju.[25]

Koncept procesnog oblikovanja strukture ufokus svog interesa stavlja tri do pet središnjih procesa koji determiniraju rad poduzeća oko kojih se formiraju timovi. To su najčešće sljedeći procesi:[26]

- razvoj i uvođenje proizvoda
- zaprimanje i izvršenje narudžbi
- operacija i logistika
- servis i potpora kupcu

Prednosti procesnog oblika organizacijske strukture:[27]

- usmjerena na resurse satisfakcije kupaca
- unapređuje brzinu i efikasnost,često dramatično
- rapidno adaptira na promjene okoline
- povećava mogućnost sagledavanja ukupnog toka rada
- smanjuje troškove jer smanjuje režijske strukture
- reducira granice između odjela

[24] Sikavica, P., (2011.), op. Cit, str. 429.
[25] Sikavica, P., (2011.), op. Cit, str. 433.
[26] Buble, M., (2006.), op. cit, str. 262.
[27] www.efzg.hr (24. 06. 2017.)

Nedostaci procesnog oblika organizacijske strukture:[28]

- može ugroziti srednji menadžment i štabne specijaliste
- zahtjeva promjene u filozofiji menadžmenta
- duplicira oskudne resurse
- može biti neefektivna ako se identificiraju pogrešni procesi
- može produžiti donošenje odluka u timovima
- zahtjeva nove vještine i znanja za vođenje lateralnih odnosa i timova

2.5.5. Mrežni oblik organizacijske strukture

Sve brže i kompleksnije promjene u okolini tražile su odgovore poduzeća u bržoj adaptaciji, a što je nužno vodila stvaranju fleksibilnih organizacijskih struktura. Sve su te strukture zasnovane na samoupravnim timovima i samoupravnim radnicima poduprtim suvremenom informatičkom tehnologijom koja je osigurala njihovo povezivanje u različite oblike mreže.[29]

S obzirom na sve složeniju i nesigurniju okolinu u kojoj posluju današnje organizacije, sve ih više pribjegava mrežnoj organizaciji u kojoj nalaze zaštitu od tržišne nesigurnosti.[30]

Prednosti mrežnog oblika organizacijske strukture:

- omogućava visoku fleksibilnost i adaptivnost na dinamičku okolinu
- stvara vrlo konkurentna poduzeća
- omogućava da svaki zaposlenik može napredovati u svojim vještinama
- reducira administraciju
- omogućava globalnu ekspanziju

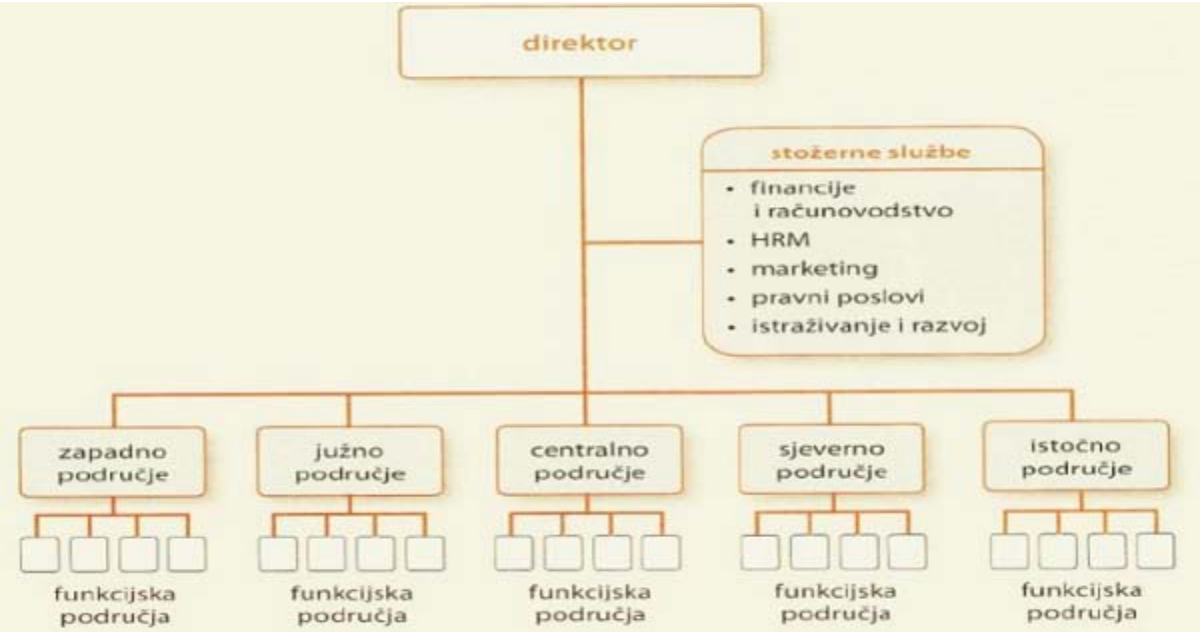
Nedostaci mrežnog oblika organizacijske strukture:[31]

- otežana je kontrola
- teško je upravljanje lateralnim odnosima između članica
- lojalnost zaposlenih slabi
- održavanje članstva i koristi mogu biti problematični

[28] www.efzg.hr (24. 06. 2017.)
[29] Buble, M., (2006.), op. cit, str. 265.
[30] Sikavica, P., (2011.), op. Cit, str. 441.
[31] Sikavica, P., (2011.), op. Cit, str. 442.

Razlikujemo dvije vrste mrežaste strukture, a to su:

- Mrežno zasnovane organizacijske strukture poduzeća
- Mrežno zasnovane organizacije



Slika 4. Mrežni oblik organizacijske strukture
Izvor: www.efzg.hr (30.03.2017.)

Slika 4. prikazuje mrežni oblik organizacijske strukture. Omogućava optimalnu stabilnost, te funkcionira kako treba kada svaki član ima potpunu samostalnost. Kod mrežnog oblika organizacijske strukture nema potrebe za kontrolom, jer svaki član unutar organizacije dobro poznaje svoje zadatke te posjeduje vještine pomoću kojih ih rješava.

2.6.CENTRI ODGOVORNOSTI ORGANIZACIJE

Centri odgovornosti predstavljaju organizacijske jedinice određenog stupnja autonomije, a koje su odgovorne za ostvarenje unaprijed utvrđenih ciljeva sukladnih ciljevima poduzeća.[32]Pod centrom odgovornosti podrazumijeva se svaka unutarnja organizacijska jedinica u organizaciji, kojom rukovodi menadžer i koji je odgovoran za njezine poslovne

[32] Buble, M., (2006.), op. cit, str. 276.

aktivnosti. Na toj se osnovi i razvija tipologija centra odgovornosti po kojoj se razlikuju tri osnovna tipa centra odgovornosti, a to su:[33]

- Troškovni centri
- Profitni centri
- Investicijski centri

Pored tri navedena temeljna tipa centra odgovornosti u praksi se javljaju najčešće i još dva dopunska, a to su:

- Prihodni centri
- Pseudoprofitni centri



Slika 5. Centri odgovornosti organizacije
Izvor: www.efzg.hr (30.03.2017.)

Na slici 5. su prikazani centri odgovornosti organizacije (troškovni, profitni, prihodni te pseudoprofitni).

Troškovni centri

Predstavljaju one dijelove poduzeća koji su zaduženi za ostvarenje parcijalnog zadatka poduzeća uz zadane troškove. Njihov osnovni zadatak je da ostvare svoj zadatak uz minimalne troškove. Obično se razlikuju dva tipa centra odgovornosti a to su:[34]

[33] Sikavica, P., (2011.), op. Cit, str. 473.

- Centri odgovornosti u proizvodnji
- Centri odgovornosti van proizvodnje

Profitni centri

To su specifični dijelovi poduzeća koji imaju visok stupanj autonomije prilikom obavljanja poslovanja poduzeća. U tom smislu profitni centri poduzeća ne samo da su odgovorni za rizik poslovanja i da snose posljedice visokih troškova, već su i odgovorni za sve pozitivne dobiti koje poduzeće ostvari putem poslovanja u određenom razdoblju.[35]Za mjeru uspješnosti uzimaju maksimiziranje prihoda po danoj cijeni i financijskih planova redovitih poslovnih aktivnosti.

Postoje dva osnovna tipa profitnog centra, a to su:

- Međusobno neovisni profitni centri
- Međusobno ovisni profitni centri

Prihodni centri

Prihodni centri su takvi dijelovi poduzeća inputa i outputa koji imaju tržišne cijene koje su za potrebe internog transfera strogo limitirane. Njihov se uspjeh mjeri obujmom ostvarenog zadatka.[36]

Pseudoprofitni centri

Je po svojim karakterstikama sličan profitnom centru, međutim on se od profitnog centra razlikuje po tome što ostvareni profit nije neposredna posljedica uspješnog korištenja raspoloživih resursa već je prvenstveno posljedica određene metode obračuna.

[34] www.efzg.hr (24. 06. 2017.)
[35] Sikavica, P., (2011.), op. Cit, str. 475.
[36] Buble, M., (2006.), op. cit, str. 278.

3. OSNOVNI PODACI O PODUZEĆU ERSTE BANKA D.D.

3.1. Opći podaci

Erste&Steiermärkische Bank d.d. pod tim imenom posluje od 1. kolovoza 2003., a nastala je spajanjem Riječke banke d.d., Rijeka i tadašnje Erste&Steiermärkische Bank d.d., Zagreb.Obje banke imale su značajnu ulogu na hrvatskom financijskom tržištu. Riječka banka, osnovana 1954. godine, s 50-godišnjom tradicijom u bankarstvu predstavljala je vodeću banku grada Rijeke, Primorja i Istre, a Erste&Steiermärkische Bank d.d. Zagreb nastala je 2000. godine spajanjem triju uspješnih regionalnih hrvatskih banaka: Bjelovarske, Trgovačke i Čakovečke banke.

Erste&Steiermärkische Bank d.d. posluje na nacionalnoj razini te uslužuje više od 850.000 klijenata kroz mrežu od 132 poslovnice (kolovoz 2016.) i 652 bankomata. Mreža ujedno uključuje 13 komercijalnih, 8 poduzetničkih i 9 profitnih centara za korporativne klijente. Prema veličini aktive banka zauzima treće mjesto u Hrvatskoj, odnosno 14,7 posto tržišnog udjela (HNB, 31.12.2015.).

U svom poslovanju banka je prvenstveno usmjerena na građanstvo te malo i srednje poduzetništvo, no istodobno i na tradicionalne velike partnere s kojima posluje u regijama u kojima je snažno prisutna - Rijeci, Zagrebu i Bjelovaru. Banka se posebno ističe inovativnošću i brigom za klijente, a ujedno kontinuirano radi na proširenju usluga za klijente kao i stalnom podizanju razine kvalitete. Od samog početka 2000. godine, Erste&Steiermärkische Bank d.d. dio je međunarodne Erste Group, koja potječe još od davne 1819. godine i prve Austrijske štedne banke.

Od 1997. godine Erste grupa se razvila u jednog od najvećih pružatelja financijskih usluga u srednjoj i istočnoj Europi, s 46.600 zaposlenih koji uslužuju 15,8 milijuna klijenata, u 2.500 poslovnica u 7 država: Austriji, Češkoj, Slovačkoj, Rumunjskoj, Mađarskoj, Hrvatskoj i Srbiji.

Info telefon:	0800 7890, 072 555 555, +385 (51)365 591
Matični broj:	3337367
OIB:	HR23057039320
IBAN:	HR9524020061031262160
žiro račun:	2402006-1031262160
SWIFT/BIC:	ESBCHR22
REUTERS	ESZH
Sjedište:	Jadranski trg 3A, 51000 Rijeka, Hrvatska
Erste poslovni centar:	I. Lučića 2, 10000 Zagreb, Hrvatska
Sud upisa u registar:	Trgovački sud u Rijeci - MBS: 040001037
Temeljni kapital:	1.698.417.500,00 kn

Slika 6. Logo Erste banke

Izvor: https://www.google.hr/search=erste+banka&source (30.03.2017)

3.2. Prodajni program Erste banke

Prodajni program Erste banke se sastoji od :

- računa i kartica
- kredita i financiranja
- štednja i investicija
- e-bankarstva

Računi i kartice (kod otvaranja računa za klijente Erste banke postoji mogućnost da otvore tekući račun ili žiro račun. Tekući račun ima jednostavnu svrhu – priljev i raspolaganje novčanim sredstvima. Erste žiro račun namijenjen je domaćim i stranim osobama koje ostvaruju prihod od samostalnog rada –honorari, atipendije, autorske naknade itd.)

Krediti i financiranja

> za sve namjene (gotovinski kredit u kunama, gotovinski kredit u eurima, mini kredit, kredit za umirovljenike)
> za kupovinu i opremanje doma (stambeni kredit, stambeni EKO kredit, adaptacijski kredit)
> druge vrste kredita (poljoprivredni kredit, turidtički kredit, potrošački EKO kredit, kredit za obrazovanje, poduzetnički starter)

Štednja i investicije

> Štednja (štednja po viđenju, standardna, rentna štednja, ativna štednja, Medo Štedodječija štednja, Erste Club štednja za mlade.)
> Investicije (obveznice, brokerske usluge, skrbništvo)
> Fondovi (mirovinski, investicijski fondovi)

E- bankarstvo

> mBanking, Netbanking
> mToken, Wallet, Digitalni kutak, Erste SMS, Redomat, Kiosk, FonBanking itd.

mBankingom možete pregledavati stanja po računima, podmirivati režije i ugovoriti štednju ili trajni nalog s mjesta i u vrijeme koje vama odgovara, a pritom i uštedjeti zahvaljujući nižim naknadama.Nova, redizajnirana aplikacija podržava i identifikaciju otiskom prsta, a novost je i jedinstveni zaslon s pregledom računa i izbornikom za najčešće korištene funkcionalnosti.

Erste NetBanking omogućuje obavljanje financijskih transakcija s vlastitog računala ili tableta, kao i planiranje i praćenje mjesečne potrošnje putem besplatne usluge Financijski manager.

NetBankingomogućuje i dodatne mogućnosti bankarenja iz vlastitog doma, poput plaćanja deviznih doznaka, pregleda stanja usluge Erste Maestro Plus®, kupoprodaje deviza i ugovaranja štednje.

3.3. Vizija i misija poduzeća

Vizija Erste banke je biti najbolja banka u Hrvatskoj koja brine o sigurnosti svojih klijenata i pruža najkvalitetnije proizvode i usluge, vodeći računa o dobrobiti svojih zaposlenika, dioničara i društvene zajednice.

Misija Erste banke je poticati i pomagati svojim klijentima , zaposlenicima, dioničarima u svrhu ostvarenja zajedničkog cilja.

4. PRINCIPI ORGANIZACIJSKOG KONCEPTA U PODUZEĆU ERSTE BANKA d.d. RIJEKA

4.1. Organizacijska struktura poduzeća Erste banka d.d. Rijeka

Za uspješno poslovanje i postizanje kvalitetnih rezultata je zaslužna organizacija poduzeća. Najbitnija je organizacijska struktura, koja predstavlja temelj za uspješniji, bolji i kvalitetniji rad cijelog poduzeća. Ona predstavlja dinamičan element organizacije poduzeća, jedinstven je sustav svih organizacijskih dijelova poduzeća i sredstvo za integralnu upotrebu svih postojećih resursa u poduzeću.

Glavni odjeli :

- uprava
- nadzorni odbor

Tablica 1. Organizacijska struktura Uprava Erste Banke d.d. Rijeka

ORGANIZACIJSKA STRUKTURA UPRAVE ERSTE BANKE D.D.			
UPRAVA			
SEKTOR GRAĐANSTVA	DIREKCIJA UPRAVLJANJA DISTRIBUTIVNIM KANALIMA	SLUŽBA LJUDSKIH POTENCIJALA	URED UPRAVE
SEKTOR GOSPODARSTVA	DIREKCIJA NAPLATE I UPRAVLJANJA LOŠIM PLASMANIMA	SLUŽBA UNUTARNJE REVIZIJE	ODJEL ZA GRUPNE FUNKCIJE
SEKTOR UPRAVLJANJA RIZICIMA	DIREKCIJA ORGANIZACIJE	SLUŽBA UPRAVLJANJA AKTIVOM I PASIVOM	
SEKTOR FINANCIJSKIH TRŽIŠTA	DIREKCIJA ZA GRUPNI MARKETING	SLUŽBA KOMUNIKACIJA	
SEKTOR RAČUNOVODSTVA I KONTROLINGA	DIREKCIJA PRAVNIH POSLOVA	SLUŽBA ZA EKONOMSKA ISTRAŽIVANJA	
SEKTOR IT	DIREKCIJA VELIKIH KORPORATIVNIH KLIJENATA	SLUŽBA ZA USKLAĐENOST	
SEKTOR PROCESINGA	DIREKCIJA UPRAVLJANJA KREDITNIM RIZIKOM TVRTKI	SLUŽBA KORPORATIVNE SIGURNOSTI	
SEKTOR UPRAVLJANJA IMOVINOM I GOTOVINOM		SLUŽBA TRANSAKCIJSKOG BANKARSTVA	

Izvor : Privatna literatura poduzeća Erste banka d.d. Rijeka

Iz tablice 1. možemo vidjeti organizacijsku strukturu Uprave Erste banke d.d. Rijeka. Vidimo da se Uprava sastoji od nekoliko sektora kao i od nekoliko direkcija koje su zadužene za upravljanje pravnih, korporativnih te organizacijskih poslova. Također postoje službe za komunikaciju, istraživanja, transakciju te upravljanje aktivom i pasivom koje služe kako bi poduzeće svakodnevno nesmetano obavljalo svoje poslove.

4.2. Dioničko društvo poduzeća Erste banka d.d. Rijeka

Prema Zakonu o trgovačkim društvima, kojim se uređuju osnivanje i djelovanje trgovačkih društava, poduzeće Erste banka d.d. je dioničko društvo dualističkog tipa. Erste&Steiermärkische Bank d.d. pod tim imenom posluje od 1. kolovoza 2003., a nastala je spajanjem Riječke banke d.d., Rijeka i tadašnje Erste&Steiermärkische Bank d.d., Zagreb.

Ima slijedeće organe :

> Nadzorni odbor
> Upravu

UPRAVA

Upravu čini jedan predsjednik, a to jeChristophSchoefboeck. Njegovi temeljni zadaci su :

- Sektor upravljanja rizicima
- Sektor upravljanja kreditnim rizikom tvrtki
- Sektor naplate i upravljanja lošim plasmanima
- Sektor pravnih poslova
- Sektor za usklađenost
- Sektor korporativne sigurnosti
- Sektor ljudskih potencijala
- Ured korporativnih komunikacija
- Ured za ekonomska istraživanja

Također, upravu poduzeća čine 4 člana, a to su: **Borislav Centner**. Njegovi temeljni zadaci su:

- Sektor gospodarstva
- Sektor velikih korporativnih klijenata
- Sektor financijskih tržišta
- Sektor transakcijskog bankarstva

Drugi član Uprave je **Martin Hornig**. Njegovi temeljni zadaci su:

- Sektor procesinga
- Sektor IT-a
- Sektor regionalne organizacije
- Ured za IT strategiju i upravljanje
- Sektor upravljanja imovinom i gotovinom

Treći član Uprave je **Slađana Jagar**. Njeni temeljni zadaci su:

- Sektor računovodstva i kontrolinga
- Sektor upravljanja aktivom i pasivom
- Sektor unutarnje revizije

Četvrti član Uprave je **Zdenko Matak**. Njegovi temeljni zadaci su:

- Sektor građanstva
- Sektor direktnih kanala
- Sektor marketinga

NADZORNI ODBOR

Nadzorni odbor broji šest članova, a to su:

- WillibaldCernko, predsjednik Nadzornog odbora
- Sava Ivanov Dalbokov, zamjenik predsjednika Nadzornog odbora
- Franz Kerber, član Nadzornog odbora
- HannesFrotzbacher, član Nadzornog odbora
- JuditÁgnesHavasi, član Nadzornog odbora
- Renate Veronika Ferlitz, član Nadzornog odbor

4.3. Organizacijska struktura u Erste banci d.d. Rijeka, podružnica Split

Adresa : Ul. Ivana Gundulića 40, 21 000 Split

Telefon: 072 374 530

- U poslovnici radi oko 30 ljudi, a u zgradi se nalazi:
  - Erste CardClub,
  - Erste Leasing,
  - Erste Factoring te
  - Erste Nekretnine.

Odjel Erste CardClub(sastoji od mogućnosti da se klijentima izdaju kartice (Diners club kartice, Mastercard te Visa kartice)

Odjel Erste Leasing(izraz leasing potječe od eng. glagola to lease što znači unajmiti. Leasing je suvremeni način financiranja osobnih i gospodarskih vozila, plovila opreme ili strojeva koji su klijentu potrebni za korištenje. Dva su osnovna tipa leasingaa; financijski i operativni.)

Odjel Erste Factoring(Factoring je otkup kvalitetnih kratkoročnih nedospjelih potraživanja u rasponu od 80% do 98% nominalne vrijednosti predmeta otkupa.

Glavne odrednice factoringa su: poticaj malom i srednjem poduzetništvu, poboljšanje likvidnosti gospodarskih subjekata, poluga snažnog razvoja malim tvrtkama, ukratko – alternativno financiranje krojeno po mjeri poduzetnika. Factoring kao takav, otvara dodatne mogućnosti za financiranje Klijenata, bržu i lakšu dostupnost izvora financiranja kratkoročnih aktivnosti društva, jednostavnije administriranje i dokumentacijski proces.)

Odjel Erste Nekretnine (ponuda nekretnina, projekti, posredovanja, procjena nekretnina, investicijski nadzor, savjetodavne usluge .)

- U prizemlju su smješteni šalteri sa sedam radnih mjesta koji rade od 08:00 – 19:00 h u dvije smjene.

Šalterski službenici u bankama obavljaju vrlo širok spektar bankarskih poslova:

- isplate i prijenos sredstava
- unovčavaju čekove
- primaju depozite i uplate kreditnih obroka
- ispunjavaju obrasce nužne za odobravanje kredita i drugih bankovnih usluga
- prodaju ili kupuju strani novac

Prije nego što isplate novac ili obave neku transakciju šalterski službenik u bankama mora provjeriti podatke koji se odnose na broj računa, ime banke, točnost iznosa, ispravnost ispunjenih dokumenata, a naravno moraju utvrditi i identitet osobe za koju obavljaju uslugu. Posebno pažljivo mora prebrojavati novac prilikom uplate ili isplate.



Slika 7. Šalteri Erste banke
Izvor: www.erstebanka.hr

- Također na ovom katu postoje 3 Financijska savjetnika sa radnim vremenom od 08:00 – 18:00 h. Posao se odvija u dvije smjene.

Poslovi koje obavlja Financijski savjetnik :

- Pomaže klijentu u prikupljanju financijskih podataka, izradi bilance stanja i radi analizu financijskog stanja u svrhu poboljšanja istog.
- Pomaže klijentu u izradi osobnog financijskog plana i u određivanju njegovih kratkoročnih i dugoročnih financijskih ciljeva.
- Analizira i radi usporedbu najvažnijih činjenica iz ponuda davatelja financijskih usluga i pomaže klijentu u izboru rješenja.
- Savjetuje klijenta neovisno, odgovorno, stručno i individualno.
- Savjetuje klijenta kako pametno upravljati osobnim financijama, voditi kućni proračun, planirati i pratiti troškove.
- Savjetuje klijenta u usklađivanju primitaka i izdataka, te planiranju izlaska iz financijskih teškoća i prezaduženosti.
- Pruža klijentu servis, izvješćuje ga o novostima na financijskom tržištu i povremeno savjetuje radi ostvarivanja financijskih ciljeva.

- Viši Financijski savjetnik se nalazi u svom uredu na prvom katu kao i Osobni Bankar.
  Svima njima je nadređena direktorica Savjetodavnog Centra.

- Na prvom katu je smješten i Poduzetnički centar za Male poduzetnike sa 5 Financijskih zastupnika koji imaju svoga Direktora Poduzetničkog Centra.
  Također na prvom katu je Regionalni Direktor Regionalne direkcije Jug sa svojom zamjenicom i tajnicom.

Financijski zastupnik zadužen je za aktivno upravljanje portfeljom malih i srednjih klijenata, prodaju proizvoda i usluga, akviziciju novih klijenata, sastavljanje kreditnih zahtjeva, planiranje i izvještavanje te nadgledanje plasmana i praćenje urednosti podmirenja obveza klijenata.

- Na drugom katu je smješten Komercijalni Centar Split koji je zadužen za poslovanje sa velikim poduzećima, a ukupno ima 9 zaposlenih :
  (Financijski zastupnici, Samostalni Financijski zastupnici, Voditelj grupe klijenata, Zamjenik Direktora komercijalnog centra, Stručni suradnici, Administratori, Direktor komercijalnog centra.)

5. ZAKLJUČAK

Svako poduzeće koje želi izaći na tržište i uspješno poslovati sa svojim klijentima te ostvariti određenu dobit, treba stvoriti dobre uvjete za to. Temelj poslovnog uspjeha je dobra organizacija poduzeća.Poduzeća se međusobno razlikuju pa stoga razlikujemo i nekoliko vrsta organizacije. Tip organizacijskog poslovanja ovisi o vrsti poduzeća, njegovoj veličini, broju zaposlenika te vrsti posla sa kojom se poduzeće bavi. Stoga svako poduzeće prilikom poslovanja, bira upravo onu vrste organizacije koja njemu najviše odgovara. Organizacija predstavlja ključ za ostvarenje postavljenih ciljeva jer se njom točno određuju zadaci svakog zaposlenika.Na taj način zaposlenici svojim radom, znanjem i vještinama ostvaruju postavljene ciljeve poduzeća za dobrobit svih zaposlenih unutar organizacije. Ovaj rad prikazuje i objašnjava organizacijsku strukturu poduzeća Erste banka d.d. Rijeka, kao i organizacijsku strukturu poslovnice Erste banke koja se nalazi u Splitu.

SUMMARY

Modern companies are often encountered with many obstacles and factors that affect hewhole company business, that's important that during the business process, the company chooses quality staff. Every company is unique, so there are different type so for ganizational structure. Organizational structure represents a system of relations among people with the purpose of completing some tasks and that is the most important part of every company. Every company during its business process is trying to achieve one goaland that is completion of business processin set terms that the wanted profile could be made. Organizational structure depends on the size of the company, number of employees, type of the work the company does etc. Company organization has an important role and it is the key to business success. Furthermore, the role ofmanager is also very important because he is the one who is directing and motivating its employees so they would, with their own work, achieve set goals.This paper represents and explains organizational structure of the company Erste Bank d.d. Rijeka, and the organizational structure of the office of Erste Bank that is located in Split. The company Erste Bank d.d. Rijeka has a quality organizational structure. Firsty, it is manifested in their headquartes and secondly throught the whole system of offices in Croatia.

Key words: **management**, **organization**, **organizationalstructure**, **Erste Bank d.d. Rijeka**

LITERATURA

1.Marin Buble (2006) Osnove managementa, Ekonomski fakultet Split

2. Marin Buble (2009) Menadžment, Ekonomski fakultet Split

3. Matić Ivan: Materijali s vježbi Organizacija poslovanja (2007), Split

4. Pere Sikavica (2011) Organizacija, Školska knjiga

INTERNET IZVORI:

1. www.efzg.hr

2. www.erstebanka.hr

3.www.google.hr/search?q=efzg+predavanje&oq=efzg+predavanje (06.06.2017.)

4. www.poslovnaorganizacija.hr

POPIS SLIKA

Slika 1. Vrste funkcijske strukture 11
Slika 2. Divizijski oblik organizacijske strukture 13
Slika 3. Matrični oblik organizacijske strukture 15
Slika 4. Mrežni oblik organizacijske strukture 18
Slika 5. Centri odgovornosti organizacije 19
Slika 6. Logo Erste banke 22
Slika 7. Šalteri Erste banke 29

POPIS TABLICA

Tablica 1. Organizacijska struktura Uprava Erste Banke d.d. Rijeka 25