

UVOD	3
1. Kadrovska politika.....	3
1.1. Napredovanje.....	5
1.1.1. Promocija kadrova	6
1.2. Inovacija znanja.....	8
1.3. Apseizizam.....	10
1.4. Odliv kadrova.....	11
ZAKLJU^AK	13

LJUDI U PROCESU PRUŽANJA USLUGA

Osoblje organizacije I njeni potrosaci imaju veliku ulogu u procesu pruzanja usluga. Interakcija izmedju klijenta I organizacija nalazi se u samom srcu usluge.

Aspekt shvatanja ljudi kao delo marketing miksa da prepozna razlicite usluge kojima osoblje u organizaciji utice na zadatke I kontakt sa potrosacima. Judd je razvio semu kategorizacije iz koje izvodi cetiri grupe zaposlenih u organizaciji:

- contractori
- modifiersi
- influencersi
- isolateds.

Contractors, cine deo zaposlenih koji imaju stalan ili periodican kontakt sa potrosacima. Moraju biti osposobljeni I motivisani da na prijatan nacin uvek usluge potrosaca.

Modifiersi, cine ljudi koji rade kao recepcioneri, ili kao osoblje na telefonskoj centrali. Oni nisu mnogo angazovani ali imaju cest kontakt sa potrosacima, I zato trebaju biti osposobljeni za rad sa potrosacima.

Influencers, cine ljudi koji retko imaju kontakt sa potrosacima ali su ukljuceni u marketing miks. Obuhvataju uloge kao sto su istrazivanje trzista, istrazivanje I razvoj, spediciju...

Isolateds, cine zaposleni koji obavljaju razlicite funkcije podrške, I nemaju cest kontakt sa potrosacem. Obicno rade u odeljenjima nabavke, kadrova I na poslovima obrade podataka.

Moze se istaci da je usluga delimicno proizvedena, prodavana I koriscena u interakciji izmedju potrosaca I prodajne firme.

PERSONAL ZA KONTAKT SA POTROŠAČIMA

Od kljucne vrednosti za poslodavca je lice koje isporucuje uslugu I na koji nacin to radi. Usluzno osoblje je bitno za sve organizacije, ali posebno onda kada proces razmene prati odsustvo opipljivog proizvoda.

Zaposleni imaju veliku ulogu u marketingu I proizvodnji usluga. Ljudi koji pruzaju uslugu cine bitan element neke uslužne marketing strategije I element uslužnog marketing miksa.

Organizacioni diagram uslužne firme cine:

- potrosaci
- osoblje za kontakt sa potrosacima
- supervizori
- srednji menadzment
- visi menadzment
- predsednik

UVOD

Upravljanje ljudskim resursima (Human Resource Management) se u organizacionoj teoriji i praksi javlja pocetkom 90-tih godina, kada se ljudski faktor pocinje posmatrati kao predmet upravljanja. Upravljanje ljudskim resursima se pozicionira u sferi vođenja, odnosno usmeravanja ljudi u organizaciji, a zasniva se na kljucnim kategorijama organizacionog ponašanja kao što su: motivisanje, odnosi pojedinaca i grupa, organizaciona socijalizacija, organizaciona kultura itd.

**----- OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD MOŽETE
PREUZETI NA SAJTU. -----**

www.maturskiradovi.net

MOŽETE NAS KONTAKTIRATI NA E-MAIL: maturskiradovi.net@gmail.com