

JEDNODNEVNI TRENING

Upravljanje pomoću ciljeva i korist od promena

(MBO-Management by Objectives, BSC – The Balanced ScoreCard, KPI-ključni indikatori procesa)

09:00 - 09:15

Registracija učesnika**Predstavljanje učesnika i predavača****Upoznavanje sa sadržajem, ciljevima i načinom rada na kursu****Šta su očekivanja učesnika?****Šta je upravljanje pomoću ciljeva?**

- Osnove za utvrđivanje opštih i posebnih ciljeva u organizaciji sa aspekta različitih sistema menadžmenta
- Fleksibilna strategija upravljanja pomoću ciljeva (MBO – upravljanje pomoću ciljeva)
- SMART ciljevi (jasni, merljivi, dostizni, vremenski određeni i izazovni)
- Programi realizacije opštih i posebnih ciljeva u organizaciji

10.30 – 10.45

Vežba 1 :*Utvrđivanje opštih i posebnih ciljeva sa aspekta različitih sistema menadžmenta (ISO 9001, OHSAS 18001, ISO 14001, ISO/IEC 17025)***Kafe pauza****Kako utvrditi procese i njihove indikator?**

- Mapiranje proces
- SIPOC dijagram
- Šta su KPI – ključni indikatori procesa i kako se utvđuju

Vežba 2 :*Studija slučaja: Restoran brze hrane*

- Analiza procesa i utvrđivanje njihovih parametara
- Kreiranje operativnog plana merenja
- Analiza procesa i utvrđivanje njihovih parametara
- KPI – kako utvrditi ključne indikatore procesa

Vežba 3 : *Studija slučaja: KPI za Restoran brze hrane*

13:00 - 14:00

R u č a k**Praćenje realizacije ciljeva (BSC- Balanced Scorecard)**

- Šta je BSC – Balance Scorecare (i šta nije)
- Četri perspektive BSC
- Kako prevesti strategiju na operativne ciljeve
- Divizioni, funkcionalni i pojedinačni ciljevi
- Praćenje parametara na osnovu BSC metode

Vežba 3 : *Studija slučaja: Restoran brze hrane – BSC primena***Proces kontinualnog unapređenja**

- BSC za razvoj procesa
- PDCA proces kontinualnog unapređenja

16:30 - 17:00

Rekapitulacija i diskusija