ПРОЕКТ - НАДМИНУВАЊЕ НА ЈАЗОВИТЕ МЕЃУ МУЛТИНАЦИОНАЛНИТЕ КОМПАНИИ И ДОМАШНИТЕ МАЛИ И СРЕДНИ ПРЕТПРИЈАТИЈА ВО ЗЕМЈАТА

МОДУЛ V
СТРАТЕШКО УПРАВУВАЊЕ
СО РИЗИЦИ
ВО РАБОТЕЊЕТО

МОДУЛ IV
6 СИГМА
СТАНДАРД

МОДУЛ III
СТРАТЕШКО УПРАВУВАЊЕ
И РЕОРГАНИЗАЦИЈА
НА ДЕЛОВНИТЕ ПРОЦЕСИ

МОДУЛ II
КПИ
ПРОГРАМ
ИНДИКАТОР

МОДУЛ I
ИСО 9001:2015
СТАНДАРД
ЗА УПРАВУВАЊЕ
СО КВАЛИТЕТ

ОБУКИ ЗА ПОДИГНУВАЊЕ НА СТЕПЕНОТ НА СТАНДАРДИЗАЦИЈА КАЈ ДОМАШНИТЕ МАЛИ И СРЕДНИ ПРЕТПРИЈАТИЈА

ЕУ за ТЕБЕ

FINANCE THINK OUT OF THE BOX
Economic Research & Policy Institute

Центар за Управување со Промени

ИЗВЕШТАЈ ОД СПРОВЕДЕНА ОБУКА

ТЕМА НА ОБУКА: Воведување на KPI – Key Performance Indicators

Датум на спроведување: 22.04.2019

Обучувачи:

Горан Саздов
Симона Милошевска-Георгиевска

GORAN SAZDOV

Digitally signed by GORAN SAZDOV
DN: C=MK, O=Makedonski Telekom, CN=Makedonski Telekom CA, OU=DINAMIK KONSALTING DOO: 4030001420217, SERIALNUMBER=CRT3560029 + CN=GORAN SAZDOV
Reason: I am the author of this document
Location:
Date: 2019-05-06 11:39:39

СОДРЖИНА

1. Вовед ... 3
2. Информации за обуката - Воведување на KPI – Key Performance Indicators 3
3. Цели на обуката ... 4
4. Придобивки од обуката ... 4
5. Кратко резиме од спроведената обука со работилница ... 5
   5.1. Обука ... 5
   5.2. Работилница ... 7
6. Анализа од спроведениот прашалник за задоволство на слушателите од обука ... 8
   6.1. Анализа на оценка на обуката ... 8
   6.2. Анализа на коментари ... 9
   6.3. Коментари ... 9
7. Коментар на обучувачот ... 10
8. Слики од обуката ... 10
9. Прилози ... 10

1. Вовед

Согласно договорот за интелектуални услуги потпишан на ден 28.03.2019 помеѓу Центар за управување со промени и Динамик Консалтинг за проект: "Надминување на јазовите помеѓу мултинационалните компании и домашните МСП во Македонија" беше спроведена обука на 22.04.2019 на темата: Воведување на KPI – Key Performance Indicators. Обуката се спроведе согласно претходно дефиниран план за реализација на активностите, на која присуствуваа 18 компании или вкупно 22 учесници кои беа активно вклучени во целокупната обука и работилницата наменета за обуката.

2. Информации за обуката - Воведување на KPI – Key Performance Indicators

Клучните Индикатори на перформансите (KPI's) претставуваат мерлива вредност што покажува колку ефективно една компанија ги постигнува клучните бизнис цели. Изборот на вистинскиот KPI ќе зависи од типот на индустрија и кој дел од бизнисот ќе се следи. Секој сектор ќе користи различни типови KPI за мерење на успехот врз основа на специфични деловни цели и задачи. Оваа обука ги објаснува следните теми:

- Вовед во индикаторите на ефикасност
- Повторување на успехот
- Категоризација и точки на мерење
- Фокусираност на елементите на активност

Идентификација на показатели заради усогласеност на производите и услугите, степен на задоволство на корисниците; перформанси и ефективност на менаџмент системот; дали планирањето е ефективно применето; ефективност на превземени мерки кои се однесуваат на ризици и можности; перформанси од надворешни добавувачи, потреби за подобрувања.
Практични примери на KPI's и нивна примена во (работилница)

- Сметководство
- Маркетинг и продажба
- Производство

- Услуги
- Проекти
- Животна средина
- Здравје и безбедност при работа
- Заштита на лични податоци
- Ланци на достава
- Влада и локална самоуправа

3. Цели на обуката

Низ процесот на обуката слушателите треба да:

- Вредуваат перформанси на процесите во организацијата каде работат;
- Утврдуваат планирани барања и потреби на корисниците на процесите;
- Утврдуваат методи на одржување, следење и преиспитување на клучните индикатори на перформансите.

4. Придобивки од обуката

По обуката учесниците треба да се способни:

- Да утврдуваат што треба да се следи и мери;
- Да дефинираат методи за следење, мерење, анализи и вреднување, кои се потребни за да осигураат точни резултати;
- Да утврдуваат кога мора да се спроведе мерење и следење;
- Како и кога резултатите од мерењето и следењето мора да бидат анализирани и вреднувани;
- Како да одржуваат соодветна документација како доказ за резултатите.

5. Кратко резиме од спроведената обука со работилница

5.1. Обука

Обуката започна согласно претходно дефинираниот план и ги обработи следните теми:

- Вовед во индикаторите на ефикасност и повторување на успехот

Влијанието на мотивирањето, врз постигнувањето на подобри перформанси во работењето, би требало да се покаже како многу важен елемент во деловното работење на секоја организација.

На оваа тема беше даден вовед што претставуваат клучните индикатори на ефикасност и беше дискутирано за нивното значење во една компанија. Потоа се даде акцент на дефинирање на процесот, влезните и излезните елементи како и активностите кои произлегуваат од самиот процес.

Беше развиена дискусија за KPI кои се клучна метрика и имаат способност директно да влијаат на готовинскиот тек (приходи, трошоци) и/или конверзии (и макро и микро конверзии) на значителен начин.

За повторување на успехот беа дискутирани главните атрибути на добар KPI's:

1. Индикаторот е достапен и мерлив;
2. Силно влијае на соодветната цел;
3. Важен е за соодветната цел;
4. Веднаш е корисен;
5. Навремено е достапен.

- Категоризација и точки на мерење

На оваа тема беше опфатена категоризацијата на KPIs:

- Бизнис KPIs
- Специфични KPIs за Оддел/функција

Специфични KPIs за Оддел/функција кои може дополнително да се класифицираат во:

- надворешни KPIs и
- внатрешни KPIs

- Фокусираност на елементите на активност

На оваа тема беше даден акцент за важноста на правилното дефинирање на активностите од работниот процес во една организација, преку кои произлегуваат перформансите на самите процеси. Правилното дефинирање на активностите на процесите овозможува воведување на мерливи перформанси. Исто така беа објаснети нивоата на зрелост на процесите и поединечно беа објаснети критериумите кои ги содржат.

- Идентификација на показатели заради усогласеност на производите и услугите

На оваа тема беа опфатени показателите на усогласеност, како тие се мерат, оценување на вредноста на производите и услугите базирано врз степен на задоволување на барањата на купувачите.

- Степен на задоволство на корисниците;

На оваа тема се дискутираше за дефинирање на барањата на корисниците, нивното следење преку анализа на задоволство како и поставување на клучни индикатори при мерење на степенот на исполување на дефинираните барања.

- Перформанси и ефективност на менаџмент системот;

На оваа тема беше даден осврт на критериумите и показателите на перформансите кои мора да бидат компатибилни со стратешките цели на организацијата во краток или подолг временски период.

- Дали планирањето е ефективно применето;

Еден KPI е значаен колку и активностите кој истиот ги иницира и инспирира. Многу често, организациите прифаќаат праволиниски KPI кои се прифатени во нивната индустрија, но подоцна се запрашуваат зашто истите не се рефлектираат на нивниот бизнис и не предизвикуваат позитивна промена. Еден од најважните, но и најзанемаруван аспект на KPI е дека тие претставуваат форма на комуникација. Како такви тие подлежат на истите правила и пракси како и било која друга комуникација. Прецизни, јасни и релеватни информации е многу посигурно дека ќе бидат прифатени и ќе предизвикаат акција во компанијата.

На оваа тема се разви дискусија за планирањето во организациите преку практични примери и дали тоа ефективно се применува, како и кои влезни елементи произлегуваат при планирањето.

- Ефективност на превземени мерки кои се однесуваат на ризици и можности;

Оваа тема ја обработи проценката на ризик, нејзина идентификација, утврдување, појава, анализа и евалуација, квантификација и соодветна класификација. Исто така се даде акцент на ефективноста од превземените мерки и начинот на кој се следи, мери и прави евалуација.

- Перформанси од надворешни добавувачи, потреби за подобрувања,

Оваа тема ја обработи значајноста на проценката на перформансите на надоворешните добавувачи во една организација, зошто тоа треба да се следи и мери, како и кои критериуми на перформанси треба да се дефинираат. Потребите за подобрувања ги опфатија неусогласеностите, корективните мерки , мерењето и ризиците односно како со дефинирање на КПИ да се постигне постојано подобрување во системот за управување во една организација.

5.2. Работилница

Задача на работилницата беше слушателите да дизајнираат и опишат процес од нивната организацијата, преку дефинирање на 1-3 бизнис цели за опишаниот процес и утврдување на бизнис КПИ за целите.

Потоа се даде акцент на дефинираните КПИ по организациски единици (функции)/ работни места, како и метриката на проверка на тие КПИ.

Покрај изработената работилница со примери од секоја организација што партиципираше во обуката, слушателите дополнително развија дискусија од своите лични искуства при дефинирање на индикатори на процеси во нивните организации и како тоа придонело во секојдневното работење.

6. Анализа од спроведениот прашалник за задоволство на слушателите од обука

6.1. Анализа на оценка на обуката

ОБУКА: Воведување на KPI – Key Performance Indicators- Горан Саздов ; Симона Милошевска-Георгиевска Дата на одржување: 22.04.2019		5	4	3	2	1	број на одговорени	просечна оценка
Број на слушатели: 22								
Оцена:		Одличен	Добар	Просечен	Задоволителен	Незадоволителен		
Оценка за обучувачот								
1	Познавање на темата/материјалот	12	2	2	0	0	16	4.63
2	Способност да ги пренесе и објасни концептите и темите	11	4	1	0	0	16	4.63
3	Способност во целост да одговори на поставените прашања	11	3	1	1	0	16	4.50
4	Беше охрабрена дискусија и соработка со учесниците	13	2	1	0	0	16	4.75
Оценка на содржината и структурата на работилнцата								
1	Полезност на информациите добиени со работилницата	12	1	1	0	1	15	4.53
2	Структура на сесиите на работилницата	10	1	4	0	0	15	4.40
3	Динамика на сесиите на работилницата	9	3	2	1	0	15	4.33
4	Полезност од информациите	10	2	2	0	0	14	4.57
5	Дали беше работилницата соодветна на Вашето ниво на стручност? (да/не)	16	0	0	0	0	16	5.00

6.2. Анализа на коментари

ОБУКА: Воведување на KPI – Key Performance Indicators- Горан Саздов ; Симона Милошевска-Георгиевска Дата на одржување: 22.04.2019 Број на слушатели: 22 Одговорени прашалници: 16		Има коментар	Нема коментар
Оцена:			
Категорија:			
1	Што Ви се допадна најмногу од работилницата?	9	7
2	Што би можело да се подобри од аспект на содржина, структура и материјали за работилницата?	5	11
Вкупно		14	18

6.3. Коментари

ОБУКА: Воведување на KPI – Key Performance Indicators- Горан Саздов ; Симона Милошевска-Георгиевска Дата на одржување: 22.04.2019 Број на слушатели: 22 Одговорени прашалници: 16	
р.бр	Прашање
10	**Што Ви се допадна најмногу од работилницата?**
коментар	1. Комплетната работилница 2. Темата и концептот, и комплетна организираност 3. Примерите и објаснувањата 4. Примерите од други компании 5. Конкретни примери од примена на KPI's 6. Интерактивноста 7. Непосреден однос, соодветни примери во зависност од познавањето на учесниците 8. Практична за примена 9. Начинот на презентација
11	**Што би можело да се подобри од аспект на содржина, структура и материјали за работилницата?**
коментар	1. Time management 2. Поголем фокус на поставување на KPI's, комплексна тема за која е потребно повеќе време, можеби да биде поделено на два дела 3. Времетраењето, подолга сесија 4. Да се зголеми времето, најмалку плус 1 час 5. Повеќе работилници

7. Коментар на обучувачот

Обуката беше реализирана во согласност со планот. Учесниците со внимание ја следеа и активно партиципираа во обуката со свои прашања, коментари и примери. Посебно беа заинтересирани за практичните примери, а дел од учесниците изразија интерес да присуствуваат и на останатите најавени обуки. Условите и просторијата за обуката беа на високо ниво.

8. Слики од обуката

9. Прилози

- ПП презентација за воведување на Воведување на KPI – Key Performance Indicators
- Материјали од работилница за воведување на Воведување на KPI – Key Performance Indicators

ПРОЕКТ - НАДМИНУВАЊЕ НА ЈАЗОВИТЕ МЕЃУ МУЛТИНАЦИОНАЛНИТЕ КОМПАНИИ И ДОМАШНИТЕ МАЛИ И СРЕДНИ ПРЕТПРИЈАТИЈА ВО ЗЕМЈАТА

МОДУЛ V
СТРАТЕШКО УПРАВУВАЊЕ СО РИЗИЦИ ВО РАБОТЕЊЕТО

МОДУЛ IV
6 СИГМА СТАНДАРД

МОДУЛ III
СТРАТЕШКО УПРАВУВАЊЕ И РЕОРГАНИЗАЦИЈА НА ДЕЛОВНИТЕ ПРОЦЕСИ

МОДУЛ II
КПИ
ПРОГРАМ
ИНДИКАТОР

МОДУЛ I
ИСО 9001:2015 СТАНДАРД ЗА УПРАВУВАЊЕ СО КВАЛИТЕТ

ОБУКИ ЗА ПОДИГНУВАЊЕ НА СТЕПЕНОТ НА СТАНДАРДИЗАЦИЈА КАЈ ДОМАШНИТЕ МАЛИ И СРЕДНИ ПРЕТПРИЈАТИЈА

ЕУ за ТЕБЕ

FINANCE THINK OUT OF THE BOX
Economic Research & Policy Institute

Центар за Управување со Промени