



## АГЕНДА

Дводневна обука на тема:

### ПОДОБРУВАЊЕ НА ПРОЦЕСИ

Градење на култура на ефикасност и квалитет со континуирано подобрување -

23 и 24 април 2026 година (четврток и петок)  
09:00 – 15:15 часот

#### I ден - 23.04.2026 (четврток)

Време	Тема
09:00 - 10:45	Вовед Мапирање на процеси <ul style="list-style-type: none"><li>• ДВПИК (SIPOC) Дијаграм</li></ul>
10:45 – 11:00	Пауза за кафе
11:00 - 12:30	Анализа на процеси <ul style="list-style-type: none"><li>• Опис на процеси и процедури во Блок-Дијаграм</li><li>• Постапки со додадени вредности (Value-added activities)</li></ul>
12:30 - 13:00	Пауза за ручек
13:00 - 14:15	Стандардизација и документација за подобрување на процеси - Дел 1 <ul style="list-style-type: none"><li>• Валидација и Верификација на Оперативни процедури</li></ul>
14:15 - 14:30	Пауза за кафе
14:30 - 15:15	Стандардизација и документација за подобрување на процеси - Дел 2 <ul style="list-style-type: none"><li>• Дефинирање на “Стандардна работа” - Креација на соодветни инструкции за работа</li><li>• Стандардна Оперативна процедура</li></ul>



**II ден – 24.04.2026 (петок)**

Време	Тема
09:00 - 10:45	Потсетување и поврзување со Сесија 1 Подобрување на процеси водено од точност на податоци - Дел 1 <ul style="list-style-type: none"><li>• Дигитализација на следење на тек на работа</li></ul>
10:45 – 11:00	Пауза за кафе
11:00 - 12:30	Подобрување на процеси водено од точност на податоци - Дел 2 <ul style="list-style-type: none"><li>• Сублимација на КПИ (Клучни Перформанс Индикатори)</li><li>• Фокус на “to-do” и “not-to-do” во тек на овозможување на точност на податоци</li></ul>
12:30 - 13:00	Пауза за ручек
13:00 - 14:15	Идентификација и елиминација на “тесни грла“ - Дел 1 <ul style="list-style-type: none"><li>• Дигитална следливост на тек на работа</li><li>• Динамика на следење на КПИ</li></ul>
14:15 - 14:30	Пауза за кафе
14:30 - 15:15	Идентификација и елиминација на “тесни грла“ - Дел 2 <ul style="list-style-type: none"><li>• Аналитика на точни податоци – Цел: Елиминација на “тесни грла“</li><li>• Препораки од пракса</li></ul>