

Milan Grković

KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA

Inovativan način rješavanja problema

Konačno rješenje za rješavanje problema je sada dostupno svakom prosječnom pojedincu!

Univerzalno rješavanje problema bez obzira na područje djelovanja, korisnike, stanje i ciljeve.

MODEL UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA MURP

Novi pristup rješavanja problema.

Kontinuirano i sustavno rješavanje
trenutačno najvećeg problema (jedan po jedan u nizu)

VLASTITA NAKLADA
Belišće, 2020.

GENERALNI SPONZOR

Ovdje može biti sadržaj po vašem izboru.

**Postanite Generalni sponzor knjige „KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA“
i steknite brojne koristi za vaše poslovanje.**

Informacije kako steći status Generalnog sponzora saznajte u temama

„SPONZORSTVO KNJIGE“ ([klik](#)) i „MOGUĆI IZBOR STATUSA SPONZORA“. ([klik](#))

Preuzmite dokument s Interneta ([klik](#))

Unaprijed zahvaljujem na interesu i podršci i raduje me zajedništvo i suradnja.



Milan Grković

KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA



**Praktična primjena
Modela univerzalno rješavanje
problema - MURP**

Milan Grković

KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA

MODEL UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA - MURP

Kontinuirano i sustavno rješavanje trenutno najvećeg problema (jedan po jedan u nizu)

1. izdanje

Nakladnik: Milan Grković, Belišće

Mob.: 385 99 280 4210

Mail: alfa@portalalfa.com

Internet: www.portalalfa.com/univerzalno_rjesavanje_problema

Lektor: Ivana Grković

Elektroničko izdanje

ISBN 978-953-989-286-7

© Milan Grković, Belišće, veljača 2020.



Zaštita autorskog prava

Knjiga je u cijelosti autorsko pravo © 2020 Milan Grković.

Svaka knjige ima svoj jedinstven broj licence koji je dodatno skriveno deponiran u knjigu.

Licenca knjige omogućava kupcu knjige dodatne sadržaje i pogodnosti tijekom praktične primjene knjige.

BROJ LICENCE KNJIGE:

199090220A1

Nijedan dio ove knjige se ne smije umnožavati, prenositi niti na bilo koji način reproducirati u vlastite komercijalne svrhe.

Elektroničku knjigu „KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA“ je dopušteno printati (tiskati) isključivo za osobnu upotrebu.

- Ako se želi printati cijela knjiga isključivo za osobnu uporabu kupca, nije dopuštena nikakva izmjena u sadržaju.
- Ako se želi printati pojedina tema ili dio teme - uz sadržaj obavezno staviti sljedeću informaciju o izvoru printanog sadržaja:

*Sadržaj je dio knjige „KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA“,
MODEL UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA – MURP,
autora Milana Grkovića © 2020 www.portalalfa.com/univerzalno_rjesavanje_problema*

Nije dopušteno printati knjigu u više primjeraka i distribuirati je drugima.

Nije dopušteno slanje knjige drugima elektroničkim putem.

Dopuštena je objava dijela teme na Internetu (društvene mreže i dr.) isključivo uz navođenje izvora kako je naznačeno u prethodnom tekstu.

Za sve ostale načine korištenja sadržaja knjige, obratite se autoru knjige za dopuštenje pismenim putem.

POČETNO

Sadržaj poglavlja

■ POSVETA

■ ZAHVALA

■ PREDGOVOR

■ SADRŽAJ KNJIGE



Putovanje u kontinuiranu „IZVRSNOST“ počinje!

Samo slijedite upute.

Nemojte skretati s puta i improvizirati.

Da postanete stručnjak za rješavanje problema, morate sve činiti „mehanički“ – točno kako je definirano.

Ne može biti jednostavnije, zar ne?

KRENIMO!

Knjiga „**KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA**“ je posvećena:

1

ONIMA KOJI NISU DOBILI PRILIKU



Knjigu posvećujem svima onima koje sam ikada u svom životu upoznao i poznavao i uvidio da ne znaju uspješno rješavati probleme.

Nitko ih tome nikada nije učio tijekom školovanja, u životu i u poslu.

Zbog toga su prisutne brojne negativne posljedice kroz različite oblike nezadovoljstva i neuspjehe kod pojedinaca i u zajedništvima (grupe, organizacije i zajednice).

Da su znali rješavati probleme, njihovi životi i životi drugih iz njihovog okruženja bi bili potpuno drugačiji – ispunjeniji, svrhovitiji i uspješniji.

Nažalost, oni nisu imali prilike da nauče kako učinkovito rješavati probleme i postizati rezultate primjerene svojem potencijalu, potrebama i željama.

2

ONIMA KOJI SADA IMAJU PRILIKU



Knjigu posvećujem svima onima koji će shvatiti potrebu za rješavanjem problema i prihvatiti i primijeniti sadržaj knjige "**KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA**".

To su rješavači problema koji će pomoću ove knjige steći sve potrebne kompetencije (znanje, vještine i ponašanja) koje će im omogućiti da problemi ne određuju njihov neuspjeh već da su problemi pokretači njihovog nesputanog osobno razvoja kao i razvoja zajedništva u kojima djeluju.

Takvi pojedinci će biti prepoznati i cijenjeni od drugih i poželjni vođe u zajedništvima u kojima se odluče djelovati.

Na sreću, i njih i drugih u njihovom okruženju, oni sada imaju priliku konačno naučiti kako učinkovito rješavati probleme primjenom sadržaja ove knjige.

ZAHVALA

Osobna postignuća su nemoguća bez pomoći i poticaja drugih.



Hvala svima onima koji su negirali mogućnost da se problemi mogu rješavati na univerzalan način jer su me time poticali da se sustavno bavim dizajniranjem (definiranjem) modela za univerzalno rješavanje problema.

Hvala onima koji su tvrdili kako su potrebne posebne sposobnosti koje imaju rijetke osobe kako bi netko bio stručnjak za rješavanje problema. Time su me motivirali da kreiram do kraja pojednostavljen univerzalan model za rješavanje problema koji je dostupan svakoj prosječnoj osobi.



Hvala svima onima koji zbog otpora promjenama (zadržavanje postojeće zone ugone bez obzira na negativne posljedice) nisu iskazivali potrebu da nauče kako se kontinuirano i sustavno rješava trenutačno najveći problem (jedan po jedan u nizu). Time su me motivirali da kreiram univerzalan model za rješavanje problema koji u potpunosti isključuje svaku improvizaciju.

Hvala onima koji su uvidjeli jednostavnost i praktičnost primjene Modela univerzalno rješavanje problema - MURP i kroz svoju praktičnu primjenu potvrdili učinkovitost modela.



Zahvala mom najmlađem unuku Lorenu koji još nema punih pet godina što je prihvatio osnovnu pokretačku polugu u životu:

- Svaki problem ima rješenje.
- Ako ne znamo kako ga riješiti - pitajmo one koji to znaju.

Najmlađi unuk je to pretvorio u svakodnevnu praksu:
Deda, imam problem – molim pomoć!

Svijet bi bio potpuno drugačiji (bolji) od sadašnjeg kada bi mi stariji učili od djece kako se treba ponašati.



Rezultat gore navedenih poticaja je knjiga „**KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA**“ koja je upravo pred vama i koja dokazuje kako postoji jednostavno konačno rješenje za rješavanje problema na univerzalan način:

Svi rade na isti način bez obzira na područje djelovanja, korisnike, trenutačno stanje i ciljeve.

PREDGOVOR

Knjiga "**KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA**" je vrhunac djelovanja koje traje više od trideset godina, a u nastojanju dizajniranja univerzalnog modela djelovanja koji će omogućavati značajna postignuća u životu i radu pojedinaca i zajedništava.

Knjiga cjelovito prikazuje **Model univerzalno rješavanje problema - MURP**, cjelovit i univerzalan način rješavanja problema.

Knjiga je primjena **Modela univerzalne izvrsnosti - MUI** © 2007 Milan Grković.

Cilj je bio napisati knjigu koja će svakom prosječnom pojedincu omogućiti da može riješiti svaki problem na optimalan način (uz najmanji utrošak resursa) i time kontinuirano povećavati učinkovitost i produktivnost.



Lako je utvrditi kako je ova knjiga jedinstvena na svijetu jer na krajnje jednostavan način omogućava optimalno rješavanje problema.

Knjiga je u cijelosti dostupna svakom prosječnom pojedincu, a rezultati bez ikakvih ograničenja ovise samo o jednom uvjetu: **Da korisnik knjige točno postupa prema danim procedurama.**

Nije dopušteno alternativno djelovanje jer se problemi optimalno rješavaju čisto "mehanički" - sve je do kraja i unaprijed definirano što korisnik treba činiti kako bi u potpunosti isključio improvizaciju.

Lako je utvrditi kako je Model univerzalno rješavanje problema - MURP najučinkovitiji pokretač razvoja, kako pojedinaca tako i bilo kojeg oblika zajedništva (grupe, organizacije i zajednice).

Moto primjene sadržaja knjige je: **RADITI ŠTO MANJE, A POSTIZATI ŠTO VIŠE!**

Raduje me što ću tijekom vašeg korištenja sadržaja knjige davati konkretan doprinos vašem osobnom i profesionalnom razvoju kao i razvoju zajedništava u kojima djelujete.

SADRŽAJ KNJIGE

Br	Poglavlje	Tema	Stranica
		GENERALNI SPONZOR	2
		KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA	3
		ISBN	4
		ZAŠTITA AUTORSKOG PRAVA	4
1	POČETNO		5
		POSVETA	6
		ZAHVALA	7
		PREDGOVOR	8
		SADRŽAJ KNJIGE	9
2	UVOD PRIJE UVODA		13
		PAKLENI PLAN KOJI MOŽE POSTATI VAŠA STVARNOST AKO STE U ULOZI VLASNIKA I/ILI RUKOVODITELJA TVRTKE	14
3	UVODNO		16
		UKRATKO O PROBLEMIMA	17
		KLJUČNI SAVJETI KAKO DA ISKORISTITE KNJIGU DO KRAJA	19
		VAŠE MOGUĆE KARDINALNE GREŠKE U VEZI KORIŠTENJA KNJIGE	21

Ako želite dodatno iskazati zahvalnost za dobivene koristi od knjige i / ili biti sponzor knjige:

SPONZORSTVO KNJIGE

Želite li biti **sponzor knjige**
"KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA"?

Pogledajte koji su mogući statusi sponzorstva na linku ([klik](#)).



DONATORSTO ZA KNJIGU

Ako ste zadovoljni s koristima koje vam je dala knjiga i želite dati podršku za primjenu Modela, svaki vaš dodatni doprinos je znaka zahvalnosti i potvrda kako je Model univerzalno rješavanje problema – MURP konkretan pokretač razvoja pojedinaca i zajedništava.

Uputa za upravljanje temama sadržaja knjige

Kada kliknete na link određene teme, pokazat će vam se sadržaj odabrane teme.
Ako se želite ponovo vratiti na sadržaj knjige kliknite na tipke: "Alt" + "lijeva strelica".
Tipke "Alt" + "desna strelica" će vas vratiti ponovo na odabrani članak.
Svaka tema u sadržaju knjige ima link na sadržaj teme.

4	NAČINI PRIMJENE SADRŽAJA KNJIGE		22
		METODOLOGIJA RADA TIJEKOM PRIMJENE SADRŽAJA KNJIGE	23
		KAKO ČITATI/KORISTITI KNJIGU	26
5	USPJEH		28
		ŠTO JE USPJEH?	29
		KADA USPJEH NIJE PRIMJEREN POTENCIJALU, POTREBAMA I ŽELJAMA	31
6	PROMJENE		32
		ŠTO SU PROMJENE?	33
		PROMJENE SU UVIJEK MOGUĆE I POTREBNE	34
		POTREBA ZA PROMJENAMA	35
		NAČINI DJELOVANJA	36
		RJEŠAVANJE NAJVEĆE DILEME NA SVIJETU	37
		PROBLEMI SU GLAVNA PREPREKA USPJEŠNIM PROMJENAMA	38
7	PROBLEMI		39
		ŠTO JE PROBLEM?	40
		UZROCI PROBLEMA	41
		ZNAČAJ RJEŠAVANJA PROBLEMA	42
		NAČINI RJEŠAVANJA PROBLEMA	43
8	STANJE PROBLEMA		44
		UTVRĐIVANJE STANJA RJEŠAVANJA PROBLEMA ZA POJEDINCA	45
		UTVRĐIVANJE STANJA RJEŠAVANJA PROBLEMA U ZAJEDNIŠTVU	47
		UTVRĐIVANJE STANJA RJEŠAVANJA PROBLEMA KOD PODREĐENIH	48
		NAJČEŠĆI NEDOSTACI U RJEŠAVANJU PROBLEMA	50
		POSLEDICE NERJEŠAVANJA PROBLEMA	51
		POTREBA ZA KONAČNIM RJEŠENJEM ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA	52

9	KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA	53
	POLAZNE OSNOVE ZA UČINKOVITO RJEŠAVANJE PROBLEMA	54
	MOŽE LI NETKO TVRDITI KAKO POSTOJI KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA?	55
	MODEL UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA JE KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA	58
10	MODEL UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA - MURP	59
	ŠTO JE MODEL UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA - MURP?	60
	PRIMARNI PRINCIP UPRAVLJANJA PROBLEMIMA	63
	UPRAVLJANJE PROBLEMIMA POTREBNE TEME	64
	INOVATIVNA RJEŠENJA MODELA UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA - MURP	65
	MODEL UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA JE DISRUPTIVNO RJEŠENJE	67
	UNIVERZALNOST PRIMJENE MODELA	70
	OČEKIVANI REZULTATI PRIMJENE MODELA	71
11	PRAKTIKUM	72
	ŠTO TREBATE ČINITI?	73
	HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA	78
	PREGLED SASTAVNICA HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA	80
	OPIS ELEMENATA SADRŽAJA HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA	81
	HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA PREDLOŽAK	84
	SAŽETAK HODOGRAM URP	115
	FAZE UPRAVLJANJA PROBLEMIMA	116
	PROCEDURA UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA	118
	NAČINI PRIMJENE HODOGRAMA	120
	KČU RJEŠAVANJE	121
	NAČINI UTVRĐIVANJA KČU	123
	KVOCIJENT RJEŠAVANJA PROBLEMA - RPQ	125
	SAŽETAK MURP DJELOVANJA	127
	SKRAĆENI HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA	129
	PRIMJERI UTVRĐIVANJA, RJEŠAVANJA I UKLANJANJA PROBLEMA	135
12	KONTROLA PROVEDBE MURP	144
	KONTROLA PROVEDBE U PROCESU UPRAVLJANJA PROBLEMIMA	145
	KONTROLNA PITANJA IZVRSNOSTI - KPIz	147
	ANGAŽMAN KONTROLORA	148

13	PRIMJENA MURP	151
	KONTINUIRANO POVEĆANJE UČINKOVITOSTI I PRODUKTIVNOSTI PRIMJENOM MODELA	152
	RAZVOJ TVRTKE POMOĆU MODELA UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA - URP	154
	MENADŽER PROMJENA	156
	NOVOZAPOSLENI KAO OBVEZNICI PRIMJENE MUI RJEŠAVANJA PROBLEMA	157
	RAZVOJ KARIJERE POMOĆU MODELA UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA - MURP	158
	VIRTUALNO UPRAVLJANJE SUSTAVOM RJEŠAVANJA PROBLEMA	160
	ZAGOVARANJE DRUGIH ZA PRIMJENU MODELA UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA - MURP	161
14	DODACI	162
	JESTE LI U PARADOKSU PROBLEMA?	164
	ALATI	165
	SAVJETI U PROBLEMATICI RJEŠAVANJA PROBLEMA	168
	POTICAJNE REČENICE U PROBLEMATICI RJEŠAVANJA PROBLEMA	170
	POJMOVNIK UPRAVLJANJE PROBLEMIMA	171
	OTPORI UVOĐENJA / PRIMJENI MODELA UNIVERZALNOG RJEŠAVANJA PROBLEMA	176
	MURP CERTIFIKAT	177
	PROVJERA MURP ZNANJA	179
	LISTA DOKUMENATA ZA PREUZIMANJE S INTERNETA	183
	LISTA DODATNIH SADRŽAJA ZA STJECANJE KOMPETENCIJA UPRAVLJANJA PROBLEMIMA	184
	DODATNI MURP SADRŽAJI NA INTERNETU	188
	EVIDENCIJA ČITANJA / PRIMJENA TEMA KNJIGE	189
15	SPONZORSTVO KNJIGE „KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA“	190
16	DONATORSTVO ZA KNJIGU „KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA“	193
17	KOMUNIKACIJA S AUTOROM KNJIGE	194
18	ZAVRŠNO	195
	LITERATURA	196
	BILJEŠKE	202
	O AUTORU KNJIGE	203
	ZAKLJUČAK	204

UVOD PRIJE UVODA

■ „PAKLENI“ PLAN KOJI MOŽE POSTATI VAŠA STVARNOST AKO STE U ULOZI VLASNIKA I/ILI RUKOVODITELJA TVRTKE



Nemojte propustiti priliku imati konačno (najbolje) rješenje za rješavanje problema koje daje ova knjiga.

Poticajno je odmah na početku pročitati scenarij koji je dan u nastavku kako bi se do kraja osnažili da pročitajte, analizirate i primijenite sadržaj knjige „KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA“.

Pred vama je jedinstvena prilika da konačno riješite vaš trenutačno najveći problem:

KAKO KONTINUIRANO I SUSTAVNO RJEŠAVATI PROBLEME NA OPTIMALAN NAČIN (UZ NAJMANJI UTROŠAK RESURSA)?

Konačno rješenje kako kontinuirano i sustavno rješavati probleme na optimalan način je pred vama.

Rješenje je knjiga „**KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA**“ koja u cijelosti prikazuje „**MODEL UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA – MURP**“.

MODEL UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA – MURP je univerzalan način rješavanja problema što poduzetništvu donosi kontinuirano i sustavno povećanje učinkovitosti i produktivnosti, a onda i profita.

Ako ste u ulozi vlasnika i / ili rukovoditelja, knjiga „**KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA**“ će vam omogućiti uspješno poslovanja uz zadovoljstvo svih sudionika jer će se raditi manje uz veće rezultate, a kao posljedica kontinuiranog i sustavnog rješavanja trenutačno najvećeg problema – jednog po jednog u nizu.

„PAKLENI“ PLAN KOJI MOŽE POSTATI VAŠA STVARNOST AKO STE U ULOZI VLASNIKA I/ILI RUKOVODITELJA TVRTKE

Čuda su moguća kada postoji pravo rješenje.

Pročitajte i analizirajte ovu temu koja je dana odmah na početku knjige da vam bude poticaj za stjecanje trajne kompetencije za rješavanje bilo kojeg problema na isti način, a što je predmet ove knjige.

Ako ste u ulozi vlasnika i/ili rukovoditelja, možete biti u situaciji kada nemoguće postaje vaša stvarnost.

U poduzetništvu vas jedino problemi onemogućavaju da budete uspješniji uz manje rada.

Samo kontinuirano i sustavno rješavanje problema će vas dovesti do postizanja ciljeva na optimalan način (uz najmanji utrošak resursa).

Napravimo simulaciju (koja lako može postati vaša stvarnost):

- Vlasnik ste tvrtke.
- Vaši ključni zaposlenici ne znaju učinkovito rješavati probleme i shodno tome kontinuirano ne rješavaju svoj trenutačno najveći problem – jedan po jedan u nizu.
- Odlučili ste da vaših pet (5) ključnih zaposlenika (menadžera) **KONAČNO NAUČE** kako riješiti bilo koji poslovni problem iz područja njihove nadležnosti i ovlaštenja.
- Vaših pet ključnih zaposlenika će dobiti sve procedure, alate, hodograme, ... kako kontinuirano rješavati svoj trenutačno najveći problem (jedan po jedan u nizu).

To je **MODEL UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA – MURP** (sadržaj ove knjige).

Ovdje je bitno uočiti riječ „kontinuirano“ jer to znači kako će vaši ključni zaposlenici rješavati jedan po jedan trenutačno najveći problem u nizu.

- Svaki radni dan, vaših pet ključnih zaposlenika minimalno petnaest (15) minuta dnevno rješava svoj trenutačno najveći problem.

Ako uzmemo u obzir pauzu od trideset minuta, vašim ključnim zaposlenicima ostaje svaki dan još sedam sati i petnaest minuta da se bave rutinama i manje važnim stvarima, a često i nevažnim stvarima.

- Tijekom dnevno unaprijed planiranih 15 minuta za rješavanje problema, vaši ključni zaposlenici (menadžeri) će riješiti **NAJMANJE** jedan (1) svoj trenutačno najveći problem jer je sve unaprijed definirano što treba činiti.
- Ako rade svaki dan na rješavanju problema riješit će 5 (pet) svojih trenutačno najvećih problema tijekom tjedna (radni dani u tjednu).
- Tijekom jednog mjeseca svaki menadžer će riješiti najmanje dvadeset (20) svojih trenutačno najvećih problema u nizu.
- Tijekom mjesec dana vaših pet odabranih menadžera riješit će ukupno 100 (20 problema mjesečno x 5 menadžera) svojih trenutačno najvećih problema.
- Na godišnjoj razini je to najmanje tisuću (1000) riješenih trenutačno najvećih problema (tijekom deset mjeseci u godini kada se uzme godišnji, odsustva, bolovanja, ...) od pet (5) menadžera koji kontinuirano i sustavno rješavaju svoje trenutačno najveće probleme najmanje 15 minuta dnevno.

Da ponovim:

U godini dana pet (5) vaših menadžera će riješiti najmanje 1000 svojih trenutačno najvećih problema.

Nije li to zastrašujuće?

Naravno, u pozitivnom smislu.

CRTICE

- Teško je i zamisliti kakvo će to biti povećanje učinkovitosti i produktivnosti u poslovanju, što u konačnici znači povećanje dobiti (zarade) za vlasnika tvrtke, uz povećanje plaća i ulaganje u zajednički standard zaposlenika.
- Kontinuirano i sustavno rješavanje trenutačno najvećeg problema kod vaših ključnih zaposlenika će potaknuti potpuno drugačije aktivnosti kod podređenih i time dodatno povećati učinkovitost i produktivnost u tvrtki.

NAPOMENA

1. Praksa pokazuje da se tijekom minimalno 15-minutnog perioda može riješiti više od jednog problema.
2. Naravno, kako je rješavanje problema ključna odrednica za uspjeh - raditi više od 15 minuta dnevno na rješavanju problema je više nego racionalno.

To dovodi do korekcije rezultata od 1000 riješenih trenutačno najvećih problema od strane pet menadžera tijekom jedne godine i postignuća čini još većima.



KAKO GORE OPISANA SIMULACIJA MOŽE POSTATI VAŠA STVARNOST?

Vaši ključni zaposlenici (menadžeri) trebaju steći kompetencije za kontinuirano rješavanje svog trenutačno najvećeg problema – KČU (kritičan čimbenik uspjeha – „usko grlo“).

Rješenje je Model univerzalno rješavanje problema - MURP koji u potpunosti može osigurati da izabrani ključni zaposlenici mogu riješiti svaki svoj problem na jednostavan način. U Modelu je sve definirano kako se dođe do optimalnog rješenja problema (uz najmanji utrošak resursa).

Imajte na umu!

- Isti učinak je važeći za bilo koji oblik zajedništva (grupe, organizacije i zajednice).
- Isti učinak je važeći i za svakog pojedinca koji primjenjuje Model univerzalno rješavanje problema - MURP.

POZIV NA DJELOVANJE

Vaša odluka u ulozi vlasnika i/ili rukovoditelja tvrtke da vaši ključni zaposlenici konačno nauče kako riješiti bilo koji poslovni problem na optimalan način (uz najmanji utrošak resursa) donijet će vam postignuća kroz kontinuirano povećanje učinkovitosti i produktivnosti.

Knjiga "**KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA**" cjelovito opisuje praktičnu primjenu Modela univerzalno rješavanje problema - MURP kao konačno rješenje za rješavanje problema.

Primjena Modela univerzalno rješavanje problema - MURP je odmah primjenjiva, dostupna svakom prosječnom pojedincu i rezultati su odmah mjerljivi.

Očekivani rezultati:

Vaši ključni zaposlenici će dnevno riješiti najmanje jedan (1) svoj trenutačno najveći problem (jedan po jedan u nizu) i time kontinuirano povećavati učinkovitost i produktivnost poslovanja.

Zainteresirani za stvarnu primjenu knjige?

Knjiga „**KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA**“ je pred vama.

Odradite (primijenite) knjigu do kraja jer će vam ona donijeti željena postignuća na optimalan način i mogućnost razvoja koji neće biti ograničen brojem problemima koji se ne rješavaju.

ZAKLJUČAK

Knjiga „**KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA**“ je prava prilika kako da vaši zaposlenici rade manje, a postižu veće rezultate.

Na putu većih postignuća više vam neće stajati „nerješivi“ problemi jer će te ih sada kontinuirano i sustavno rješavati na optimalan način.

Imate li interesa za provedbu „paklenog“ plana ili ćete se i dalje baviti s posljedicama nerješavanja problema koji se samo gomilaju?

Imate li dvojbe oko izbora?

UVODNO

Sadržaj poglavlja

- **UKRATKO O PROBLEMIMA**
- **KLJUČNI SAVJETI KAKO DA ISKORISTITE KNJIGU DO KRAJA**
- **VAŠE MOGUĆE KARDINALNE GREŠKE U VEZI KORIŠTENJA KNJIGE**



UKRATKO O PROBLEMIMA

Svi govorimo o problemima ali jako malo radimo da se ne pojave (preventiva) ili da ih uklonimo kada se pojave.

Problemi su sve ono što nas nezadovoljava jer su nam prepreka za postizanje željenih ciljeva.

Nekoliko činjenica o problemima:

1

Kada na Google-u potražimo izvore sadržaja s pojmom "problem" dobijemo 5.260.000.000 (5,26 milijardi) izvora.

Kada na Google-u potražimo izvore sadržaja s pojmom "problem-solving" (rješavanje problema) dobijemo 165.000.000 (165 milijuna) izvora.

Brojni su modeli, programi, hodogrami, savjeti, alati, ... za rješavanje problema, a problema je sve više i sve se manji broj pojedinca može uspješno s njima nositi.

2

Rješavanje problema je tabu tema o kojoj se najmanje priča.

Problemi su ono na što se troši najmanje vremena jer smo zauzeti s rutinama i manje važnim stvarima.

Postoji prešutni konsensus (dogovor) sudionika da se o problemima ne priča bez obzira na negativne posljedice takvog ponašanja.

Jeste li ikada čuli da netko na dnevnom redu ima problematiku "Utvrđivanje stanja rješavanja problema"?

To je definitivno paradoks.



3

Problemi su ono što nam služi kao alibi jer nemamo odgovarajuća (željena) postignuća i za to najčešće optužujemo druge.

Naravno, na tome se i ostane, a problemi nekontrolirano i dalje stvaraju štetu.

4

Problemi su glavni uzrok zašto nismo daleko uspješniji primjereno našim potencijalima, potrebama i željama.

Svaka pojava problema koji se ne uklanja umanjuje rezultat jer problem nepotrebno troši resurse (trošak).

5

U čemu je problem oko problema?

Na tržištu edukacija ne postoji verifikacija vrijednosti načina rješavanja problema i zvanično nema deklariranog najboljeg načina rješavanja problema.

Samo je najbolji način rješavanja dobitna opcija!

Postoje brojna rješenja na tržištu edukacija koja su djelomična i time generiraju nove probleme s kojima se ne bavimo.

RJEŠENJE

Knjiga "**KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA**" koja je pred vama ima za cilj riješiti sve dileme i paradokse u vezi problematike rješavanja problema.

Knjiga cjelovito opisuje **Model univerzalno rješavanje problema - MURP**.

Ako istinski želite biti stručnjak za rješavanje problema, jednostavno primijenite sadržaje iz knjige.

Lako, jednostavno i brzo ćete utvrditi kako je knjiga "**KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA**" zaista konačno rješenje za rješavanje problema barem zbog sljedećih razloga:

1. Sva potrebna djelovanja za rješavanje problema su unaprijed definirana.
2. Univerzalnost primjene (svi sve probleme rješavaju na isti način).
3. Nema nikakvih preduvjeta za početak primjene Modela univerzalno rješavanje problema - MURP jer je primjena dostupna svakom prosječnom pojedincu.
4. Kontinuirano se rješava trenutačno najveći problem (jedan po jedan u nizu) i time se postiže doslovno eksplozivni iskorak u postignućima.
Možete li zamisliti razliku u postignućima kada se problemi rješavaju sporadično (kada se baš mora) i uz improvizaciju i situaciju kada se kontinuirano rješava trenutačno najveći problem (jedan po jedan u nizu)?
5. Rezultati dobiveni primjenom Modela univerzalno rješavanje problema - MURP su odmah mjerljivi i idealan su element za vrednovanje i napredovanje pojedinaca.



ZAKLJUČAK

Problemi su svakodnevica s kojima se nedovoljno i na neodgovarajući način bavimo.

Knjiga "**KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA**" ima osnovnu ulogu da upravljanje problemima bude prioritet, a utvrđivanje, rješavanje i uklanjanje problema lako, jednostavno i brzo jer je sve unaprijed definirano.

Samo trebate raditi kako je napisano u knjizi. I ništa više.

Je li to moguće - utvrdit ćete vi u ulozi korisnika knjige.

KLJUČNI SAVJETI KAKO DA ISKORISTITE KNJIGU DO KRAJA

1

Nemojte pretpostaviti da je knjiga "KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA" uobičajena i da se čita kao ostale knjige.

Prihvatite savjet autora za scenarij uporabe knjige (pogledajte u temu "[Kako čitati / koristiti knjigu](#)").

Na taj način ćete najbrže doći do mjerljivih rezultata i time pokrenuti razvoj.



2

Nemojte očekivati da je knjiga deskripcija, motivacija, ukazivanje, pričanje priča, da se dominantno temelji na savjetima, ...

Ona to nije.

Knjiga je model djelovanja - u potpunosti unaprijed definirano djelovanje koje nema alternative.

Nema objektivno nikakvih mogućnosti za drugačije djelovanje osim kako je navedeno.

Djelujte kako je napisano.

3

Knjiga je do kraja praktična.

Napravite sve praktikume koji su dani u knjizi.

Knjiga "KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA" je recept za kontinuirano djelovanje, a ne knjiga koja se pročita i odloži do daljnjega.

Ovu knjigu otvarajte što češće.

4

Čitajte knjigu što sporije i s potpunim razumijevanjem.

Knjiga ne nudi alternativna ponašanja i kada jednom prihvatite pojedini element on je konstanta u vašem djelovanju u problematiki rješavanja problema.

Uvijek raditi na isti način.

5

Sve što nije zapisano, neće se dogoditi.

Tijekom čitanja / primjene sadržaja knjige zapisujte ključno, poticajno, novo, ...

Postavljajte si pitanja i na njih odgovorite.

Ako ne znate odgovor na pitanja - pitajte autora knjige.

6

Provjerite svoje stvarno znanje.

Napravite provjeru znanja pomoću testa koji je dan u knjizi u temi "MURP TEST".
Test provedite kada riješite prvih pet KČU-a (KČU je vaš trenutno najveći problem).

7

Steknite MURP certifikat.

MURP certifikat je potvrda izdana od strane autora modela / knjige da ste provjereni ekspert za rješavanje bilo kojeg problema primjenom Modela univerzalno rješavanje problema - MURP.

Zatražite od autora knjige certifikaciju vaše osposobljenosti za rješavanje problema primjenom Modela univerzalno rješavanje problema.

Certifikat će vam biti objektivna ocjena vaše ekspertize u rješavanju problema i materijalna referenca za izgradnju vaše uspješne profesionalne karijere.

Više o MURP certifikatu pogledajte u temi „[MURP CERTIFIKAT](#)“.



ZAKLJUČAK

Ne možete postati ekspert u rješavanju problema primjenom Modela univerzalno rješavanje problema ako ne primijenite svih sedam ključnih savjeta.

Savjeti su tako strukturirani da ćete njihovom primjenom isključiti improvizaciju u procesu rješavanja problema.

Ako ne isključite improvizaciju tijekom rješavanja problema, umjesto da rješavate probleme, vi ćete nepotrebno generirati nove probleme, a to nije odlika eksperta za rješavanje problema, zar ne?

Osnovni zadatak sadržaja knjige:

RADITI MANJE UZ VEĆA POSTIGNUĆA!

VAŠE MOGUĆE KARDINALNE GREŠKE U VEZI KORIŠTENJA KNJIGE

Nema neizvjesnosti kada je sve definirano, neizvjesno je kada se ne radi kako je definirano.

1. Ako ne poslušate autora knjige ...

Vjerujte autoru knjige i točno radite kako je napisano dok se činjenično ne uvjerite kako imate bolje rješenje i kako autor knjige nije u pravu.

Kroz postignuća (uspješno rješavanje problema) ćete se uvjeriti kako je ta vaša odluka mudra i nadasve korisna.

Ako ne postupate doslovno prema sadržaju knjige - vaše djelovanje će biti improvizacija.

Doslovnom primjenom sadržaja, u potpunosti ćete isključiti svaku improvizaciju u procesu rješavanja problema i vaša postignuća neće biti ničim ograničena.

2. Ako ne tražite pomoć od autora knjige ...

Iskoristite mogućnost interakcije s autorom knjige i zatražite pomoć bez obzira o čemu se radi i bez ikakvog ograničenja.

Uz pomoć autora knjige lakše i brže ćete napredovati.

3. Ako ne zagovarate druge za rješavanje problema ...

Zagovarajte druge u vašem okruženju da i oni steknu vještine rješavanja problema.

Umrežavajte se s njima i zajedno ćete postizati iznenađujuće rezultate.



“Usput” ćete zauzeti leadersku poziciju i imat ćete sljedbenike koji su osposobljeni za najkompleksnije područje djelovanja: Kontinuirano rješavanje problema.

4. Ako vam rješavanje problema nije prioritet ...

Kako bi u potpunosti iskoristili potencijal Modela univerzalno rješavanje problema – MURP koji je predmet ove knjige, neka vam aktivnost rješavanja problema bude bezuvjetno prioritet.

Opravdanje kako nemate vremena za rješavanje vašeg trenutno najvećeg problema jer se bavite rutinama i manje važnim stvarima nema baš realnog uporišta, zar ne?

5. Ako kontinuirano ne rješavate probleme ...

Ako ne odradite najmanje petnaest (15) minuta dnevno na rješavanju problema vaša postignuća će biti daleko manja od vašeg potencijala, potreba i želja.

Imajte na umu: Nerješavanjem problema direktno umanjujete rezultate postignute u drugim područjima djelovanja.

Graditi, a istovremeno i rušiti nema logike, zar ne?

Ključne riječi: isključiti improvizaciju, pomoć autora, zagovaranje drugih, prioritetno rješavanje problema, kontinuirano rješavanje problema

ZAKLJUČAK

Život je jednostavan ako ga ne zakomplicirate improvizacijom.

Imate do kraja jednostavan zadatak:

Ako prihvatite i primjenjujete navedenih pet (5) ključnih savjeta, kontinuirano ćete postizati izvrsnost u bilo kojem području posla i života.

Sve analize će bezuvjetno pokazati kako nema ni jedan objektivan razlog da ne prihvatite dane ključne savjete i s njima steknete prepoznatljivost kao ekspert za rješavanje problema.

Posljedica vaše ekspertize u rješavanju problema će biti kontinuirano i sustavno povećanje učinkovitosti i produktivnosti i stjecanje nedostižne konkurentske prednosti.

NAČINI PRIMJENE SADRŽAJA KNJIGE

Sadržaj poglavlja

- **METODOLOGIJA RADA TIJEKOM PRIMJENE SADRŽAJA KNJIGE**
- **KAKO ČITATI / KORISTITI KNJIGU**



Sadržaj knjige je primjena **Modela univerzalne izvrsnosti – MUI** © 2007 Milan Grković čiji polazni princip je „pojednostavniti jednostavno“ – dobiti cjelovitu sliku sa što manje koraka, elemenata, intervencija, ...

Postupajte točno po uputama knjige jer je to najbolje rješenje koje u potpunosti isključuje svaku **improvizaciju**.

Imajte na umu!

Improvizacija daje rezultate koji su uvijek manji od vašeg potencijala, potreba i želja.

Uz improvizaciju nemoguće je rješavati problem na optimalan način (uz najmanji utrošak resursa).

METODOLOGIJA RADA TIJEKOM PRIMJENE SADRŽAJA KNJIGE

Definirana metodologija rada je jedan od ključnih elemenata koji imaju za cilj isključiti improvizaciju iz djelovanja i time postizati željene ciljeve na optimalan način.

- Koristite predložene načine rada koji su dani u nastavku sadržaja.
Radite kontinuirano i sustavno na sadržajima knjige i uspjeh neće izostati.
- Naravno, dodajte/koristite i svoje elemente načina rada koji će vam omogućiti da sadržaje knjige stavite u funkciju stjecanja potrebnih kompetencija za učinkovito upravljanje problemima.

1.

NORMATIV RADA

Normativ rada (dnevni, tjedni) na sadržajima knjige je kritičan čimbenik uspjeha (KČU).

Odredite dnevni normativ rada (DNR):

- na poslu,
- kod kuće.

Koristite tajmer na računalu i mobitelu kako bi točno znali koliko efektivno radite jer sigurno će biti subjektivnih i objektivnih prekida (ometanja).

Prijedlog autora knjige:

Kada sam na računalu/mobitelu koristim program „Timer+“.

Izvanredan je i toplo ga preporučam za korištenje.

Program je besplatan i možete ga preuzeti na linku <https://www.timerplusapp.com/>

2.

ZAPISIVANJE

Sve što nije zapisano, neće se dogoditi.

U dokumentu „HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA“ su dana dva mjesta zapisivanja informacija iz problematike upravljanja problemima:

1. DNEVNIK RADA
2. BILJEŠKE

Koristite i vaš način vođenja bilješki, a sve u cilju kako bi vam primjena sadržaja knjige bila cjelovita i sustavnija.



VODITE DIREKTNO BILJEŠKE U KNJIGU

Program Adobe Acrobat Reader u kojem čitate ovu knjigu ima mogućnost bilješki direktno u e-knjigu s puno opcija: komentiraj, ispunj i potpiši, dodaj ljepljivu traku, istakni tekst, podcrtaj tekst, dodaj napomenu za zamjenu teksta, unesi tekst na mjestu pokazivača, dodajte tekstni okvir, upotrijebi alat za crtanje, izbriši crtež, dodaj pečat, dodaj novi privitak, alati za crtanje.

Koristite opciju zapisivanja direktno u knjigu u prostoru „sive desne trake“ pored sadržaja na svakoj stranici.

Poslije svakog zapisivanja, snimite promjene na istu datoteku kako bi sačuvali vaše uratke za kasnije.

Ovakva opcija izrada bilješki direktno na knjizi će ubrzati primjenu Modela univerzalne izvrsnosti - MURP i na taj način vam omogućiti veća postignuća u područjima gdje primjenjujete elemente ove knjige.

3.

SAVJETI

1. Knjiga se ne čita kao esej, lako štivo, kao sadržaj za opuštanje, na brzinu, ...
2. Knjiga se čita analitički koristeći opciju JDS (jučer, danas, sutra).
 - jučer: kako sada upravljate problemima?
 - danas: kako to radi MURP?
 - sutra: kako ćete ubuduće upravljati problemima?
 - na isti način kao i do sada (bez promjena)
 - na MUI način: nije dopušten DUP (dodati, ukloniti, preformulirati) – činiti kako je definirano.
3. Primaran je kontinuitet u čitanju/analizi/primjeni knjige, a ne u brzini da što prije prelistate knjigu i dođete do kraja.
4. Usvajajte predložke ponašanja (djelovanja) što će vam donositi kontinuirane i sustavne koristi.

4.

PRETRAŽIVANJE SADRŽAJA KNJIGE POMOĆU TRAŽILICE

Pretraživanje sadržaja unutar e-knjige učinite na sljedeći način:

- Pritisnite istovremeno tipke "Ctrl" + "Shift" + "F".
- Otvorit će se prozor pod nazivom "Pretraživanje".
- Za izbor "Što biste željeli pretraživati" odaberite opciju "U trenutnom dokumentu".
- U polje "Koji riječ ili frazu želite potražiti?" upišite riječ ili frazu za pretraživanje.
- Kliknite lijevom tipkom miša na traku "Pretraži".
- Pod nazivom "Rezultati" dobit ćete listu mjesta u sadržaju knjige za traženi upit.
 1. Ljevom tipkom miša otvarajte pronađene rezultate
 2. Ponavljajući pritiskujte istovremeno tipke "Ctrl" + "Shift" + "G" i u dokumentu će vam se svaki puta označiti mjesto u sadržaju knjige gdje se nalazi tražena riječ ili fraza.
- Za pretraživanje nove riječi ili fraze lijevom tipkom miša kliknite na traku "Novo pretraživanje".
- U polje „Koji riječ ili frazu želite potražiti?“ upišite novu riječ ili frazu za pretraživanje.

5.

PROVJERA ZNANJA

- Utvrdite što je ključno za pojedinu temu.
Provjerite jeste li usvojili ključne elemente teme.
- Ako je u zajedništvu imenovan Menadžer promjena, angažirajte ga da kod vas provjerava stjecanje kompetencija iz problematike upravljanja problemima.
- Provjerite znanje iz problematike upravljanja problemima u temi „PROVJERA ZNANJA MURP“.

6.

POTICAJNA PITANJA

Kontinuirano i što češće postavljajte pitanja koja će vam na osnovu odgovora nedvosmisleno ukazivati potrebna djelovanja.

Pogledajte više u temi „**KONTROLNA PITANJA IZVRSNOSTI – KPIz**“

7.

SAMOKONTROLA

Kontrolirajte provedbu vaših aktivnosti na primjeni sadržaja knjige.

Za svako utvrđeno negativno stanje - odmah donesite mjere za njegovo uklanjanje.

8.

KONTROLOR

Mudro je za sve/pojedine vaše praktične aktivnosti na sadržajima knjige (praktikumi) imati kontrolora.

Kontrolor je osoba koja će objektivno utvrditi jeste li napravili planirane praktikume na pravi način - bez negativnih stanja (kašnjenja, nekvalitetno, nedovoljno, nezadovoljstva, neodgovarajuće trošenje resursa - prekomjerno i premalo).

9.

PRAKTIKUMI

Odradite dane praktikume u knjizi – sadržaje koje trebate praktično odraditi na osnovu teksta i time stvarno učiniti promjene u problematici upravljanja problemima, a što će vašu karijeru i zajedništva u kojima djelujete učiniti uspješnijima.

Nemojte preskakati praktikume! Odradite ih do kraja. Jedan po jedan.

Oni su specifični za ovu knjigu i omogućit će vam nove vještine i ponašanja za postizanje uspješne karijere i upravljanja zajedništvima (grupe, organizacije i zajednice u kojima djelujete).

10.

PODRŠKA NA INTERNETU

Paralelno s knjigom korisnici će imati besplatan pristup dodatnim sadržajima na Internetu koji su namijenjeni isključivo njima i vezani uz sadržaje knjige.

Na taj način će dodatno stjecati nova znanja, vještine i ponašanja iz područja upravljanja problemima.

Sadržaje na Internetu možete pogledati na linku http://www.portalalfa.com/univerzalno_rjesavanje_problema

To su službene stranice Modela univerzalno rješavanje problema – MURP i knjige „**KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA**“ koja cjelovito prikazuje model.

11.

KONTAKTIRAJTE AUTORA KNJIGE

Tijekom vaše primjene sadržaja knjige koristite jedinstvenu mogućnost pomoći (interaktivnosti) od strane autora knjige.

Detaljnije o tome u temi „**KOMUNIKACIJA S AUTOROM KNJIGE**“.

12.

PRAKTIČNA PRIMJENA SADRŽAJA KNJIGE

Nemojte knjigu samo čitati – ona nije zato napisana.

Primijenite sve ono što knjiga daje za vaša praktična (konkretna) djelovanja, a što će vam omogućiti uspješnu karijeru pomoću upravljanja problemima.

Napomena:

Prikazanih dvanaest (12) elementa metodologije rada tijekom primjene sadržaja knjige je alat u **Modelu univerzalne izvrsnosti – MUI** © 2007 Milan Grković.

KAKO ČITATI / KORISTITI KNJIGU

Nije postignuće riješiti problem, postignuće je kada problem riješimo uz najmanji utrošak resursa (na optimalan način).

Knjiga "**KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA**" je specifična iz više razloga:

1. Knjiga se bavi rješavanjem problema koje je bez ikakve konkurencije najkompleksnije ljudsko djelovanje.
2. Knjiga daje konačno rješenje za rješavanje problema na optimalan način (uz najmanji utrošak resursa).
3. Sadržaj knjige je praktično djelovanje u cilju promjena koje su odmah mjerljive.
4. Knjiga daje "ključ u ruke" kako pomoću kontinuiranog rješavanja problema činiti iskorake u razvoju pojedinaca i zajedništva (grupe, organizacije i zajednice).
5. Knjiga nema opširnih deskripcija (opisa) nego minimalistički definira elemente za djelovanje. Unaprijed su definirane potrebne aktivnosti za rješavanje problema i zato je dostupna svakom prosječnom pojedincu.

SAVJETI

- Knjigu čitajte što sporije - s razumijevanjem.
- Tijekom čitanja sadržaja knjige, utvrdite što trebate činiti kako bi uspješno rješavali bilo koji problem.
- Mudro je tijekom čitanja knjige voditi bilješke.
- Ako zastanete, zatražite pomoć od autora knjige.

MOGUĆI SCENARIJI ČITANJA / KORIŠTENJA KNJIGE

1. Čitajte knjigu od početka do kraja

To je uobičajen pristup čitanja knjiga.

2. Čitajte ono što vam se čini potrebnim s obzirom na raspoložive sadržaje poglavlja knjige i pojedinih tema

Pogledajte detaljno [sadržaj knjige](#) i utvrdite prioritete čitanja.

Čitajte ono što vam je trenutačno potrebno - češće pregledavajte dani sadržaj knjige kako bi imali cjelovitu sliku prikazane problematike upravljanja problemima. Svakako pročitajte sve sadržaje u knjizi.

3. **ODMAH POČETI S PRAKTIČNIM RJEŠAVANJEM PROBLEMA**

Ovaj scenarij (opcija) je savjet autora knjige.

Nemojte čitati knjigu od početka - stranicu po stranicu.

„Skočite“ odmah na **PRAKTIKUM** u ovoj temi i postupajte dalje kako je definirano.

Ovakvim pristupom ćete odmah postizati rezultate koji su mjerljivi.



Kako budete kontinuirano rješavali probleme, čitajte i ostale sadržaje u knjizi.

Svakako pročitajte sadržaj knjige do kraja.

Napomena: U knjizi ništa nije suvišno - cjelokupni sadržaj je vezan uz problematiku utvrđivanja, rješavanja i uklanjanja problema.

Prošireni sadržaj koji je dan u knjizi ima ulogu da vam omogući cjelovitu sliku kako bi u potpunosti isključili improvizaciju u procesu rješavanja problema i postali stručnjak za rješavanje problema.

POZIV NA AKCIJU

AKO STE PRIHVATILI PRIJEDLOG AUTORA DA IZABERETE 3. SCENARIJ: ODMAH POČETI S PRAKTIČNIM RJEŠAVANJEM PROBLEMA.

Pročitajte i analizirajte temu "[ŠTO TREBATE ČINITI?](#)" i postupajte kako je navedeno!



ZAKLJUČAK

Prihvatajte prijedlog autora i knjigu počnite koristiti prema scenariju broj 3:
ODMAH POČETI S PRAKTIČNIM RJEŠAVANJEM PROBLEMA.

Knjiga do kraja definira sva potrebna djelovanja i zato nije nužno na početku ulaziti u širu problematiku kako bi počeli s praktičnim rješavanjem trenutačno najvećeg problema (jedan po jedan u nizu).

Jednostavno postupajte prema danoj proceduri i odmah ćete početi s kontinuiranom "proizvodnjom":

1. Utvrđivanje problema,
2. Rješavanje problema,
3. Uklanjanje problema.

Rezultat ovakvog djelovanja će biti kontinuirano i sustavno povećanje učinkovitosti i produktivnosti bez obzira na područje djelovanja.

Ako se Model univerzalno rješavanje problema – MURP primjenjuje u poduzetništvu, rezultat će biti kontinuirano povećanje dobiti (zarade) jer se kontinuiranim rješavanjem problema povećavaju prihodi, a smanjuju troškovi.

USPJEH

Sadržaj poglavlja

- ŠTO JE USPJEH?
- KADA USPJEH NIJE PRIMJEREN POTENCIJALU, POTREBAMA I ŽELJAMA



ŠTO JE USPJEH?

Svi žele uspjeti u životu i poslu.

Uspjeh je željeno stanje u definiranom području djelovanja s kojim smo zadovoljni.

Uspjeh je odredište na koje želimo doći.

Uspjeh je postizanje željenih ciljeva.

Uspjeh je proces da iz sadašnjeg stanja dođemo u željeno stanje na optimalan način (uz najmanji utrošak resursa).

Uspjeh je stanje izvrsnosti

Izvrsnost je proces sa sljedećim sastavnicama:

1. Znamo gdje smo sada: **Početno stanje** - sadašnje stanje,
2. Znamo gdje želimo doći: **Cilj** - željeno stanje,
3. Znamo kako postići cilj: **Strategija** - način postizanja željenih ciljeva,
4. Idemo u pravom smjeru: **Fokus** - optimalna uporaba resursa,
5. Znamo što je sljedeće: **Nastavak** - definirane su potrebne aktivnosti,
6. Zadovoljni smo: **Postignuća** - djelovati svrhovito.

PODRUČJA USPJEHA



1. **Pojedinac**

Uspjeh se sagledava cjelovito i pojedinačno kroz svih sedam (7) područja života:

1. Profesionalni
2. Financije
3. Zdravlje
4. Emocionalni
5. Intelektualni
6. Obitelj
7. Društveni

Uspjeh u životu je sinergija i ravnoteža između svih sedam područja života.



2. Zajedništva

Nema toga pojedinca koji nije u nekom obliku zajedništva (grupe, organizacije i zajednice).

Uspjeh u zajedništvima u kojima djelujemo je ključan za integritet pojedinaca.

Zajedništvo je uspješno:

- Ako ima postavljene ciljeve,
- Definiran je način djelovanja,
- Ako se ciljevi postižu prema definiranim rokovima i planiranim utroškom resursa,
- Ako se ciljevi mogu revidirati prema unaprijed definiranim načinom (procedura).

Za željeni uspjeh u definiranom području djelovanja nezaobilazne su **promjene**.

Promjene su provedba potrebnih aktivnosti kako bi se ostvario željeni uspjeh.

ZAKLJUČAK

Uspjeh se utvrđuje na osnovu postavljenih ciljeva.

Ciljevi se postižu djelovanjem.

Svako djelovanje je promjena.

Promjene mogu biti uspješne i neuspješne.

Neuspješne promjene su rezultat problema koji se ne rješavaju.

Biti uspješan znači rješavati probleme.

KADA USPJEH NIJE PRIMJEREN POTENCIJALU, POTREBAMA I ŽELJAMA

U stvarnosti većina pojedinaca nije uspješna primjereno svojim potencijalima, potrebama i željama. Zašto je to tako?

Za uspjeh na optimalan način (uz najmanji utrošak resursa) potrebne su odgovarajuće kompetencije (znanje, vještine i ponašanja) koje nas nitko ne uči tijekom formalnog (redovitog) obrazovanja.

Pojedinci ne znaju kako učinkovito djelovati kako bi bili uspješni. Improviziraju i pokušavaju uz mnoge greške koje rezultiraju neuspjehom i brojnim nezadovoljstvima. Zato je tako mnogo neuspjeha u životu i poslu.



Očito je kako žurno treba mijenjati stvari.

Ako kao pojedinci nismo zadovoljni s uspjehom u životu i poslu, a isto tako ako nismo zadovoljni sa zajedništvima (grupe, organizacije i zajednice) u kojima djelujemo moramo pokrenuti promjene. Ne bilo kakve promjene, nego promjene koje u potpunosti isključuju svaku improvizaciju. Imajte na umu: Improvizacija daje rezultate koji su uvijek manji od potencijala, potreba i želja.

Promjene trebaju biti konstanta u djelovanju svakog pojedinca i njegov prioritet.

Promjene omogućavaju uklanjanje svih prepreka kako bi postigli željeni uspjeh.

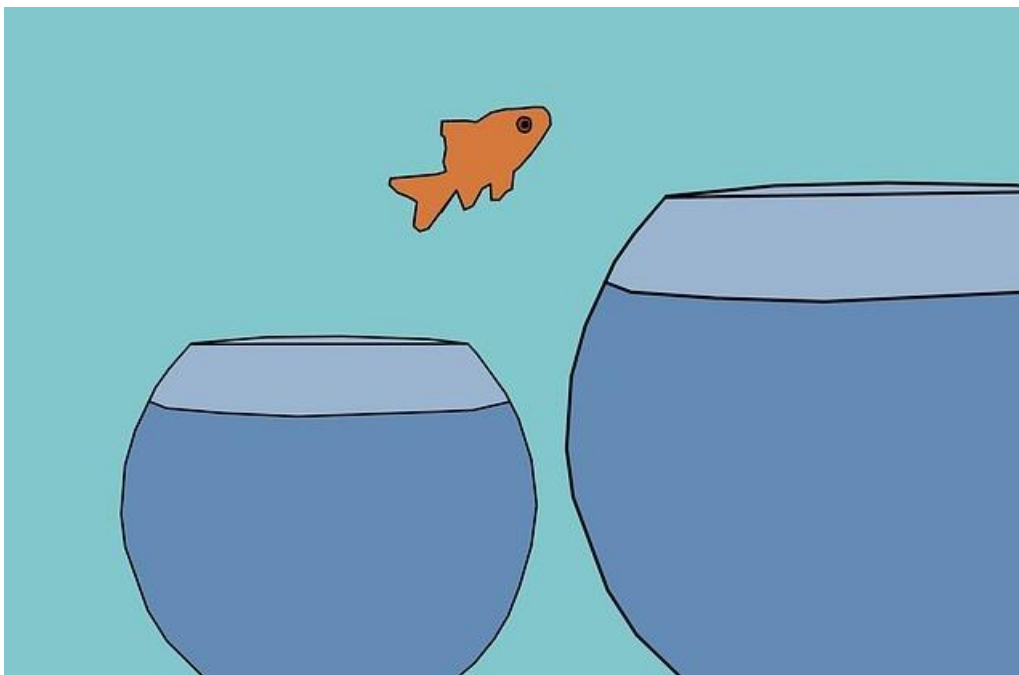
Za postizanje uspješnih promjena potrebne su brojne kompetencije (znanje, vještine i ponašanja). Jedna od najvažnijih kompetencija je **rješavanje problema**.

Stjecanje kompetencija za uspješno rješavanje problema je glavni cilj ove knjige koja je pred vama.

PROMJENE

Sadržaj poglavlja

- ŠTO SU PROMJENE?
- PROMJENE SU UVIJEK MOGUĆE I POTREBNE
- POTREBA ZA PROMJENAMA?
- NAČINI DJELOVANJA
- RJEŠAVANJE NAJVEĆE DILEME NA SVIJETU
- PROBLEMI SU GLAVNA PREPREKA USPJEŠNIM PROMJENAMA



Promjena je (odluka) za izlazak iz sadašnje zone ugone.

ŠTO SU PROMJENE?

Promjene su neminovnost i uobičajena stvar.

- Promjene su potrebne aktivnosti kojima se iz sadašnjeg stanja dolazi u željeno stanje (cilj) uz uporabu potrebnih resursa.

Promjene su sve potrebne aktivnosti koje se trebaju provesti kako bi postigli željene ciljeve na optimalan način (uz najmanji utrošak resursa).

- Upravljanje promjenama je najkompleksnija, najvažnija i najmlađa disciplina iz palete mekih vještina (soft skills).

- **Model univerzalne izvrsnosti - MUI © 2007 Milan Grković** je cjelovit model upravljanja promjenama. Sadržaj ove knjige je u cijelosti napisan prema elementima Modela univerzalne izvrsnosti – MUI ©2007.



PRAKTIKUM

POTICAJNA PITANJA ZA UČINKOVITE PROMJENE

1. Znete li kako praktično upravljati promjenama u vašem životu i poslu?
2. Jeste li osoba koja pokreće promjene ili ste osoba koja promjene odgađa?
3. Znete li u ovom trenutku u kojem području vašeg života trebate činiti najveće (najradikalnije) promjene?
4. Pokrećete li promjene jer ste svjesni kako su one neminovne bez obzira na snažne otpore drugih u vašem okruženju?
5. Imate li dovoljno znanja, vještina i ponašanja da uspiju promjene koje pokrećete?

Na osnovu vaših odgovora na pitanja utvrdite stanje i napravite plan aktivnosti kako bi sve "NE" odgovore pretvorili u "DA" odgovore.

ZAKLJUČAK

Stjecanje kompetencija (znanje, vještine i ponašanja) za pokretanje i provođenje učinkovitih promjena je ključna kompetencija.

Nema prirodno talentiranih pojedinaca koji su stručnjaci za učinkovite promjene.

Vještine upravljanja promjenama se moraju učiti i svakodnevno prakticirati.

PROMJENE SU UVIJEK MOGUĆE I POTREBNE

Utvrdite svoj status pokretača promjena:

1. Izbjegavate promjene,
2. Pokrećete promjene samo u krajnjoj nuždi,
3. Promjene su osnovni način vašeg djelovanja.

Sadašnje vrijeme je neumoljivo i od vas traži samo opciju broj 3. ako želite biti uspješni.

Opcije 1. i 2. dovode do postignuća koja su daleko manja od vaših potencijala, želja i potreba.

Da parafraziram Mark Twain-a:

"Dva najvažnija dana u vašem životu su dan kada ste rođeni i dan kada ste istinski odlučili promijeniti svoj dosadašnji način života ako s njim niste zadovoljni".



Imate li ijedan objektivan razlog da ne pokrenete promjene i učinite svoj život i posao uspješnijim?

Promjene su nezaobilazne i osnovni preduvjet za uspjeh u bilo kojem području života i rada, kao i sudjelovanja u radu bilo kojeg oblika zajedništva (grupe, organizacije i zajednice).

Neka promjene budu kontinuirane i sustavne aktivnosti i vaša svakodnevna aktivnost koja će vam donijeti brojna zadovoljstva i svrhovitost u vašem životu.

CRTICE

- Promjene su aktivnosti s kojima napuštate dosadašnju "zonu ugone".
- Promjene su odluka kako želite postići novo stanje.
- Promjene su vaša namjera za stvaranjem novih vrijednosti.

ZAKLJUČAK

Uvijek možete početi promjene.

Neka vas današnji dan dok čitate ovu knjigu potakne na promjene i učinite iskorak koji će u vašim životima ostaviti neizbrisiv trag.

Krenite u nezaustavljive promjene pomoću ove knjige koja će vam omogućiti da postanete stručnjak za rješavanje bilo kojeg problema.

Stecene kompetencije za univerzalno rješavanje problema će vam omogućiti postignuća za koja ste do sada smatrali kako su nemoguća.

POTREBA ZA PROMJENAMA?

Promjene su jedino rješenje za opstanak i / ili postizanje uspjeha.

Promjene su u današnje vrijeme prioritetna aktivnost svakog pojedinca i bilo kojeg oblika zajedništva (grupa, organizacija i zajednica).

Oni koji ne čine kontinuirane i sustavne promjene nemaju šanse biti uspješni u ovim sve turbulentnijim vremenima brzih promjena

Promjene se ne mogu izbjeći; mogu se odgoditi s nepredviđenim negativnim posljedicama.

IMATE LI POTREBE ZA PROMJENAMA?

Kako odrediti potrebu za promjenama, neovisno o području djelovanja, korisniku, problemima i trenutnoj situaciji?

Postoje "samo" dva načina djelovanja: Improvizacija i model djelovanja.

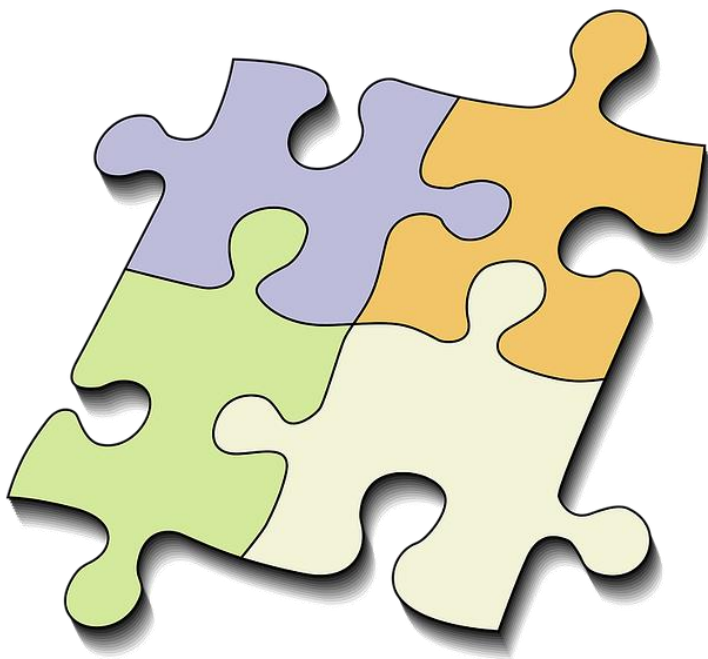
Uspješne promjene su moguće samo uz definirani model djelovanja koji isključuje improvizaciju.

Ako je improvizacija način djelovanja, promjene će biti neuspješne.

Evo kako to funkcionira s primjenom Modela univerzalne izvrsnosti – MUI © 2007 Milan Grković:

Postoje „samo“ četiri (4) stanja kada su promjene neizbježne:

1. Ako postoje negativna stanja,
2. Ako želimo da se stvari poboljšaju (unapređenja),
3. Zbog vanjskih čimbenika,
4. Ako su postavljeni ciljevi.



PRAKTIKUM

1. Utvrdite potrebu za promjenama (stavke 1 - 4).
2. Definirajte listu prioriteta za utvrđene promjene.
3. Definirajte rokove do kada se promjene trebaju dogoditi.

Ako rok nije naveden – bit će to samo želje i promjena se neće dogoditi.

4. Definirajte strategiju za provedbu promjena: Sami ili uz pomoć stručnjaka za uvođenje promjena.

5. Kontinuirano i sustavno određivati potrebu za novim promjenama.

CRTICE

- Upravljanje promjenama je ključna kompetencija za postizanje održive konkurentske prednosti.

- Otpor promjenama glavni je razlog neuspjeha u poslovanju i životu.

- Svako uvođenje promjena mora imati pisani PLAN PROMJENA.

ZAKLJUČAK

Promjene su primarna aktivnost pojedinaca i svih oblika zajedništva (grupe, organizacije i zajednice). Uspjeh je proporcionalan širini i dubini uvedenih kontinuiranih i sustavnih promjena.

Ključne riječi: uspjeh, potreba za promjenama, negativno stanje, poboljšanja, vanjski faktori, ciljevi

NAČINI DJELOVANJA

Život je u suštini prejednostavan ali smo ga mi improvizacijom gadno zakomplicirali.

Postoje SAMO dva (2) moguća načina djelovanja (Modelu univerzalne izvrsnosti – MUI © 2007).

1. Improvizacija,
2. Model djelovanja.

Ne postoji treći način djelovanja!

Postoje samo improvizacija i model djelovanja.

1. IMPROVIZACIJA

Definicije improvizacije prema Modelu univerzalne izvrsnosti – MUI © 2007 Milan Grković:

- Improvizacija je nedefinirana aktivnost.
- Improvizacije su različiti odgovori na isti ili približno isti događaj.
- Improvizacija je aktivnost koja se provodi izvan postojećih postupaka.
- Improvizacija je užurbana aktivnost bez analize stanja.
- Improvizacija je kada ne možemo logično objasniti zašto smo improvizirali.
- Ne možemo druge naučiti kako da ponove našu improvizaciju.

Improvizacija nije intuicija, niti kreativnost, Arhimedovo "Eureka" rješenje, niti stvaranje dodatnih vrijednosti, ...

Improvizacija je prečica pomoću koje želimo ostati u sadašnjoj zoni ugone bez obzira na negativne posljedice.

Improvizacija je neupitan dokaz otpora promjenama i želja da zadržimo postojeće stanje.

2. MODEL DJELOVANJA

Model djelovanja su unaprijed definirane aktivnosti.

Model djelovanja mora biti zapisan.

CRTICE

- Nemojte improvizirati jer ćete raditi više (trošenje resursa) na postizanju željenih ciljeva.
- Radite manje: Ispravan model djelovanja najjednostavnije je rješenje za željenu izvrsnost.
- Model djelovanja isključuje improvizaciju u području koje pokriva model djelovanja.
- Model univerzalno rješavanje problema – MURP koji je predmet ove knjige u potpunosti isključuje svaku improvizaciju u procesu rješavanja problema

POTICAJNA PITANJA

1. Znete li da improvizacija donosi rezultate koji su uvijek daleko manji od vaših potencijala, želja i potreba?
2. Imate li racionalno objašnjenje zašto improvizirate?
3. Znete li uzrok vaše improvizacije?

PRAKTIKUM

1. Odaberite model djelovanja kao vaš način djelovanja.
2. Pronađite odgovarajući model djelovanja.
3. Postupajte prema definiranom modelu djelovanja kako bi isključili svaku improvizaciju.
4. Ako je potrebno - kontinuirano unapređujte izabrani model djelovanja.

ZAKLJUČAK

Osvješćivanje kako postoje samo dva načina djelovanja potiče nas da isključimo improvizaciju iz svoga djelovanja i time stvaramo uvjete da budemo daleko učinkovitiji u životu i poslu.

RJEŠAVANJE NAJVEĆE DILEME NA SVIJETU

Mnoga pitanja imaju kontrolnu ulogu i potiču nas da ispravimo svoje buduće postupke. Takvo pitanje nazivamo „Kontrolno pitanje izvrsnosti – KPlz“.

Pitanje: Što je starije - kokoš ili jaje?

Točan odgovor: „Osviještenost“ kako postoje samo dva načina djelovanja.

Tko se osvijesti kako postoje samo dva (2) načina djelovanja (improvizacija i model djelovanja) i isključi svaku improvizaciju iz svoga djelovanja – postizat će željene ciljeve koji ničim neće biti ograničeni.

Pročitati/analizirati članak „**RJEŠAVANJE NAJVEĆE DILEME: IMPROVIZACIJA ILI MODEL**“ koji možete preuzeti na linku ([klik](#)).

Kada pročitate članak, automatski se nameću tri (3) pitanja:

- Možete li se složiti sa sadržajem članka?
- Hoćete li isključiti improvizaciju iz vašeg djelovanja?
- Hoćete li isključiti improvizaciju kod rješavanja problema?

Evo kontrolnog pitanja izvrsnosti koje je najvažnije u vašem osobnom životu, kao i u bilo kojem obliku zajedništva (grupe, organizacije i zajednice) u kojem djelujete:

KOJI JE MOJ NAČIN DJELOVANJA:

- 1. IMPROVIZACIJA,**
- 2. MODEL DJELOVANJA?**

Ovo je najvažnije „Kontrolno pitanje izvrsnosti - KPlz“ za postizanje izvrsnosti u bilo kojem području djelovanja.

Moramo riješiti najvažniju dilemu na svijetu za bilo kojeg pojedinca ili bilo koji oblik zajedništva (grupe, organizacije i zajednice):

→ Odabrati način djelovanja!

Imajte na umu!

- Improvizacija je nedefinirana aktivnost.
- Model djelovanja su unaprijed definirane aktivnosti.

POSLEDICE VAŠEG IZBORA

Ako nemate definiran model djelovanja - vaš je izbor improvizacija i vaša postignuća će uvijek biti manja od vašeg potencijala, potreba i želja.

Improvizacija je pogrešna aktivnost s nepotrebnim trošenjem resursa.

Možete li prihvatiti improvizaciju?

Ako prihvatite improvizaciju kao način djelovanja - prihvaćate neuspjeh.

ZAKLJUČAK

Improvizacija donosi probleme, a model djelovanja donosi rješenja.

Jeste li zaista u dilemi što odabrati za vaš način djelovanja?

Sadržaj knjige „**KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA**“ ima ulogu u potpunosti isključiti svaku improvizaciju u procesu utvrđivanja, rješavanja i uklanjanja problema.

PROBLEMI SU GLAVNA PREPREKA USPJEŠNIM PROMJENAMA

Tijekom djelovanja s namjerom postizanja željenih ciljeva iz različitih se razloga ne događa sve onako kako bi željeli i većina promjena je neuspješna.

Tijekom provedbe potrebnih aktivnosti za postizanje željenih ciljeva, javljaju se brojni problemi koji nam onemogućavaju željena postignuća.

Pojava problema tijekom djelovanja za postizanje ciljeva traži njihovo uklanjanje.

Ako se problemi ne uklone, neće se postići željena izvrsnost.

Zato je rješavanje problema prioritetna aktivnost u procesu postizanja željenih ciljeva.

Sadržaj ove knjige ima za cilj omogućiti korisnicima da steknu sve potrebne kompetencije (znanje, vještine i ponašanja) rješavanja problema na optimalan način (uz najmanji utrošak resursa).

ZAKLJUČAK

Promjene ne mogu biti uspješne (postizanje željenih ciljeva) ako postoje problemi koji nisu riješeni.

Nažalost, vještina rješavanja problema je izuzetno zapostavljena i posljedice su lako vidljive:

1. Puno je neuspjeha u životima pojedinaca i brojnim oblicima zajedništva (grupe, organizacije i zajednice),
2. Intenzitet razvoja je mali u odnosu na potencijale, potrebe i želje.

Razlog za takvo stanje je **NERJEŠAVANJE PROBLEMA** jer se ne koristi valjani model za rješavanje problema.

Naravno, za takvo nezadovoljavajuće stanje postoji i rješenje:

Kontinuirano i sustavno rješavati probleme tijekom procesa postizanja ciljeva.

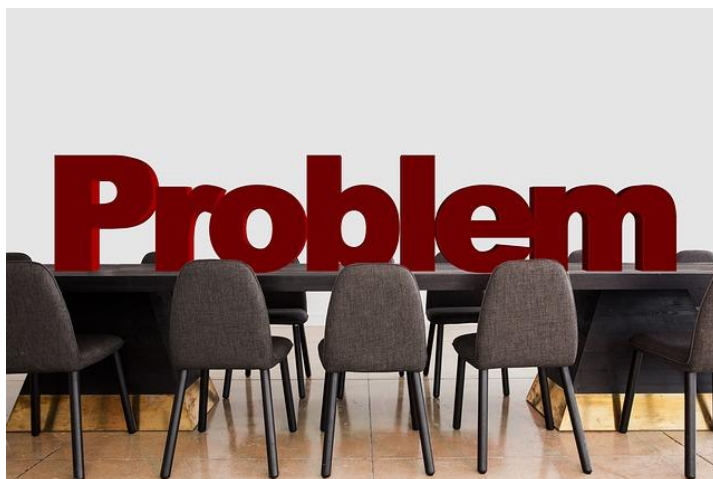
Sljedeća poglavlja će vam dati uvid što su problemi i kako ih učinkovito rješavati na MUI način – primjenom Modela univerzalnog rješavanja problema – MURP.



PROBLEMI

Sadržaj poglavlja

- ŠTO JE PROBLEM?
- UZROCI PROBLEMA
- ZNAČAJ RJEŠAVANJA PROBLEMA
- NAČINI RJEŠAVANJA PROBLEMA



ŠTO JE PROBLEM?

Ako ne znamo odrediti što je problem, problemi će nam neće biti problem jer ih nećemo prepoznati.

1. Klasičan pristup problematici rješavanja problema

Definicija problema

Problem je sve ono što vam onemogućava postizanje željenih ciljeva.

Problem je sve ono što vas ne zadovoljava.



2. MUI rješavanje problema

MUI definicija problema

Problem je svako negativno stanje.

Imamo "samo" pet (5) negativnih stanja:

1. Kašnjenja,
2. Nekvalitetno,
3. Nedovoljno,
4. Nezadovoljstva,
5. Neodgovarajuće trošenje resursa (prekomjerno i premalo).

Navedenih pet negativnih stanja utvrđuju sve probleme bez obzira na problematiku, korisnike, stanje i ciljeve.

POTICAJNA PITANJA

- Koja je vaša definicija problema?
- Slažete li se s gore navedenom MUI definicijom problema?
- Može li vaša definicija problema odrediti svaki problem?
- Možete li prihvatiti MUI definiciju problema?

CRTICE

- Između sadašnjeg i željenog stanja su problemi koji se moraju riješiti kako bi došli do željenog cilja
- Svaki cilj mora biti mjerljiv (kvantitativno i kvalitativno) i vremenski definiran.
- Svako odstupanje od postavljenog cilja je problem.
- Problem je sve ono što morate ukloniti da dođete do željenog cilja.
- Svaki problem je rješiv uz odgovarajuće kompetencije (znanje, vještine i ponašanja).
- Problem je dio svakodnevnice s čime niste zadovoljni.

Model univerzalnog rješavanja problema - MURP koji je cjelovito prikazan u ovoj knjizi temelji svoja postignuća na osnovu definiranja što je problem kroz pet negativnih stanja.

ZAKLJUČAK

Utvrđivanje negativnih stanja na MUI način je jedan od inovativnih elemenata modela koji omogućava univerzalni pristup rješavanju problema:

Svi definiraju probleme na isti način i na taj način se isključuje improvizacija (različiti pristupi definiranja problema).

UZROCI PROBLEMA

Bolje spriječiti, nego liječiti (narodna mudrost).

Brojni su problemi i brojni su uzroci koji ih stvaraju.

Pitanje: Postoji li nekoliko uzroka problema koji dovode do niza novih problema ovisno o tome uklanjaju se uzroci brže ili sporije?

Model univerzalne izvrsnosti - MUI © 2007 je identificirao četiri uzroka problema iz kojih se generiraju svi ostali problemi u njihovoj beskonačnoj paleti "raskošnosti" i posljedica.

Evo **ključnih** (izvornih) uzroka problema:

1. Bolest

Kada obolimo ili je bolestan netko iz našeg okruženja, sve se promijeni i iz takvog stanja nastaju brojni novi problemi.

2. Nedostatak novca

Nedostatak novca u dužem periodu ili kod specifičnih situacija stvara brojne probleme koji se temelje na nestašici, odricanju, nezadovoljstvu, optuživanju, sukobima, ...

3. Poremećeni odnosi

Ako se izgubi iz vida zajedništvo (zajednički ciljevi) i dođe do nerazumijevanja između članova obitelji, u organizacijama, između prijatelja, susjeda, u zajednici, ... , javljaju se poremećeni odnosi koji najčešće eskaliraju i završavaju prekidom odnosa sa svim svojim negativnim posljedicama. A nekada završavaju i tragično.

4. Naše neodgovorno ponašanje

Naša nedosljednost u ponašanju dovodi prvo do našeg nezadovoljstva, ali isto tako i do nezadovoljstva osoba u našem okruženju.

Ako je ponašanje loša navika koju često ili stalno prakticiramo, to je onda "bure baruta" za kreiranje brojnih problema koji nekontrolirano izviru.



Crnice

- Svaki problem se može reducirati na jedan od četiri ključna uzroka.
- Svako nerješavanje problema pokreće brojne nove probleme.
- S odgađanjem mali problem postaje veliki problem.
- Često puta dolazi do kaskadne (jedan za drugim) pojave ključnih uzroka problema.

Primjer: Bili smo neodgovorni prema svojem zdravlju (nismo se držali uputa liječnika) i kronično smo oboljeli što je dovelo do prekida posla u kojem smo bili uspješni. Ubrzo se osjetio nedostatak novca (značajno su smanjena primanja) što je postepeno dovelo do potpuno poremećenih odnosa u obitelji i u okruženju. Je li u ovom primjeru teško pretpostaviti kakav će biti kraj?

ZAKLJUČAK

- Postoje ključni uzroci problema koji su "krivi" za sve probleme.
- Uklonimo uzrok problema i riješili smo brojne probleme.
- Ne dopustimo (preventiva) stvaranje uzroka problema i pojavu problema ćemo smanjiti na najmanju moguću mjeru.
- Fokusrirajmo se na sprječavanje pojave ključnih uzroka problema (navedena u točkama 1. do 4.) i postizati ćemo kontinuirano stanje izvrsnosti.

(sadržaj „UZROCI PROBLEMA“ je autor knjige objavio na Internet portalu poslovnog časopisa „Poslovni savjetnik“)

ZNAČAJ RJEŠAVANJA PROBLEMA

Uz postojanje problema ne mogu se postići željeni ciljevi.

Rješavanje problema treba biti prioritetna aktivnost onih pojedinaca koji žele biti uspješni primjereno svojim potencijalima, potreba i željama.

Rješavanje problema treba biti prioritetna aktivnost onim zajedništvima (grupe, organizacije i zajednice) koja žele biti uspješna primjereno svojim potencijalima, potreba i željama i koja žele steći nedostižnu konkurentsku prednost.

Evo nekoliko elemenata zašto je rješavanje problema nezaobilazna aktivnost:

- Sprječava (prekida) se nepotrebno trošenje resursa,
- Nerješavanje problema su najveći uzroci poremećenih međuljudskih odnosa,
- Nerješavanje problema dovodi do stvaranja stresnih stanja i manjih učinaka,
- Drugi nas vide kao pouzdanog i poželjnog partnera jer se tekući problemi rješavaju,
- Vrijeme se usmjerava na važne stvari, a ne na žurno uklanjanje posljedica problema uz prekidanje trenutačnih aktivnosti bez obzira na njihovu važnost
- Sustavno rješavanje problema osigurava da se problemi ne ponavljaju.
- Svaki riješen problem znači povećanje učinkovitosti / produktivnosti jer se prekida stvaranje šteta i oslobođeno vrijeme se može uložiti u nove aktivnosti u cilju stvaranja novih vrijednosti.



ZAKLJUČAK

Nerješavanje problema dovodi do brojnih novih nepotrebnih problema i time neopravdano do nepotrebnog trošenja resursa.

Nerješavanje problema kada se pojave je posljedica otpora potrebnim promjenama.

Otpor potrebnim promjenama je subjektivna odluka pojedinca da stvara štetu koja se manifestira kroz nerješavanje problema.

NAČINI RJEŠAVANJA PROBLEMA

*Znati moguće načine rješavanja problema je pola posla do rješavanje bilo kojeg problema.
Drugi dio posla je imati najbolji model za rješavanje problema.*

Postoje "samo" dva (2) načina rješavanja problema:

1. Improvizacija

Nije definirano kako rješavati probleme.

To je slobodna interpretacija pojedinaca da sami odluče kako, s čime, kada, ... će rješavati probleme.

Naravno, ovakav način rješavanja problema dovodi najčešće do odgađanja rješavanja problema, problemi se rješavaju na brzinu, ne čine se aktivnosti koje će sistemski (trajno) spriječiti ponavljanje istog problema, javljaju se novi problemi kao posljedica improvizacije i niz drugih nepredviđenih postupanja koja će uvijek donijeti nove probleme.



2. Model djelovanja

Sve je definirano kako rješavati probleme.

Ništa nije dopušteno raditi izvan procedure za rješavanje problema.

Svi rješavaju probleme na isti način.

Naravno, ovdje treba naglasiti kako izabrani model rješavanja problema treba biti najbolji način rješavanja problema.

Izbor najboljeg modela za rješavanje problema je polazna osnova za vaš uspjeh.

Autor knjige vas poziva da kontinuirano i sustavno uspoređujete **Model za univerzalno rješavanje problema (MURP)** koji je cjelovito prikazan u knjizi s ostalim načinima rješavanja problema koji su dostupni na tržištu edukacija.

Ako to činite, lako ćete utvrditi kako je Model univerzalnog rješavanja problema - MURP konačno rješenje za rješavanje problema.

ZAKLJUČAK

Imajte na umu: Improvizacija daje rezultate koji su uvijek manji od vašeg potencijala, potreba i želja.

Ako je improvizacija način rješavanja problema, izvjesno je kako će rezultat djelovanja (improvizacije) biti novi problemi, a ne u potpunosti riješeni postojeći problemi.

Nema ni jedan objektivan razlog da vaš izbor načina rješavanja problema ne bude model djelovanja.

STANJE PROBLEMA

Sadržaj poglavlja

- **UTVRĐIVANJE STANJA RJEŠAVANJA PROBLEMA ZA POJEDINCA**
- **UTVRĐIVANJE STANJA RJEŠAVANJA PROBLEMA U ZAJEDNIŠTVU**
- **UTVRĐIVANJE STANJA RJEŠAVANJA PROBLEMA KOD PODREĐENIH**
- **NAJČEŠĆI NEDOSTACI U RJEŠAVANJU PROBLEMA**
- **POSLEDICE NERJEŠAVANJA PROBLEMA**
- **POTREBA ZA KONAČNIM RJEŠENJEM ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA**



UTVRĐIVANJE STANJA RJEŠAVANJA PROBLEMA ZA POJEDINCA

Ako ne znamo gdje smo (trenutačno stanje), nećemo znati što i kako činiti da dođemo do željenog cilja (željeno stanje).

Problemi su sve ono što vas onemogućava u postizanju željenog cilja.

Jeste li svjesni postojanja problema i znate li upravljati učinkovito s njima?

Ako ne, imate problem. I to jako veliki!

Odgovorite na pitanja u nastavku i na osnovu odgovora utvrdite stanje problema kod vas.

Svaki vaš odgovor označite s „+“ u pripadajućem stupcu „Ne“ odgovor ili „Da“ odgovor.

Upitnik se može odnositi na vas kao i na bilo kojeg drugog pojedinca u vašem okruženju (nadređeni, suradnik ili podređeni).

Br	Pitanje	„Ne“ odgovor	„Da“ odgovor
1	Znate li odrediti što je sve problem? Ključne riječi: <i>Određivanje problema</i>		
2	Imate li definiran način kako ćete utvrditi bilo koji problem? Ključne riječi: <i>Način utvrđivanja problema</i>		
3	Imate li napisanu i ažuriranu listu svih vaših problema? Ključne riječi: <i>Lista problema</i>		
4	Je li za svaki problem definirano iz kojeg područja dolazi: Život (profesionalni, financije, zdravlje, emocionalni, intelektualni, obitelj ili društveni) ili funkcija upravljanja (planiranje, organiziranje, vođenje, upravljanje ljudskim resursima, kontrola ili unapređenja)? Ključne riječi: <i>Područje nastanka problema</i>		
5	Imate li definiran način kako ćete utvrditi redoslijed rješavanja problema? Ključne riječi: <i>Redoslijed rješavanja problema</i>		
6	Znate li koji je vaš trenutačno najveći problem? Ključne riječi: <i>Prioriteti rješavanja problema</i>		
7	Jeste li zadovoljni ako vaši podređeni nemaju pojma koji im je trenutačno najveći problem? Ključne riječi: <i>Nepoznavanje trenutno najvećeg problema</i>		
8	Imate li dovoljno kompetencija (znanje, vještine i ponašanje) za učinkovito rješavanje problema? Ključne riječi: <i>Kompetencije za rješavanje problema</i>		
9	Imate li definirani način (model) za rješavanje problema koji je zapisan? Ključne riječi: <i>Model za rješavanje problema</i>		
10	Definirate li uvijek rokove do kada utvrđeni problemi moraju biti riješeni? Ključne riječi: <i>Rokovi za rješavanje problema</i>		
11	Rješavate li sve probleme na vrijeme? Ključne riječi: <i>Kašnjenje rješavanja problema</i>		
12	Imate li definiran način kako ćete kontrolirati provedbu potrebnih aktivnosti za rješavanje problema? Ključne riječi: <i>Kontrola provedbe potrebnih aktivnosti</i>		
13	Jeste li u potpunosti zadovoljni sa stanjem rješavanja problema? Ključne riječi: <i>Stanje rješavanja problema</i>		
14	Jeste li sigurni kako nemate potreba za novim znanjima, vještinama i ponašanjima iz problematike rješavanja problema? Ključne riječi: <i>Potreba za novim kompetencijama</i>		
Ukupan broj odgovora			



Utvrđivanje stanja rješavanja problema na osnovu rezultata

Ako je i jedan odgovor: "NE", morate žurno poduzeti mjere za uvođenje promjena kojima ćete osigurati sustavno i učinkovito rješavanje problema.

Svaki „NE“ odgovor će nepotrebno generirati brojne nove probleme za čije rješavanje ćete potrošiti dodatne resurse.

ZAKLJUČAK

Sve vaše "NE" odgovore će vam u potpunosti riješiti primjena Modela univerzalno rješavanje problema – MURP.

Model će vas osposobiti da možete riješiti svaki problem iz područja vašeg interesa.

Dodatno, s kompetencijama koje budete stekli primjenom Modela univerzalno rješavanje problema – MURP moći ćete riješiti i svaki problem kod drugih.

To je praktično moguće zato što primjena Modela isključuje svaku improvizaciju u rješavanju problema i svaki je korak u procesu definiran unaprijed s ciljem rješavanja problema na optimalan način (uz najmanji utrošak resursa).



PREUZIMANJE S INTERNETA

Predložak upitnika „**UTVRĐIVANJE STANJA RJEŠAVANJA PROBLEMA ZA POJEDINCA**“ možete preuzeti s Interneta na linku ([klik](#)).

UTVRĐIVANJE STANJA RJEŠAVANJA PROBLEMA U ZAJEDNIŠTVU

Ako u svakom trenutku ne znamo što je najveći problem u zajedništvu, raspoloživi resursi će se trošiti na pogrešne stvari što će rezultirati nezadovoljstvom članova zajedništva.

Odgovorite na pitanja u nastavku i na osnovu odgovora utvrdite stanje problema u zajedništvu (grupa, organizacija ili zajednica).

Svaki vaš odgovor označite s „+“ u pripadajućem stupcu „Ne“ odgovor ili „Da“ odgovor.

Br	Pitanje	„Ne“ odgovor	„Da“ odgovor
1	Znaju li vaši ključni zaposlenici riješiti svaki problem iz svoje nadležnosti i ovlaštenja?		
2	Imaju li vaši ključni zaposlenici obavezu rješavanja problema koja je dana u pisanom obliku?		
3	Jesu li definirani obveznici rješavanja problema?		
4	Je li vašim zaposlenicima rješavanje problema prioritetna aktivnost?		
5	Postoji li u zajedništvu definiran model za rješavanje problema?		
6	Mjere li se rezultati sustavnog rješavanja problema?		
7	Je li broj riješenih problema ključni pokazatelj izvedbe (KPI) zaposlenika?		
8	Jesu li rezultati rješavanja problema element za vrednovanja rada (nagrađivanje)?		
9	Je li definiran sustav kontrole rješavanja problema od strane nadređenih?		
10	Može li se u svakom trenutku utvrditi stanje rješavanja problema svih obveznika rješavanja problema?		
11	Je li u zajedništvu imenovan Menadžer promjena - zaposlenik koji je koordinator primjene modela rješavanja problema u zajedništvu?		
12	Je li definiran sustav arhiviranja riješenih problema u cilju učenja?		
13	Postoji li obaveza da se novozaposleni odmah po dolasku u tvrtku osposobe za rješavanje problema?		
Ukupan broj odgovora			

Utvrdjivanje stanja rješavanja problema na osnovu rezultata

Ako je i jedan odgovor: "NE", morate žurno poduzeti mjere za uvođenje promjena kojima ćete osigurati sustavno i učinkovito rješavanje problema u zajedništvu.

Prioritetno počnite koristiti ovu knjigu i u potpunosti ćete svaki "NE" odgovor pretvoriti u "DA" odgovor.

ZAKLJUČAK

Donesite odluku o uvođenju promjena i prioritetno počnite koristiti ovu knjigu za sustavno rješavanje problema u zajedništvu.

Prema potrebi, obratite se autoru koji će vam pomoći u izgradnji kontinuiranog i sustavnog rješavanja problema u zajedništvu.



PREUZIMANJE S INTERNETA

Predložak upitnika „UTVRĐIVANJE STANJA RJEŠAVANJA PROBLEMA U ZAJEDNIŠTVU“ možete preuzeti s Interneta na linku ([klik](#)).

UTVRĐIVANJE STANJA RJEŠAVANJA PROBLEMA KOD PODREĐENIH

Tijekom djelovanja tvrtke/obrta/organizacije nastaju brojni problemi iz subjektivnih i objektivnih razloga koji se neizostavno moraju ukloniti ako želimo biti uspješni.

Ako ste u ulozi nadređenoga, mudro je i korisno utvrditi stanje rješavanja problema kod vaših podređenih. Ako želite da vaša tvrtka/obrt/organizacija bude uspješna (učinkovitost, produktivnost), vaši podređeni moraju kontinuirano i sustavno rješavati probleme.

Nije problem pojava problema, problem je njihovo nerješavanje kada se uoče.



Utvrdite stanje rješavanja problema kod podređenih pomoću pitanja u nastavku. Svaki odgovor označite s „+“ u pripadajućem stupcu „Ne“ odgovor ili „Da“ odgovor.

Br	Pitanje	„Ne“ odgovor	„Da“ odgovor
1	Jeste li u potpunosti zadovoljni kako vaši podređeni rješavaju probleme?		
2	Imaju li podređeni model rješavanja problema (unaprijed definiran način kako rješavati probleme)?		
3	Znaju li vaši podređeni rješavati probleme na učinkovit način – pronalaziti optimalna rješenja (uz najmanje trošenje resursa)?		
4	Imaju li vaši podređeni ažuriranu listu problema iz područja svojih nadležnosti i ovlaštenja?		
5	Postoji li sustavna razmjena iskustava između podređenih iz problematike rješavanja problema?		
6	Poštujte li vaši podređeni postavljene rokove za rješavanje problema?		
7	Imate li potpunu kontrolu rješavanja problema kod vaših podređenih bez njihovog ometanja?		
Ukupan broj odgovora			

Utvrđivanje stanja rješavanja problema na osnovu odgovora

Ako je i jedan odgovor "**NE**", stvoreni su "uvjeti" u kojem neće biti iskorišteni svi potencijali podređenih što će dovesti do rezultata koji su manji od potencijala, potreba i želja te značajno umanjivati vaše rezultate.

- Ima li i jedan objektivni razlog da to i dalje dopustite?
- Hoćete li zaista dopustiti da vaši podređeni i DALJE ne znaju kako učinkovito rješavati probleme čija je pojava svakodnevno prisutna?

Knjiga "**KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA**" koja je upravo pred vama će u potpunosti riješiti sve nedostatke kod podređenih u vezi problematike rješavanja problema.

Primjena Modela univerzalno rješavanje problema – MURP isključuje svaku improvizaciju jer je svaki korak unaprijed definiran s ciljem rješavanja problema na optimalan način (uz najmanji utrošak resursa).

POZIV NA AKCIJU

Donesite odluku da su vaši podređeni obveznici primjene Modela univerzalno rješavanje problema – MURP i neka žurno počnu koristiti ovu knjigu za sustavno rješavanje problema u zajedništvu.

Prema potrebi, neka se vaši podređeni obrate autoru Modela koji im može pomoći u primjeni Modela. Informacije o kontaktima s autorom pogledajte u temi „**KOMUNIKACIJA S AUTOROM KNJIGE**“.



PREUZIMANJE S INTERNETA

Predložak upitnika „**UTVRĐIVANJE STANJA RJEŠAVANJA PROBLEMA KOD PODREĐENIH**“ možete preuzeti s Interneta možete preuzeti na linku ([klik](#)).

NAJČEŠĆI NEDOSTACI U RJEŠAVANJU PROBLEMA

Kontinuirano i sustavno rješavanje problema je ključna odrednica hoće li pojedinac ili zajedništvo (grupa, organizacija ili zajednica) biti uspješni ili neuspješni.

Najčešće uočeni nedostaci u vezi rješavanja problema:

- Nije definirano kako se objektivno utvrđuje što je problem,
- Ne postoji ažurirana lista svih problema,
- Ne zna se koji je problem trenutno najveći,
- Ne postoji definiran sustav (način) za rješavanje problema,
- Svako probleme rješava na svoj način što je improvizacija,
- Problemi se ne rješavaju kontinuirano (dinamika rješavanja problema),
- Problemi se ne rješavaju sustavno,
- Problemi se ponavljaju jer nema preventivnih djelovanja,
- Nema vidljivosti trenutnog stanja u procesu rješavanja problema kod pojedinaca,
- Nema liste do sada riješenih problema,
- Nema mjerenja rezultata u rješavanju problema (vrednovanje proaktivnih pojedinaca).



RJEŠENJE POSTOJI!

Model univerzalno rješavanje problema - MURP rješava sve navedene nedostatke u procesu upravljanja problemima.

MURP je cjelovit i univerzalan način rješavanja problema bez obzira na područje djelovanja, trenutno stanje, korisnike i ciljeve.

MURP je cjelovito prikazan u ovoj knjizi.

PRAKTIKUM

- Dodajte nove nedostatke koje ste uočili u problematici rješavanja problema kod vas i kod drugih.
- Tijekom primjene sadržaja knjige utvrdite može li te nedostatke u potpunosti riješiti Model univerzalno rješavanje problema – MURP.

ZAKLJUČAK

Ako se ne uklone svi gore navedeni nedostaci u rješavanju problema – na djelu će biti **improvizacija** koja će neizostavno nepotrebno generirati nove probleme.

POSLEDICE NERJEŠAVANJA PROBLEMA

Ako se problemi ne rješavaju kontinuirano i sustavno, javlja se niz negativnih posljedica koje prije ili kasnije generiraju nove probleme.

To dovodi do stanja postignuća koja su uvijek manja od potencijala, potreba i želja.

Stanje kada se problemi ne rješavaju neizostavno dovodi do poremećenih odnosa koji vremenom sve više eskaliraju i još više umanjuju rezultat.



Evo samo nekoliko negativnih posljedica nerješavanja problema:

- Bavite se prvenstveno rutinama zbog uklanjanja posljedica nerješavanja problema,
- Problem dolazi kad tad na naplatu uz nepotrebno trošenje resursa,
- Izbjegavanje aktivnosti koje su vezane uz problem,
- Kroničan nedostatak vremena,
- Pad učinkovitosti/produktivnosti,
- Poremećeni međuljudski odnosi,
- Optuživanje za neuspjeh,
- Koči se one koji žele biti proaktivni,
- Stvaranje loše slike kod korisnika,
- Negativno brendiranje,
- Smatraju nas nepouzdanim,
- Nema se vremena za unapređenje i razvoj,
- Otežano uvođenje novozaposlenih jer ih se uči kako se problemi ne rješavaju što ubrzo donosi dodatne probleme,
- Veća vjerojatnost za odlazak ključnih zaposlenika,
- Nerješavanje problema generira i druga "kancerogena" stanja da se ne čini (delegiranje, kontrola, pripreme za sastanke, donošenje odluka, unapređenje, ...),
- Nerješavanje problema je povezano s kašnjenjem pa se na taj način gubi kredibilitet,
- Nerješavanje problema inicira nepotrebne i neučinkovite sastanke,
- Rezultat je uvijek manji od potencijala, potreba i želja,
- Kada voda dođe do grla, problemi se rješavaju improvizacijom što stvara dodatne probleme.

Sva gore navedena i mnoga druga navedena negativna stanja su nepotrebna i u potpunosti se uklanjaju primjenom MUI rješavanja problema što je i predmet ove knjige.

ZAKLJUČAK

Posljedice nerješavanja problema:

1. Rezultati će biti uvijek manji od potencijala, potreba i želja.

Većina vremena se troši na uklanjanje posljedica nerješavanja problema ("gašenje" vatre), a ne na trajnom uklanjanju uzroka (preventiva svim budućim problemima).

2. To je neracionalno trošenje resursa koje se ne može ničim opravdati.

POTREBA ZA KONAČNIM RJEŠENJEM ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA

Sadašnje stanje rješavanja problema je neodrživo.

Problematika rješavanja problema je jedno od najzapuštenijih aktivnosti što ima za posljedicu nisku učinkovitost i produktivnost.

To je paradoks jer problemi imaju najveći negativan utjecaj na rezultate djelovanja, a ne rješavaju se kontinuirano i sustavno kao prioritarna aktivnost.

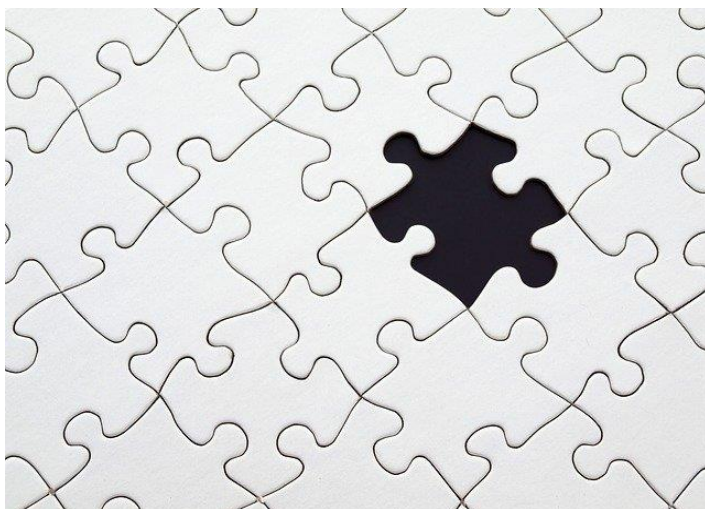
Zašto je to tako?

Na tržištu edukacija postoje brojne ponude u vezi problematike rješavanja problema.

Očito je kako su one samo djelomično uspješne jer se ne vide značajni iskoraci kod korisnika.

Do sada na tržištu edukacija nije bilo cjelovitog modela koji bi u potpunosti isključio svaku improvizaciju u rješavanju problema i time dao svoj puni doprinos uspješnom rješavanju problema.

Potreba za modelom rješavanja problema koji će biti konačno rješenje za rješavanje problema u ovim vremenima turbulentnih promjena je egzistencijalna potreba, kako za pojedince tako i za svaki oblik zajedništva (grupe, organizacije i zajedništva).



Nije logično da postoje brojna rješenja za rješavanje problema koje primjenjuju korisnici. Na tržištu rješenja za rješavanje problema ne vrijedi tržišna ekonomija jer egzistiraju brojni načini rješavanja problema bez obzira na njihov stvaran učinak.

Rješavanje problema nije stvar okusa koji paše, mirisa koji privlači, izgleda koji plijeni pažnju, ...

Rješavanje problema je od presudne važnosti za pojedince i zajedništva koja žele biti uspješni.

Da se uspjeh dogodi, mora se koristiti najbolje rješenje za rješavanje problema.

U stvarnosti to nije tako.

PARADOKS IZBORA

Kada kupujemo cipele, telefon, TV, odjeću, ... jako smo analitični kod izbora i nije nam problem uložiti vrijeme za konačnu odluku.

Kada odlučimo da moramo početi rješavati probleme, utrošimo minimalno vremena na izbor načina rješavanja problema - najčešće se refleksno prihvati ponuda od izvoditelja ne ulazeći u ocjenu brojnih elemenata koji utječu na uspješnost izabranog načina rješavanja problema.

POTICAJNA PITANJA

Znate li koji je najbolji način za rješavanje problema na tržištu edukacija?

Jeste li ikada uspoređivali različite načine rješavanja problema?

Jeste li u potpunosti sigurni kako je vaš sadašnji način rješavanja problema najbolje od onoga što trenutačno postoji na tržištu?

POZIV NA AKCIJU

Uložite koliko god vremena treba kako bi utvrdili koji način rješavanja problema je najbolji na tržištu edukacija.

Nemojte se zadovoljiti s parcijalnim rješenjima jer ona znače improvizaciju i tada imate stanje ne da rješavate probleme nego generirate nove.

KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA

Sadržaj poglavlja

- **POLAZNE OSNOVE ZA UČINKOVITO RJEŠAVANJE PROBLEMA**
- **MOŽE LI NETKO TVRDITI KAKO POSTOJI KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA?**
- **MODEL "UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA" JE KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA**



UVIJEK POSTOJI SAMO JEDNO NAJBOLJE RJEŠENJE!

POLAZNE OSNOVE ZA UČINKOVITO RJEŠAVANJE PROBLEMA

Nije dovoljno da radite na vašoj najvažnijoj temi, važno je radite li na najbolji mogući način. Potpuno je iracionalno raditi ponavljajuće aktivnosti na sadašnji način ako postoji bolji način.



Evo nekoliko polaznih osnova iz problematike rješavanja problema za definiranje konačnog rješenja za rješavanje problema:

1. Problemi su jednoznačno definirana stanja koja ne zadovoljavaju.
Svi trebaju znati kako odrediti što je problem.
2. Problem je prilika za postignuća.
Svako rješavanje problema je uvođenje promjena.
Problemi nas "prisiljavaju" da mijenjamo postojeće stanje i činimo postignuća koja nas vode prema željenoj izvrsnosti.
3. Rješavanje problema je vještina koja se uči.
Nema prirodno talentiranih osoba za rješavanje problema.
Potrebne kompetencije za rješavanje problema se moraju steći.
4. Svaki problem je rješiv.
Rješivost problema ovisi o izboru načina djelovanja (improvizacija ili model djelovanja).
Lakoća rješavanja bilo kojeg problema je u funkciji kvalitete (valjanosti) modela rješavanja problema.
5. Imate problem?
Pa pitajte nekoga za rješenje! Nitko ne zna sve.
Želimo li biti uspješni nije učinkovito i potpuno je iracionalno da sve sami učimo i odradimo.
Koristimo osobe iz svog okruženja i razmjenjujmo znanja i vještine iz problematike rješavanja problema.
6. I mali problem, ako se ne rješava postaje veliki problem.
Odgađanje problema je učestali oblik ponašanja koji dovodi do toga da problem postaje veći, a i do pojave novih problema kao posljedica nerješavanja početnog problema.
"Sasjeći" problem odmah na početku i u korijenu.
7. Model djelovanja (unaprijed definirane aktivnosti) omogućava optimalno rješavanje problema (uz najmanji utrošak resursa).
Improvizacija u rješavanju problema nije rješenje već problem koji će generirati brojne nove probleme.

Lako je utvrditi kako je najvažnija sedma (7.) polazna osnova za učinkovito rješavanje problema:

MODEL DJELOVANJA vs. IMPROVIZACIJA.

ZAKLJUČAK

Problemi su svakodnevica života i posla. Biti uspješan bez obzira o čemu se radi znači kontinuirano i sustavno rješavati probleme.
Znati rješavati probleme gdje je isključena improvizacija je vještina koja se mora učiti i svakodnevno prakticirati.
Vještina rješavanja problema je nezaobilazna primarna kompetencija (sposobnost) pojedinaca koji žele biti uspješni u poslu i osobno.

MOŽE LI NETKO TVRDITI KAKO POSTOJI KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA?

Kada se definiraju standardi, lako je utvrditi koje je rješenje najbolje.

Može li autor modela za rješavanje problema tvrditi kako je njegov model konačno rješenje za rješavanje bilo kojeg problema?

Može, ako je zadovoljeno svih trideset (30) uvjeta:

1. Nitko ne predlaže ni jednu korekciju elemenata modela rješavanja problema (da se nešto doda jer nešto nedostaje, da se nešto ukloni jer je višak, nitko ne predlaže da se nešto preformulira).
2. Model je cjelovit – ni jedan element neće biti nedostajući tijekom rješavanja bilo kojeg problema.
3. Model je univerzalan - svi problemi se rješavaju na isti način bez obzira na problematiku, korisnike (pojedinci i zajedništva), trenutačno stanje i ciljeve.
4. Ne treba nikakvih preduvjeta za početak stjecanja specifičnih kompetencija za rješavanje problema primjenom modela.
5. Usporedbom (benchmarking) se može nedvosmisleno utvrditi vrijednost modela u odnosu na druge načine rješavanja problema koji su dostupni na tržištu edukacija.
6. Točno su definirane situacije kada je što problem.
7. Točno je definiran postupak kojim se u potpunosti isključuje svaka improvizacija u procesu rješavanja problema (sve se radi „mehanički“ prema definiranoj proceduri).
8. Primjena modela rješavanja problema mora biti dostupna svakom prosječnom pojedincu.



9. Dostupna je pomoć/interaktivnost s autorom modela.
10. Model može na lak, jednostavan i brz način pokazati kako je rješiv svaki problem.
11. Rješenja problema moraju biti uz optimalnu (najmanju) potrošnju resursa.
12. Kontrola provedbe rješavanja problema kod pojedinaca i u zajedništvu mora biti jednostavna i brzo kontrolabilna (mogućnost kontrole) i to bez ometanja (virtualna kontrola).
13. Rješavanje problema ne smije remetiti postojeće tehnološke procese već ih treba ubrzavati i racionalizirati uporabu resursa.

14. Svako rješenje problema primjenom modela mora prevenirati (spriječiti) svaku sljedeću pojavu istog problema.
15. Primjena modela rješavanja problema mora biti lako prenosiva na druge osobe u okruženju.
16. Mjerenje rezultata primjene modela za rješavanje problema mora biti moguća odmah po rješavanju prvog problema.
17. Model rješavanja problema se mora temeljiti na rješavanju trenutno najvećeg problema (KČU - kritičan čimbenik uspjeha: „usko grlo“).
18. Upravljanje problemima mora biti izvedivo na daljinu (virtualno).
19. Definiran su unaprijed moguća rješenja problema.
20. Osposobljavanje za primjenu modela rješavanja problema traje vrlo kratko.
21. Rješavanje problema je primarni pokretač razvoja pojedinaca i zajedništva.
22. Model rješavanja problema mora dati najbolji ROI (return of invest: malo ulaganje – veliki rezultati).
23. Model rješavanja problema koji je konačno rješenje mora generirati velik broj riješenih problema (broj riješenih problema / ukupno utrošeno vrijeme na rješavanju problema).
24. Model rješavanja problema mora nedvosmisleno omogućavati objektivno vrednovanje učinka pojedinaca koji su obveznici rješavanja problema.
25. Izbor rješenja za utvrđivanje / rješavanje / uklanjanje problema je objektivan u odnosu na postavljene ciljeve za sve koji su uključeni u problem (nema subjektivnosti u rješavanju problema).
26. Postoji podrška na Internetu za korisnike modela rješavanja problema.
27. Definiran je Program osposobljavanja pojedinaca i zajedništva (grupe, organizacije i zajednice) za primjenu modela rješavanja problema.
28. Osposobljavanja pojedinaca i zajedništva (grupe, organizacije i zajednice) za primjenu modela rješavanja problema je moguć virtualno (na daljinu).
29. U zajedništvu (grupa, organizacija, zajedništvo) se imenuje Menadžer promjena koji operativno upravlja s uvođenjem i primjenom modela rješavanja problema u zajedništvo.
30. Upravljanje sustavom rješavanja problema je moguće mobitelom u realnom vremenu i s mogućnošću trenutačne intervencije kada je potrebno, a bez investicije u nova softverska rješenja.

UTVRĐIVANJE KONAČNOG RJEŠENJA ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA

Način rješavanja problema koji zadovoljava trideset (30) gore navedenih uvjeta je **KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA**.

Postoji li na tržištu edukacija način rješavanja problema za koji se može reći kako je konačno rješenje za rješavanje problema?

- Postoji!

1. **Model univerzalno rješavanje problema - MURP** u potpunosti zadovoljava svih trideset (30) navedenih uvjeta.



2. Lako je utvrditi kako na tržištu edukacija ne postoji drugi način, alat, procedura, model, hodogram, ... koji zadovoljava trideset (30) navedenih uvjeta.

3. Iz tih razloga se može slobodno i objektivno izreći kako je Model univerzalno rješavanje problema - MURP konačno rješenje za rješavanje problema.

PRAKTIKUM

1. Analizirajte svih trideset (30) uvjeta koji način rješavanja problema čine konačnim i utvrdite treba li se dodati novi uvjet.
2. Kontaktirajte autora knjige kako bi utvrdili jesu li vaši novi uvjeti uključeni u Model univerzalno rješavanje problema – MURP.

ZAKLJUČAK

Model univerzalno rješavanje problema – MURP je za vas konačno rješenje za rješavanje problema ako:

1. Nemate novi uvjet za utvrđivanje izbora konačnog rješenja za rješavanje problema (osim trideset naznačenih od autora MURP-a),
2. Prihvatili ste pisano obrazloženje od autora MURP-a kako su vaši novi uvjeti za izbor konačnog rješavanje već uključeni u MURP, samo nisu inicijalno stavljani u gore navedenu listu od trideset uvjeta kako bi način rješavanja problema bilo konačno rješenje za rješavanje problema.

Model univerzalno rješavanje problema – MURP je osnovni pokretač za postizanje željenih ciljeva kod pojedinaca i bilo kojeg oblika zajedništva (grupe, organizacije i zajednice).

MODEL "UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA" JE KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA

Možete li odbiti najbolje rješenje za rješavanje problema?

Primijenite sadržaj knjige „KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA“ i utvrdite imate li objektivnih razloga za neprihvatanje **Modela univerzalno rješavanje problema – MURP** kao konačno rješenje za rješavanje problema.

Ako nemate, a ne primjenjujete ga, dovest ćete se u situaciju da postizete rezultate koji su manji od vaših potencijala, potreba i želja.

Jedno je sigurno – tijekom primjene sadržaja knjige nećete imati ni jedan objektivan razlog ne prihvatiti Model univerzalno rješavanje problema – MURP ako želite biti uspješni i ako nemate bolje rješenje za rješavanje problema.



PREKINITE STVARANJE ŠTETE ZBOG NERJEŠAVANJA PROBLEMA

1. Ako ste u ulozi vlasnika i/ili rukovoditelja, znate li KOLIKO GUBITE ako vaši ključni zaposlenici NE ZNAJU riješiti bilo koji poslovni problem iz područja njihove nadležnosti i ovlaštenja?

Hoćete li i dalje dopustiti da se stvara šteta jer vaši podređeni ne znaju rješavati probleme na optimalan način (uz najmanji utrošak resursa)?

2. Ako kao pojedinac želite uspješnu karijeru, hoćete li i dalje dopustiti da vas neučinkovito rješavanje problema onemogućava da budete uspješniji?

ZAKLJUČAK

U daljnjem nastavku knjige uvjerit ćete se kako je Model univerzalno rješavanje problema – MURP konačno rješenje za rješavanje bilo kojeg problema na optimalan način (uz najmanji utrošak resursa). Rezultati primjene Modela univerzalno rješavanje problema – MURP su odmah mjerljivi i temelje se na kontinuiranom rješavanju trenutačno najvećeg problema (jedan po jedan u nizu).

Primjenom Modela dobit ćete značajno povećanje učinkovitosti i produktivnosti u tvrtki koje je mjerljivo što je logično jer sada vaši zaposlenici u nizu uklanjaju trenutačno najveći problem i time smanjuju štetu koja nastaje nerješavanjem (najvećih) problema.

MODEL UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA - MURP

Sadržaj poglavlja

- ŠTO JE MODEL UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA - MURP?
- PRIMARNI PRINCIP UPRAVLJANJA PROBLEMIMA
- RJEŠAVANJE PROBLEMA POTREBNE TEME
- INOVATIVNA RJEŠENJA
MODEL UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA – MURP
- MODEL UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA – MURP JE
DISRUPTIVNO RJEŠENJE
- UNIVERZALNOST PRIMJENE MODELA
- OČEKIVANI REZULTATI PRIMJENE MODELA



ŠTO JE MODEL UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA - MURP?

Model univerzalno rješavanje problema - MURP je definiran slijed potrebnih aktivnosti za kontinuirano i sustavno rješavanje trenutačno najvećeg problema (jedan po jedan u nizu).



Model univerzalno rješavanje problema - MURP je primjena **Modela univerzalne izvrsnosti - MUI** © 2007 Milan Grković.

Model univerzalne izvrsnosti – MUI je cjelovito prikazan u knjizi „MUI KNJIGA ZA USPJEH“.

Više o knjizi možete pogledati na www.portalalfa.com/mui_knjiga_z_a_uspjeh

MODEL UNIVERZALNE IZVRSNOSTI

MUI

Cilj primjene Modela univerzalno rješavanje problema - MURP je rješavati trenutačno najveći problem jedan po jedan u nizu i time direktno povećavati učinkovitost i produktivnost:

- To znači optimalno postizanje ciljeva (uz najmanji utrošak resursa).
- To znači povećanje dobiti (zarade) ako je riječ o poduzetništvu.

Stvar je više nego očita:

1. Problemi nam umanjuju rezultat,
2. Problemi nepotrebno troše resurse za njihovo odgođeno rješavanje,
3. Svaki problem koji se odmah ne rješava - stvara brojne nove probleme na koje nepotrebno trošimo vrijeme i ostale resurse.

Primjenom MURP-a isključena je svaka improvizacija jer je sve definirano kao optimalno (najbolje) rješenje. Imajte na umu: *Optimalno rješenje je ono koje dovodi do željenog cilja uz najmanji utrošak resursa.*

RJEŠAVANJE PROBLEMA PRIMJENOM MODELA UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA - MURP

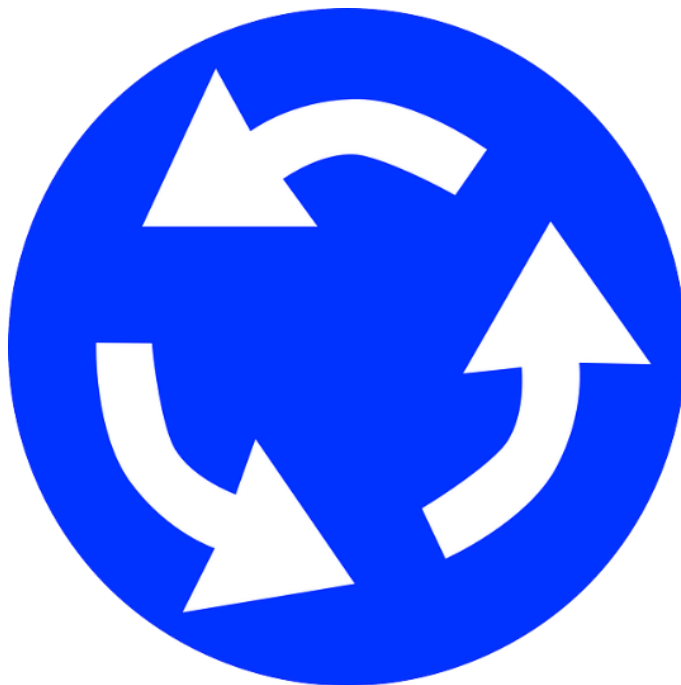
■ Ključne odrednice Modela:

1. *To je model*
 - isključena je svaka improvizacija u procesu utvrđivanja, rješavanja i uklanjanja problema
 - sve je unaprijed definirano
2. *Sve se radi mehanički*
 - točno treba činiti prema danoj proceduri
 - nema nikakvih alternativa u procesu rješavanja problema
3. *Nema nikakvih preduvjeta za primjenu*
 - stvarno rješavanje trenutno najvećeg problema može odmah početi
 - primjena Modela je dostupna svakom prosječnom pojedincu

■ MURP proces utvrđivanja, rješavanja i uklanjanja problema provodi kroz definiran (uvijek isti) slijed aktivnosti koji se zove **Hodogram univerzalno rješavanje problema** (u nastavku „Hodogram URP“ ili samo „Hodogram“).

Hodogram Modela univerzalno rješavanje problema ima sedam (7) sastavnica:

1. Područje djelovanja
2. Potrebne teme
3. Lista negativnih stanja
4. KČU*
5. Moguća MUI rješenja problema**
6. Potrebne aktivnosti
7. Novi KČU



■ **Model univerzalno rješavanje problema - MURP** funkcioniра kao petlja izvrsnosti - to su koraci koji se ponavljaju i pri tome se kontinuirano rješava trenutno najveći problem (jedan po jedan u nizu) kroz definirani hodogram aktivnosti.

Novi KČU znači skok na 3. sastavnicu „Lista negativnih stanja“ gdje se na osnovu ažuriranih negativnih stanja utvrđuje KČU (trenutno najveći problem) u definiranom području djelovanja.

■ Gore navedeni Hodogram (slijed) u kontinuitetu rješava bilo koji problem bez obzira na:

- Područje djelovanja,
- Korisnike (pojedinaac, zajedništvo),
- Trenutačno stanje,
- Ciljeve.

ZAKLJUČAK

Model univerzalno rješavanje problema – MURP je definiran način rješavanja problema.

Svi sve probleme rješavaju na isti način kao najbolje rješenje i time se izuzetno povećava učinkovitost i produktivnost djelovanja.

Primjena MURP-a je pozicija nedostižne prednosti.

Ako ste ozbiljan „igrač“ željan uspjeha – ne sumnjam ni malo da nećete iskoristiti priliku koja vam se nudi primjenom Modela univerzalno rješavanje problema – MURP.

***KČU – Ključni Čimbenik Uspjeha:** Trenutačno najveći problem (usko grlo). KČU je onaj problem koji najviše ometa u postizanju željenog cilja. Uklanjanjem KČU-a „usput“ će se riješiti i neki drugi problemi koji su posljedica negativnog djelovanja KČU-a.

**** Moguća MUI rješenja problema:** Postoje „samo“ 14 mogućih rješenja za bilo koji problem, a koja su definirana primjenom Modela univerzalne izvrsnosti – MUI.

PRIMARNI PRINCIP UPRAVLJANJA PROBLEMIMA

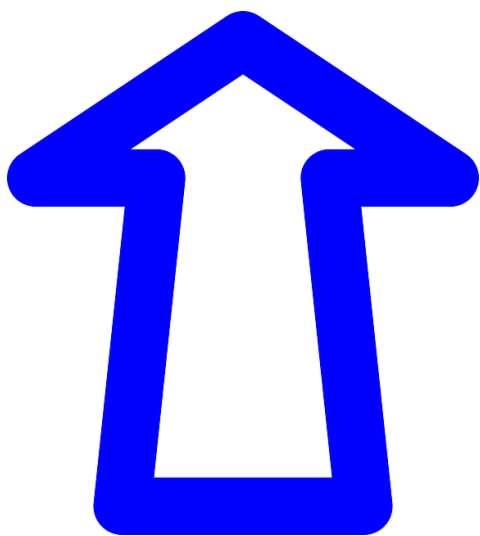
Obaveza je i pravo pojedinaca da koriste najbolje rješenje.

Izbor najboljeg rješenja je primaran princip upravljanja problemima.

1. **Ne smijete koristiti Model univerzalno rješavanje problema - MURP, ako imate bolje rješenje za rješavanje problema i to dokumentirate sebi i autoru ove knjige.**

Ako imate bolje rješenje, lako ćete to pismeno dokumentirati - sebi, autoru Modela i drugima.

2. **Morate koristiti Model univerzalno rješavanje problema - MURP, ako nemate bolje rješenje, a nije pogibeljno, nezakonito i nemoralno!**



Ako ne koristite Model univerzalno rješavanje problema - MURP, a nemate bolje rješenje - svjesno ste se odlučili stvarati štetu.

Odgađanje rješavanje trenutno najvećeg problema iz subjektivnih razloga je namjerno stvaranje štete i za to nemate nikakvo logično, racionalno ili moralno opravdanje.

ZAKLJUČAK

Cilj primjene ovog principa je uskratiti pojedincima "pravo" da ne rješavaju svoj trenutno najveći problem bez obzira na sve negativne posljedice koje će iz takvog njihovog ponašanja proizići.

Primjena Modela univerzalne izvrsnosti - MURP je prilika da kontinuirano radite manje, a postizete veća postignuća i to trebate iskoristiti do kraja.

Primjena Modela univerzalno rješavanje problema - MURP je definitivni izlazak iz vaše "**zone ugone**" i rješenje kako kontinuirano postizati željenu izvrsnost u poslu i životu.

UPRAVLJANJE PROBLEMIMA POTREBNE TEME

Kada imam sve sastavnice (dijelove) slike, imamo cjelovit pogled koji isključuje svaku improvizaciju u djelovanju.

Rješavanje problema primjenom Modela univerzalno rješavanje problema - MURP možemo cjelovito sagledati (prikazati) kroz sljedeće potrebne teme (sastavnice):

Br	Potrebna tema	Opis	Napomena
1	DNR	dnevni normativ rada	
2	Evaluacije	ocjena stanja, provedbe	
3	Interaktivnost s autorom Modela	pitivanja, prijedlozi i primjedbe za autora	
4	KČU	kritičan čimbenik uspjeha	
5	Kontrola provedbe	utvrđivanje i uklanjanje negativnih stanja tijekom provedbe	
6	Lista negativnih stanja	lista svih negativnih stanja	
7	Menadžer promjena	koordinator uvođenja promjena u tvrtku	
8	MURP	Model univerzalno rješavanje problema	
9	MURP radionice	osposobljavanje za primjenu Modela univerzalno rješavanje problema	
10	Negativna stanja	kašnjenja, nekvalitetno, nedovoljno, nezadovoljstva, neodgovarajuće trošenje resursa (prekomjerno i premalo)	
11	Obveznici primjene MURP-a	pojedinci koji probleme moraju rješavati primjenom MURP-a	
12	Područje djelovanja	jednoznačno definiran okvir u kojem djelujemo	
13	Potrebne aktivnosti	obavezna činjenja kako bi se postigao željeni cilj na optimalan način	
14	Potrebne teme	sastavnice područja djelovanja	
15	Procedure	definiran slijed aktivnosti	
16	Razmjena znanja	davanje i primanje znanja između sudionika iz problematike rješavanja problema	
17	Rezultati	stvarno stanje djelovanja	
18	Rješavanje problema drugih	pomoć u rješavanju problema kod drugih	
19	Rješenja problema	izbor rješenja problema od 14 mogućih	
20	Sustav vrednovanja rješavanja problema	semafor angažmana, semafor rješavanja problema i davanje prijedloga rješenja problema su sastavnice za nagrađivanje	
21	Uklanjanje problema	provedba potrebnih aktivnosti koje su definirane izborom rješenja problema	
22	Upravljanje planerom	organizacija potrebnih aktivnosti u planer u cilju što veće produktivnosti	

Potrebne teme su dane prema abecednom redu.

Imajte na umu: Samo kada imamo sve sastavnice (potrebne teme), možemo učinkovito upravljati s problematikom bez improvizacije.

PRAKTIKUM

Analizirajte dane potrebne teme u tablici.

Dodajte vaše potrebne teme koje nedostaju, a koje će vas osnaživati da postanete stručnjak za rješavanje problema.

Predložak „**RJEŠAVANJE PROBLEMA POTREBNE TEME**“ možete preuzeti s interneta na linku (klik)

INOVATIVNA RJEŠENJA

MODEL UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA - MURP

Brojni su elementi koji Model univerzalno rješavanje problema – MURP čine inovativnim i konačnim rješenjem za rješavanje problema.

Evo u nastavku samo deset (10) ključnih elemenata koji daju učinkovitost rješavanja problema primjenom Modela univerzalno rješavanje problema – MURP:

1. MURP smanjuje troškove jer prekida stvaranje štete koja nastaje nerješavanjem problema.
2. Uklanjanjem (najvećeg) problema nema više potrebe za gubljenje vremena za česta kratkotrajna i privremena rješenja problema. Time se oslobađa vrijeme za dodatne aktivnosti u cilju stvaranja novih vrijednosti.
3. Svi korisnici Modela univerzalno rješavanje problema - MURP rade na isti način što omogućava brzo uvođenje novih korisnika u primjenu i time prekidanje stvaranja štete koju uzrokuju problemi.



4. Za uspješno rješavanje bilo kojeg problema ne treba nikakvih kreativnih kompetencija jer je sve unaprijed definirano kako treba djelovati.
5. Definirano je jednoznačno što je negativno stanje (problem). Postoji "samo" pet (5) negativnih stanja koja pokrivaju bilo koji problem.
6. Cjelovit pregled potrebnih tema (sastavnica) područja djelovanja u kojem se utvrđuje KČU. Kada imamo cjelovitu sliku (sve potrebne teme) možemo isključiti improvizaciju iz djelovanja u procesu rješavanja problema.
7. Dano je "samo" četrnaest (14) **gotovih** rješenja za bilo koji problem. Sva rješenja su optimalna (uz najmanji utrošak resursa). Uz svako rješenje su unaprijed definirane potrebne aktivnosti i to ubrzava proces rješavanja problema.
8. Sistemska rješenja problema (za ubuduće) vs. gašenje "vatre" (improvizirati u traženju privremenog rješenja problema). Rješenje pojedinačnog problema je sistemska preventiva za nastajanje negativnog stanja (problema) u budućnosti.
9. Kontrola provedbe na daljinu u realnom vremenu (sada) bez ometanja korisnika. Svaki ovlašteni pojedinac pomoću smartphone-a može kontrolirati korisnika u problematiki rješavanja problema i davati mu podršku u realnom vremenu uz besplatan i jednostavan softver.

10. Primjena Modela univerzalno rješavanje problema – MURP je dostupna svakom prosječnom pojedincu jer je sve unaprijed definirano kako djelovati u procesu rješavanja problema. Samo treba djelovati prema danoj proceduri.

11. Uvodi se **KVOCIJENT RJEŠAVANJA PROBLEMA (RPQ)** koji je cjelovit indikator stanja kontinuiranog i sustavnog rješavanja trenutačno najvećeg problema (jedan po jedan u nizu).

Čimbenici RPQ-a su:

1. **Uklonjeni** problemi,
2. **Riješeni** problemi,
3. **Utvrđeni** problemi.



ZAKLJUČAK

Učinak inovativnih elemenata Modela univerzalno rješavanje problema - MURP se sinergijski manifestira u isključivanje svake improvizacije u procesu utvrđivanja, rješavanja i uklanjanja bilo kojeg problema.

Zato su rješenja problema primjenom Modela optimalna (uz najmanji utrošak resursa) što stvara uvjete za kontinuirano i sustavno povećanje učinkovitosti i produktivnosti.

Rezultat primjene Modela univerzalno rješavanje problema - MURP je praktična manifestacija principa nelinearnosti: "**RADITI MANJE, A POSTIZATI VEĆE REZULTATE**".

MODEL UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA – MURP JE DISRUPTIVNO RJEŠENJE

Model univerzalno rješavanje problema – MURP je disruptivna tehnologija rješavanja problema koja daje konačno rješenje kako rješavati probleme na optimalan način (uz najmanji utrošak resursa).

Disruptivno znači:

- Potpuno drugačije od postojećih rješenja na tržištu,
- Manje raditi, a postizati veće rezultate,
- Puno inovativnih elemenata,
- To je konačno rješenje,
- Prilagođeno prosječnom korisniku,
- Cjelovito rješenje,
- Univerzalna primjena,
- Samo jedan način djelovanja,
- Mjerljivost rezultata u odnosu na uloženi rad.,
- Do kraja pojednostavljeno rješenje,
- Kontrolabilno bez ometanja,
- Omogućava skokovit razvoj.



Evo samo šest (6) elemenata koji ukazuju kako je Model univerzalno rješavanje problema – MURP disruptivno rješenje.

1. ATRIBUTI IZVRSNOSTI

Br	Atribut	Opis	Napomene
1	kvalitetnije	- preventiva nastajanja budućih problema - manje reklamacija od strane korisnika - rješavanjem problema se standardizira područje djelovanja	Kontinuirano rješavanje problema podiže kvalitetu proizvoda / usluga.
2	više	- profita - ušteda resursa - više vremena za razvoj (stvaranje novih vrijednosti)	„Mehaničkim“ djelovanjem s malo aktivnosti postižu se veliki ishodi (princip nelinearnosti).
3	brzo	- odmah primjenjivo - odmah mjerljivi rezultati* - brzi izbor optimalnih rješenja problema	*To je logično i očekivano jer se odmah na početku rješava trenutačno najveći problem.
4	jeftino	- minimalna ulaganja u knjigu / dodatni angažman autora knjige kroz PPP (pitanja, prijedlozi i primjedbe) - smanjenje troškova jer se rješavanjem problema prekida stvaranje štete	Minimalna jednokratna ulaganja koja se manifestiraju kroz trajno stečenu kompetenciju rješavanja problema na optimalan način.

Br	Atribut	Opis	Napomene
5	lako	- striktno se radi kako je definirano procedurom - treba samo mehanički odraditi kako je definirano procedurom	Sve je do kraja definirano što treba činiti.
6	jednostavno	- ne može se pojednostaviti - minimalistički pristup - nema alternativnih rješenja (samo tako)	Definiran je najmanji broj koraka kako bi se dobila optimalna rješenja.
7	cjelovito	- isključuje bilo koju improvizaciju u djelovanju - rezultati rješavanja problema utječu na cijelo područje djelovanja u kojem se rješava KČU	Utvrđivanje, rješavanje i uklanjanje trenutačno najvećeg problema (KČU) je odraz sagledavanja cjeline (cjelovita slika) odabranog područja djelovanja u kojem se utvrđuju problemi. Uzete su u obzir sve sastavnice i njihova međusobna povezanost.
8	sustavno	- rješava se jedan po jedan trenutačno najveći problem - od najvećeg problema prema manjima (dedukcija)	Rješavanjem trenutačno najvećeg problema uklonit će se automatski i neki problemi koji su na čekanju da se riješe, a posljedica su riješenog problema.
9	univerzalno	Primjenjivo na isti način bez obzira na: - područje djelovanja, - stanje, - korisnike (pojedinci i zajedništva), - ciljeve.	- MURP definira „kako?“ djelovati. - Svi sve probleme rješavaju na isti način. - „Što?“ (o čemu se radi) je KČU koji određuje korisnik prema svojim potrebama i interesu.

2. MJERLJIVOST

Odmah po primjeni Modela uočavaju se rezultati koji su mjerljivi.

Egzaktno se mjeri angažman korisnika kao i stanje rješavanja problema kroz tri (3) sastavnice:

1. Utvrđivanje problema.
2. Rješavanje problema,
3. Uklanjanje problema.

3. DOSTUPNOST

Primjena Modela univerzalno rješavanje problema – MURP je dostupna svakom prosječnom pojedincu.

Korisnik se može osposobiti za primjenu Modela univerzalno rješavanje problema pomoću ove knjige samo pod jednim uvjetom:

Isključivo raditi prema danoj proceduri!

4. UVJETOVANOST

Nema nikakvih uvjeta za početak pune primjene Modela. Model je dostupan svakom prosječnom pojedincu bez obzira na školsku spremu, iskustvo, godine, područje djelovanja, interese, ...

5. PRINCIP NELINEARNOSTI

(malo vs. veliko)

● Malo ulaganje (input)

Malo financijsko ulaganje (kupovina knjige) i minimalno 15 minuta dnevno za rješavanje trenutačno najvećeg problema (jedan po jedan u nizu).

● Veliki rezultat (output)

Riješen trenutačno najveći problem (jedan po jedan u nizu).

Imajte na umu: Valjano (najbolje) rješenje problema je ono koje troši najmanje resursa i bez negativnih stanja tijekom uklanjanja problema.

6. INOVATIVNOST

Brojni su inovativni elementi ugrađeni u Model univerzalno rješavanje problema – MURP koji su prikazani u temi „[INOVATIVNA RJEŠENJA MODELA UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA – MURP](#)“.

Također uzmite elemente koji su dani u temi „[MOŽE LI NETKO TVRDITI KAKO POSTOJI KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA?](#)“, a koje u potpunosti zadovoljava MURP.



ZAKLJUČAK

Kontinuirana primjena **Modela univerzalno rješavanje problema – MURP** donosi potpuno drugačije ozračje u životu i poslu kao i sudjelovanje u zajedništvima.

Fokus se s neizvjesnosti prenosi na zadovoljstvo jer uspješno upravljate svojim životom i poslom i imate pozitivan utjecaj na zajedništva za koje imate interesa.

Primjena Modela univerzalno rješavanje problema – MURP će vam donijeti prepoznatljivost od drugih, slobodu izbora djelovanja te nedostižnu konkurentsku prednost.

Gore navedena postignuća ćete ostvariti ako kontinuirano rješavate probleme na MUI način (primjena Modela univerzalno rješavanje problema najmanje petnaest (15) minuta dnevno).

Ključno za uspjeh bez ograničenja:

Morate raditi točno kako je definirano procedurom.

I ništa više.

Kako bi riješili bilo koji problem na MUI način morate raditi mehanički (točno prema danoj proceduri).

Ne može biti jednostavnije, zar ne?

UNIVERZALNOST PRIMJENE MODELA

Jedan od inovativnih elemenata primjene Modela univerzalno rješavanje problema - MURP je **univerzalnost** primjene.

Svi korisnici rade na isti način.

Primjena Modela je ista bez obzira na:

- Područje djelovanja,
- Korisnike (pojedinci i zajedništva),
- Trenutačno stanje,
- Ciljeve.

Naravno, svi rade na isti način koje je najbolje rješenje.

Ovakvim pristupom se postiže racionalnost u procesu:

- Osposobljavanja korisnika,
- Primjene Modela,
- Koordinacije između korisnika,
- Razmjene iskustava između korisnika,
- Kontroli provedbe,
- Mjerenju rezultata,
- Vrednovanju rezultata rješavanja problema.



PRAKTIKUM

1. Analizirajte kako ste rješavali probleme do sada.
2. Analizirajte kako probleme rješavaju drugi u vašem okruženju.
3. Utvrdite koristi koje dobivate primjenom Modela univerzalno rješavanje problema - MURP.

ZAKLJUČAK

Inzistirajte u vašem okruženju da i ostali koriste Model univerzalno rješavanje problema – MURP jer ćete na taj način povećati učinkovitost i produktivnost djelovanja.

Nije dovoljno samo rješavati probleme - važno je da to radite na najbolji način.

Ključno je raditi učinkovito i produktivno, a to je nemoguće ako se problemi ne rješavaju kontinuirano i sustavno, posebno ako ne rješavate trenutačno vaš najveći problem (jedan po jedan u nizu).

OČEKIVANI REZULTATI PRIMJENE MODELA

Rezultat je ono što se uvažava – namjera bez rezultata je neuspjeh.

Kontinuiranom primjenom Modela univerzalno rješavanje problema - MURP postizati ćete izvrsne rezultate kroz brojne koristi:

- Znat ćete utvrditi što je sve problem (negativna stanja).
- Znat ćete kako odrediti prioritete rješavanja problema.
- Znat ćete kako odrediti svoj trenutačno najveći problem.
- Znat ćete riješiti bilo koji problem na optimalan način (uz najmanji utrošak resursa).
- Moći ćete riješiti bilo koji problem u bilo kojem području rada i života na isti način.
- Kontinuirano rješavanje vašeg trenutačno najvećeg problema (jedan po jedan u nizu) će rezultirati značajnim povećanjem vaše učinkovitosti i produktivnosti u području djelovanja korisnika Modela.
- Bit ćete osposobljen za rješavanje problema drugih.



- Možete biti trener drugima u primjeni MURP-a.
- Bit ćete prepoznati kao stručnjak za univerzalno rješavanje problema.
- Nadređeni će imati potpunu kontrolu sustava upravljanja problemima bez obzira na vrstu zajedništva (grupe, organizacije i zajednice).
- Oslobodit ćete si vrijeme za važnije aktivnosti jer ćete postojeće probleme rješavati kraće.
- Svakim rješenjem problema trajno ćete spriječiti ponavljanje problema (prevencija za buduće probleme).
- Nadređeni će imati virtualnu kontrolu rješavanja problema pomoću mobitela bez ometanja korisnika.
- Postat ćete ekspert u području svoga djelovanja jer ćete kontinuirano rješavati svoj trenutačno najveći problem (jedan po jedan u nizu) na optimalan način.

ZAKLJUČAK

Za pojedinca kada donese odluku da probleme rješava primjenom Modela univerzalno rješavanje problema – MURP - problemi prestaju biti problemi.

Za zajedništva (grupe, organizacije i zajednice) kada se donese odluka da se problemi rješavaju primjenom **Modela univerzalno rješavanje problema (MURP)** - problemi postaju pokretači razvoja.

Kontinuirano rješavanje trenutačno najvećeg problema (jedan po jedan u nizu) je sofisticiran način kako kontinuirano i sustavno povećavati učinkovitost i produktivnost uz što manji utrošak resursa.

PRAKTIKUM

Sadržaj poglavlja

- ŠTO TREBATE ČINITI?
- HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA
- PREGLED SASTAVNICA HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA
- OPIS ELEMENATA SADRŽAJA „HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA“
- HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA PREDLOŽAK
- SAŽETAK HODOGRAM URP
- FAZE UPRAVLJANJA PROBLEMIMA
- PROCEDURA UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA
- NAČINI PRIMJENE HODOGRAMA
- KČU RJEŠAVANJE
- NAČINI UTVRĐIVANJA KČU
- KVOCIJENT RJEŠAVANJA PROBLEMA – RPQ
- SAŽETAK MURP DJELOVANJA
- SKRAĆENI HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA
- PRIMJERI UTVRĐIVANJA, RJEŠAVANJA I UKLANJANJA PROBLEMA



ŠTO TREBATE ČINITI?

Pojednostaviti jednostavno!

Život je do kraja jednostavan ako ga nepotrebno ne iskomplikiramo s improvizacijom.

Kontinuirano i sustavno rješavanje problema na MUI način primjenom **Modela univerzalno rješavanje problema - MURP** je do kraja definirano i pojednostavljeno.

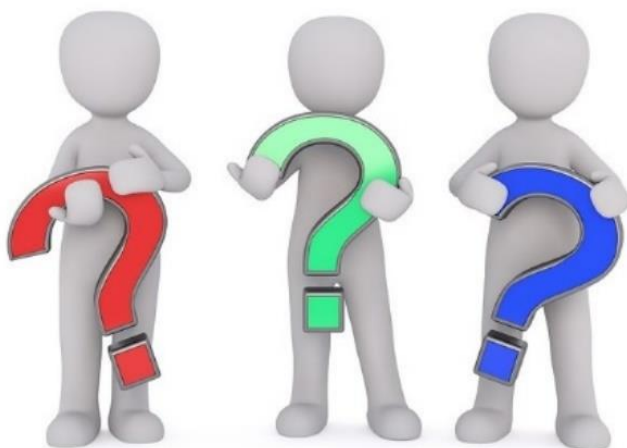
Ne može se više ništa pojednostaviti, a da se ne dobije improvizacija u procesu rješavanja problema.

Da bi kontinuirano (jedan po jedan u nizu) rješavali vaš KČU (kritičan čimbenik uspjeha - trenutno najveći problem) trebate učiniti sljedeće potrebne aktivnosti:

A) **PRIPREMA**

B) **KČU RJEŠAVANJE**

C) **KČU UKLANJANJE**



A) **PRIPREMA**

JEDNOKRATNE POTREBNE AKTIVNOSTI (1. – 4.)

1

INSTALIRATI DROPBOX

Instalirajte cloud program Dropbox (www.dropbox.com).

Sve dokumente u vezi primjene Modela univerzalno rješavanje problema – MURP smještajte u Dropbox folder „MURP“.

Vidjeti više u temi „[VIRTUALNO UPRAVLJANJE SUSTAVOM RJEŠAVANJA PROBLEMA](#)“.

2

PREUZETI PREDLOŽAK „HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA“

Preuzeti predložak „**HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA**“ s Interneta na linku ([klik](#)) i snimiti ga u Dropbox folder „MURP“.

Sve aktivnosti u procesu rješavanja problema se evidentiraju u dokumentu „[HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA](#)“.

3

DEFINIRATI DANE U TJEDNU ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA

Odlučite hoćete li rješavati probleme svaki dan: Donesite odluku o danima za rješavanje problema.

- Hoće li postojati dani bez rješavanja problema?

- Trebate li se odmarati od rješavanja problema ako je to čista mehanika, a nerješavanjem problema stvarat će se novi problemi koji će vas dodatno nepotrebno opterećivati?

Prijedlog autora Modela:

- Radnim danima rješavajte **poslovne probleme** (profesionalna karijera),
- Vikendom rješavajte **osobne probleme** (financije, zdravlje, emocionalni i intelektualni život), obiteljske probleme i probleme iz područja vašeg društvenog života.

Kako je MURP univerzalan način rješavanja problema, bilo koji problem riješite - biti ćete uspješniji.



4

ODREDITI DNR (DNEVNI NORMATIV RADA) ZA UTVRĐIVANJE I RJEŠAVANJE PROBLEMA

Definirajte dnevno vrijeme za aktivnosti „KČU RJEŠAVANJE“ tijekom kojega ćete utvrđivati i rješavati probleme na MUI način - kontinuirano i sustavno rješavanje vašeg trenutačno najvećeg problema (jedan po jedan u nizu).

Neka dnevni normativ rada na rješavanju problema bude **MINIMALNO** 15 minuta dnevno.

Naravno, dnevni normativ rada na rješavanju KČU-a može biti i veći.

B) KČU RJEŠAVANJE

KONTINUIRANE DNEVNE POTREBNE AKTIVNOSTI (5. – 6.)

MURP korisnik je pojedinac koji koristi Model univerzalno rješavanje problema – MURP za upravljanje problemima (utvrđivanje, rješavanje i uklanjanje).

Što trebate stvarno raditi dnevno kao MURP korisnik?

Radite dvije (2) **dnevne** aktivnosti:

5

PLANIRANJE TERMINA ZA KČU RJEŠAVANJE

- Planirajte najmanje petnaest (15) minuta dnevno za aktivnosti „KČU RJEŠAVANJE“.
- Najkasnije danas planirajte za sutra termin kada ćete odraditi „KČU RJEŠAVANJE“:
 - Odredite početak aktivnosti u planeru.
 - Odredite trajanje aktivnosti.
 - Utvrdite ima li višekratnih potrebnih aktivnosti i za sve odredite kada će se provesti.

6

RAD U DOKUMENTU HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA

Tijekom dnevnog, unaprijed planiranog termina za aktivnosti „KČU RJEŠAVANJE“ koje mora trajati najmanje petnaest (15) minuta činite:

1. Otvoriti dokument "HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA" i početi / nastaviti (gdje ste stali zadnji puta).
2. Raditi na aktivnostima u okviru "KČU RJEŠAVANJE" koja dopušta samo sedam (7) aktivnosti koje se ponavljaju (1-2-3-4-5-6-7-1-2-3-4-5-6-7-1 ... = petlja izvrsnosti).

Isključivo radite prema danoj proceduri i postizanje željene izvrsnosti će primjenom MURP-a za vas biti svakodnevna rutina.



DOPUŠTENE AKTIVNOSTI „KČU RJEŠAVANJE“

U okviru faze „KČU RJEŠAVANJE“ provodite samo sedam (7) aktivnosti:

1. Definiranje početnog primarnog / novog područja djelovanja:
Ako nema novog područja djelovanja – preskočiti.
2. Određivanje nedostajućih potrebnih tema za primarno i aktivna područja djelovanja:
Ako je stanje potrebnih tema ažurno – preskočiti.
3. Utvrđivanje novih negativnih stanja (ažurirana „LISTA NEGATIVNIH STANJA“),
4. Utvrditi KČU (trenutačno najveći problem od evidentiranih negativnih stanja) i unijeti ga u tablični alat „KČU“,
5. Izabrati rješenja problema (od 14 mogućih rješenja za bilo koji problem),
6. Definirati potrebne aktivnosti za izabrana rješenja problema,
7. Unijeti u odgovarajuće planere definirane potrebne aktivnosti s rokovima za uklanjanje problema.

MJERENJE VREMENA ZA KČU RJEŠAVANJE

1. Koristite tajmer za mjerenje efektivnog (stvarnog) rada na aktivnostima unutar "KČU RJEŠAVANJE"
Uključite tajmer kada počnete aktivnosti za "KČU RJEŠAVANJE".

Kada imate prekinde ili ometanja isključite tajmer; kada ponovo počnete s aktivnostima "KČU RJEŠAVANJE", ponovo uključite tajmer.

Autor Modela na mobitelu i laptopu koristi program "TIMER +" za upravljanje vremenom.

Program „TIMER +“ je besplatan i možete ga kao mobilnu aplikaciju preuzeti na linku

<https://www.timerplusapp.com/>

2. Kada istekne planirano vrijeme - prekinite aktivnosti "KČU RJEŠAVANJE" ako ne želite raditi produženo.
U ovoj situaciju je dopušteno i dobrodošlo premašiti plan i raditi više od obaveznih petnaest (15) minuta.
Odluka o dodatnom vremenu za aktivnosti „KČU RJEŠAVANJE“ je vaša osobna odluka.

C) KČU UKLANJANJE

POTREBNE AKTIVNOSTI PREMA POTREBI (7. – 9.)

Provedba potrebnih aktivnosti za **uklanjanje** KČU-a koje su unesene u mjesečne planere se ne izvršava u okviru vremena „KČU RJEŠAVANJE“ koje mora biti minimalno petnaest (15) minuta dnevno.

U okviru aktivnosti „KČU RJEŠAVANJE“ samo se **utvrđuju** negativna stanja i **rješava** KČU-i prema danoj proceduri kroz sedam (7) dopuštenih aktivnosti.

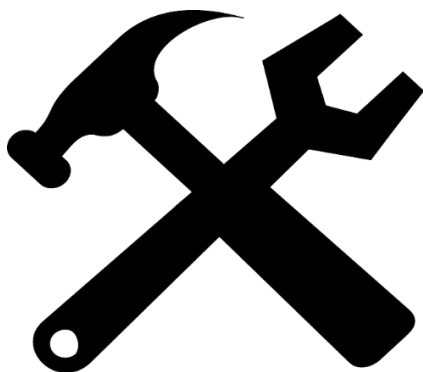
Provedba potrebnih aktivnosti za uklanjanje problema koje su unesene u odgovarajuću planere provode se izvan perioda za „KČU RJEŠAVANJE“ u okviru ostalog dnevno raspoloživog vremena.

U okviru faze „KČU UKLANJANJE“ provode se tri (3) aktivnosti:

7

PROVEDBA POTREBNIH AKTIVNOSTI U PLANERU

Provesti ranije definirane i unesene potrebne aktivnosti u planere kao rezultat rješenja problema u fazi „KČU RJEŠAVANJE“ bez negativnih stanja.



8

UTVRĐIVANJE NEGATIVNIH STANJA TIJEKOM PROVEDBE

Tijekom provedbe potrebnih aktivnosti za uklanjanje KČU-a, utvrditi ima li negativnih stanja:

- Kašnjenja,
- Nekvalitetno,
- Nedovoljno,
- Nezadovoljstva,
- Neodgovarajuće trošenje resursa (prekomjerno i / ili premalo).

9

UKLANJANJE NEGATIVNIH STANJA TIJEKOM PROVEDBE

Uočena negativna stanja, žurno ukloniti koristeći alat MIZI.

1. Mjere za uklanjanje negativnih stanja,
2. Intervencije,
3. Zamjena,
4. Isključenje.

Više o alatu MIZI pogledajte u temi „ALATI“ ([klik](#)).

PRAKTIKUM

1. Pročitajte i analizirajte objašnjenja za navedenih devet (9) potrebnih aktivnosti koje su dana u „[HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA](#)“:

■ Tablični alat „[KONTROLNIK PRIPREMA URP](#)“: Potrebne aktivnosti 1. – 4.

■ Tablični alat „[PREGLED KČU RJEŠAVANJE](#)“: Potrebne aktivnosti 5. – 6.

■ [Upravljanje planerima](#): Potrebne aktivnosti 7. – 9.

i postupajte prema procedurama.

2. Izvršene potrebne aktivnosti (1. – 4.) koje su pripremne i jednokratne aktivnosti, **evidentirajte** u tablični alat „**KONTROLNIK PRIPREMA URP**“ koji je sastavni dio dokumenta „HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA“.



ZAKLJUČAK

Jednostavno je "bezobrazno", ali do kraja učinkovito imati tako malo dnevnih aktivnosti koje morate činiti kako bi kontinuirano rješavali vaš trenutačno najveći problem (jedan po jedan u nizu).

Imajte na umu:

Morate raditi onako kako je definirano – nemate alternativnih (drugih) rješenja u postupanju ako u potpunosti želite isključiti svaku improvizaciju u procesu utvrđivanja, rješavanja i uklanjanja problema.

Rezultati koje ćete pri tome postizati će biti spektakularni i potpuno neočekivani kako za vas tako i za vaše okruženje.

Kako je lako postati ekspert za rješavanje problema na MUI način, zar ne?

HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA

Primjena principa „Pojednostaviti jednostavno“ je konačni cilj u svakom djelovanju.

Ovaj sadržaj je centralni dio Modela univerzalno rješavanje problema – MURP i tu se u kontinuitetu utvrđuju, rješavaju i uklanjaju problemi.

I to ne „bilo kakvi“ problemi - u kontinuitetu se rješavaju trenutačno najveći problemi (jedan po jedan u nizu).

Sadržaj koji je prikazan prije i sadržaj koji dolazi poslije Hodograma Univerzalno rješavanje problema je podrška, proširenje, osnaživanje, ...

- Sve se praktično nalazi u dokumentu „**HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA**“.
- Sve se operativno radi u Hodogramu.

Operativno djelovanje u procesu upravljanja problemima primjenom Modela univerzalno rješavanje problema je svedeno na krajnje minimalne aktivnosti, a koje daju optimalna rješenja.

Hodogram univerzalno rješavanje problema je **jedino** mjesto gdje se operativno utvrđuju, rješavaju i uklanjaju problemi.

U tome je puna inovativna i strateška vrijednost Modela univerzalno rješavanje problema - MURP.

"Stvar" je do kraja pojednostavljena, a radi se o najsloženijem području djelovanja - rješavanju problema.

I to ne bilo kojeg problema, nego trenutačno najvećeg problema i jedan po jedan u nizu (kontinuirano).

Ako se radi elektronički - sve je u jednom dokumentu: **HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA**.



PROCEDURA HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA

Procedura za rješavanje problema primjenom Modela univerzalno rješavanje problema - MURP daje **jednoznačne** upute što trebate činiti u procesu upravljanja problemima na optimalan način (isključena je svaka improvizacija).

Svako odstupanje od procedure će dovesti do improvizacije i problemi se neće rješavati na optimalan način. Dapače, svako rješavanje problema improvizacijom generirat će brojne nove probleme.

Imajte na umu:

Improvizacija daje rezultate koji su uvijek manji od vašeg potencijala, potreba i želja.

Procedura za rješavanje problema na MUI način je danu u okviru dokumenta "**HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA**" koji je cjelovito prikazan u nastavku.

Predložak dokumenta "**HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA**" možete preuzeti s Interneta na linku ([klik](#)).

Predložak služi za vašu stvarnu primjenu - praktično kontinuirano rješavanje vašeg trenutačno najvećeg problema (jedan po jedan u nizu).

UPUTE ZA KORIŠTENJE HODOGRAMA

- Činite doslovno mehanički kako je napisano i postizati ćete izvrsnost u izabranim područjima djelovanja u kojima primjenjujete Model univerzalno rješavanje problema - MURP.
- Kliknuti na lokalne linkove koji su dani u dokumentu radi lakšeg i bržeg kretanja kroz dokument.
- Umetnuti nove knjižne oznake i linkove radi lakše i brže navigacije u dokumentu.
- Umetnuti prema potrebi nove redove u tabličnim alatima.
- Ako u Hodogramu želite ići nazad / naprijed na prethodne pozicije kliknite tipke "Alt" + "strelica lijevo" i tipke "Alt" + "strelica desno / lijevo".



VAŽNO!

Ako tijekom primjene u Hodogramu univerzalno rješavanje problema uočite grešku, nedosljednost, da nešto nedostaje, nešto je suvišno, imate prijedlog da se nešto preformulira, ... molim informirajte autora knjige koji će vam sigurno odgovoriti s objašnjenjem i biti iskreno zahvalan za vašu intervenciju.

PRAKTIKUM

1. Preuzmite predložak „**HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA PREDLOŽAK**“ s Interneta na linku ([klik](#)) i snimite ga u Dropbox folder „MURP“ pod nazivom „HODOGRAM URP VAŠE IME I PREZIME“.
2. Unesite podatke u Hodogram: Korisnik, Pozicija, Zajedništvo, Primarno područje djelovanja, Kontrolor i Period.
3. Radite sedam (7) dopuštenih potrebnih aktivnosti u okviru dnevno planiranih aktivnosti „KČU RJEŠAVANJE“ prema „PROCEDURA UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA“ i uputama za pojedine elemente u procesu rješavanja problema.

ZAKLJUČAK

Hodogram Univerzalno rješavanje problema je radni dokument za primjenu Modela univerzalno rješavanje problema - MURP.

Sve je stavljeno u jedan dokument u kojem se pomoću knjižnih oznaka i lokalnih linkova lako i brzo dolazi do željene pozicije za potrebna djelovanja u procesu upravljanja problemima (utvrđivanje, rješavanje i uklanjanje).

Na taj način se dobije jednostavnost, preglednost i brzo premještanje s jednog sadržaja na drugi, a time i učinkovitost primjene Modela univerzalno rješavanje problema - MURP.

Upravljanje Hodogramom univerzalno rješavanje problema je lako, jednostavno i brzo jer je sve jednoznačno definirano - samo treba mehanički odraditi kako je napisano u proceduri.

Jedini uvjet da se to dogodi je da planirate vrijeme (DNR – dnevni normativ rada) za aktivnosti „KČU RJEŠAVANJE“ i radite prema proceduri za primjenu Modela univerzalne izvrsnosti - MURP.

Minimalno vrijeme za dnevno rješavanje problema je petnaest (15) minuta.

Naravno, poželjno je da odradite i više.

- Možete li imati veći prioritet od rješavanja vašeg trenutno najvećeg problema?
- Nemate većeg prioriteta od rješavanja vašeg trenutno najvećeg problema ako želite biti uspješni!
- **Ne može biti jednostavnije, zar ne?**

PREGLED SASTAVNICA HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA

Analizirati sadržaj i djelovati.

Br	Element hodograma	Pregled radnji	Alat	Status	Interes nadređenih	Razno	Napomena
1	PODRUČJE DJELOVANJA	definirati	-	fiksno	prati broj evidentiranih područja djelovanja	izabrati primarno područje djelovanja kao pokretač razvoja	• primarno • aktivna
2	POTREBNE TEME	odrediti	-	fiksno	kontrolira cjelovitost sastavnica dodijeljene nadležnosti i ovlaštenja	• izrada potrebnih tema za nova područja djelovanja • angažirati autora	imati cjelovitu sliku
3	LISTA NEGATIVNIH STANJA	utvrditi	Negativna stanja	trajno utvrđivati pojavu negativnih stanja • početna inventura problema • novi problemi	prati ažurnost liste negativnih stanja	• evidentirati svako negativno stanje • upravljanje negativnim stanjima	ažurirati listu čim se pojave negativna stanja
4	KČU	utvrditi	LPR	izbor trenutačno najvećeg problema	- tablični alat „KČU“ je primarni dokument (može biti i jedini) za kontrolu podređenih kako rješavaju probleme	primjena principa nelinearnosti: malo rada – veliki rezultati	utvrđivati kontinuirano (jedan po jedan u nizu)
5	MOGUĆA MUI RJEŠENJA PROBLEMA	izabrati	14 gotovih rješenja	fiksno	-	optimalna rješenja se temelje na dominantnoj uporabi mekih resursa: Vrijeme, znanje i sastanci	„mehanički“ odabrati optimalna rješenja od 14 danih mogućih rješenja
6	POTREBNE AKTIVNOSTI	upravljati: • definirati, • unijeti, • utvrditi	• Osnovna pitanja • LPR • Planer • MIZI	• definirati listu potrebnih aktivnosti • prenijeti u planer potrebne aktivnosti • utvrditi negativna stanja tijekom provedbe potrebnih aktivnosti • ukloniti negativna stanja utvrđena tijekom provedbe potrebnih aktivnosti	kontrola potrebnih resursa za rješenje problema	optimalno (uz najmanje trošenje resursa)	• utvrđivanje • provedba • kontrola provedbe
7	NOVI KČU	utvrditi	-	-	utvrđuje postoji li proaktivnost kod korisnika (dinamika rješavanja KČU)	petlja izvrsnosti	otići na točku 3. i utvrditi novi KČU

OPIS ELEMENATA SADRŽAJA „HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA“

U nastavku je dano kratko objašnjenje elemenata sadržaja **Hodogram univerzalno rješavanje problema**.

Predložak „**OPIS ELEMENATA SADRŽAJA HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA**“ možete preuzeti s Interneta na linku ([klik](#)).

Tijekom čitanja ovog sadržaja i praktičnog rada na Hodogramu unesite dodatne sadržaje u stupac „Napomene“ vezane uz naznačene elemente.

Br	Element	Djelovanje	Opis	Napomene
1	KONTROLNIK PRIPREMA URP	Početak djelovanja	Deset (10) elemenata za početak primjene Modela univerzalno rješavanje problema – MURP je prikazano u tabličnom alatu za lakše praćenje usvajanja sadržaja. Autor predlaže da se knjiga ne čita po redu kako bi što prije počeli s rješavanjem vašeg trenutno najvećeg problema – KČU (jedan po jedan u nizu). Sadržaj knjige je strukturiran tako da omogući cjelovit uvid u problematiku rješavanja problema na univerzalan način. Rješavajući KČU odmah na početku usvajanjem nužnog sadržaja za to, paralelno ćete iščitati i primijeniti sav sadržaj knjige.	
2	SEMAFOR ANGAŽMANA KORISNIKA	Stanja	Jedan od polaznih elemenata MURP-a je mjerljivost djelovanja odmah na početku. Uvodi se INDIKATOR ANGAŽMANA pomoću kojeg korisnik i kontrolor u realnom vremenu (sada) na krajnje lak i jednostavan način imaju uvid u rezultate primjene MURP-a.	
3	SEMAFOR RJEŠAVANJE PROBLEMA		Uvodi se novi kvocijent kao mjera utvrđivanja rezultata primjene MURP-a: QRP – KVOCIJENT RJEŠAVANJA PROBLEMA. To je inovativan element koji omogućava objektivan uvid u stvarna postignuća upravljanja problemima pojedinaca i zajedništava i objektivna je mjera za vrednovanje rada.	
4	SEMAFOR DAVANJA PRIJEDLOGA RJEŠENJA PROBLEMA		Indikator koji daje stanje davanja prijedloga rješenja problema drugima kada je za uklanjanje problema potrebna odluka drugih.	
5	MJESEČNI PLANERI	Operativno djelovanje	Evidencija planiranih dnevnih aktivnosti glede provedbe potrebnih aktivnosti za uklanjanje problema kao i ostalih potrebnih aktivnosti iz ostalih područja djelovanja.	
6	KČU RJEŠAVANJE		Sedam (7) dopuštenih potrebnih aktivnosti tijekom faza utvrđivanja negativnih stanja i rješavanje KČU-a. Raditi dnevno najmanje petnaest (15) minuta prema danoj proceduri.	
7	DNEVNIK RADA		Evidencija što je korisnik uradio tijekom dana u problematici rješavanja problema.	

8	<u>PRAKTIKUM</u>		Radni prostor gdje se traže rješenja za uklanjanje problema: Izrada proizvoda upravljanja (planovi, zadaci, odluke, stjecanje kompetencija, izvješća i poboljšanja), izrada predložaka i hodograma, pripreme za sastanke, prijedlozi procedura, ...	
9	<u>PPP PREMA DRUGIMA</u>		Postavljati pitanja i davati prijedloge i primjedbe drugima kako bi razjasnili sebi (pitanja) i pomogli drugima da korigiraju svoja djelovanja (prijedlozi i primjedbe).	
10	<u>POJMOVNIK</u>		Objašnjenje ključnih elemenata Modela univerzalno rješavanje problema – MURP.	
11	<u>PROCEDURA UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA</u>		Dane su sve upute kako djelovati čisto „mehanički“. Nisu dopuštene nikakve alternative u djelovanju.	
12	<u>1. PODRUČJE DJELOVANJA</u>		Upravljanje područjima djelovanja: Primarno, aktivna i ostala (na čekanju).	
13	<u>2. POTREBNE TEME</u>		Sastavnica hodograma koja daje cjelovitu sliku područja djelovanja utvrđivanjem potrebnih tema.	
14	<u>3. LISTA NEGATIVNIH STANJA</u>		Tablični alat - metodologija utvrđivanja negativnih stanja u potrebnim temama primarnog i aktivnih područja djelovanja.	
15	<u>4. KČU</u>		Tablični alat - utvrđivanje trenutačno najvećeg problema (KČU) i praćenje njegovog uklanjanja.	
16	<u>5. MOGUĆA MUI RJEŠENJA PROBLEMA</u>	Sastavnice Hodograma	Tablični alat s MUI mogućim rješenjima problema. Definirana su „samo“ četrnaest (14) mogućih rješenja bilo kojeg problema. Inovativan pristup koji pojednostavljuje uklanjanje problema na optimalan način (uz najmanji utrošak resursa). Na osnovu utvrđenog KČU jednostavno se iz tablice izaberu optimalna rješenja problema. S ovakvim pristupom, rješavanje problema, jedno od najkompleksnijih područja djelovanja je dostupno svakom prosječnom pojedincu.	
17	<u>6. POTREBNE AKTIVNOSTI</u>		Kada se izaberu optimalna rješenja za uklanjanje problema (od 14 mogućih), u tablici su definirane i potrebne aktivnosti koje se unesu u odgovarajući planer s obzirom na utvrđene rokove za provedbu potrebnih aktivnosti.	
18	<u>7. NOVI KČU</u>		Kada se završi slijed aktivnosti s kojima ste definirali potrebne aktivnosti za uklanjanje trenutačno najvećeg problema i koje su unesene u planer počnite s određivanjem novog KČU i time pokrećete kontinuiranu petlju izvrsnosti.	

19	<u>SAVJETI</u>	Osnaživanje korisnika	Nekoliko savjeta za osnaživanje korisnika MURP-a.	
20	<u>BILJEŠKE</u>		Mudro je tijekom primjene MURP-a voditi bilješke s obzirom na razne događaje koji će se pojaviti tijekom upravljanja problemima na MUI način. Samo ono što je zapisano omogućava razvoj, a sve ono što je samo u glavama potiče improvizaciju koja će uvijek davati rezultate koji su manji od potencijala, potreba i želja.	
21	<u>INTERVENCIJE</u>		Sve što se ne kontrolira, neće se dogoditi. Intervencija s ciljem korekcija djelovanja i osnaživanja korisnika na proceduralnim aktivnostima kako bi se isključila svaka improvizacija u procesu rješavanja problema Princip zapovjedne odgovornosti: Kada nadređeni sazna za negativno stanje podređenog, on u potpunosti preuzima odgovornost za njegovo uklanjanje.	
22	<u>PREDLOŽAK TABLIČNOG ALATA „KČU“</u>	Predlošci	Kada zatreba novi tablični alat „KČU“ kopirati i zalijepiti novi tablični alat za pet (5) novih KČU-a.	
23	<u>PREDLOŽAK MJESEČNI PLANER</u>		Predložak za nove mjesečne aktivnosti. Kopirati i zalijepiti uz aktivne planere.	
24	<u>MJESEČNI PLANER PRIMJER</u>		Primjer korištenja mjesečnog planera s legendom u cilju transparentnosti i produktivnosti rada.	
25	<u>PREDLOŽAK ALAT OSNOVNA PITANJA</u>		Kada se radi plan, zadatak, odluka, stjecanje kompetencije, izvješće i poboljšanje kopirati predložak alata Osnovna pitanja u prostor „PRAKTIKUM“ i raditi u njemu prema sastavnicama.	
26	<u>KOMUNIKACIJA S AUTOROM</u>	Autor	Mudro je koristiti autora MURP-a i knjige za interaktivnu suradnju: Pitanja, prijedlozi i primjedbe. Predložite autoru zajednički projekt iz područja vašeg interesa.	
27	<u>AUTORSKO PRAVO</u>		U dizajniranju Modela univerzalno rješavanje problema – MURP je uloženo jako puno rada i autorsko pravo treba poštovati navođenjem izvora sadržaja iz knjige koji koristite u različitim prigodama. Unaprijed zahvaljujem na korektnom poštivanju autorskog prava.	

HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA PREDLOŽAK

Život je do kraja jednostavan i time savršen dok god ga mi ne iskompliciramo s učestalim improvizacijama.

U nastavku je prikazan cjelovit sadržaj „HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA“.

Predložak „HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA“ možete preuzet s Interneta na linku ([klik](#)).



Kontinuirana primjena Modela univerzalno rješavanje problema – MURP će vam donijeti nedostižnu prednosti i vašu prepoznatljivost kao vrhunskog stručnjaka za rješavanje problema.

HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA

MODEL UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA – MURP © 2019 Milan Grković • Primjena Modela univerzalne izvrsnosti – MUI © 2007

Kontinuirano i sustavno uklanjanje trenutačno najvećeg problema – KČU (Ključni Čimbenik Uspjeha)

Korisnik: Pozicija: Zajedništvo: [Primarno područje djelovanja](#):¹ [Kontrolor](#): Period:

■ KONTROLNIK PRIPREMA URP



1. SEMAFOR ANGAŽMANA KORISNIKA
2. SEMAFOR RJEŠAVANJE PROBLEMA
3. SEMAFOR DAVANJA PRIJEDLOGA RJEŠENJA PROBLEMA

- MJESEČNI PLANERI
- KČU RJEŠAVANJE
- DNEVNIK RADA
- PRAKTIKUM
- PPP PREMA DRUGIMA
- PROCEDURA UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA
- POJMOVNIK



SASTAVNICE - KONTINUIRANO RJEŠAVANJE TRENUTAČNO NAJVEĆEG PROBLEMA (KČU) – (JEDAN PO JEDAN U NIZU)

1. **PODRUČJE DJELOVANJA**
2. **POTREBNE TEME**
3. **LISTA NEGATIVNIH STANJA**
4. **KČU**
5. **MOGUĆA MUI RJEŠENJA PROBLEMA**
6. **POTREBNE AKTIVNOSTI**
7. **NOVI KČU**

- SAVJETI
- BILJEŠKE
- INTERVENCIJE
- PREDLOŽAK TABLIČNOG ALATA „KČU“
- PREDLOŽAK MJESEČNI PLANER
- PREDLOŽAK ALAT OSNOVNA PITANJA
- KOMUNIKACIJA S AUTOROM
- AUTORSKO PRAVO

KONTROLNIK PRIPREMA URP [kču rješavanje](#) / [procedura](#) / [gore](#)

„KONTROLNIK PRIPREMA URP“ je pregled početnih aktivnosti za primjenu Modela univerzalno rješavanje problema – MURP. Potrebne aktivnosti 1. – 4. su jednokratne i priprema su za aktivnosti „KČU RJEŠAVANJE“ koje se provode kontinuirano.

Stanje / datum: Kada se potrebna aktivnost provede, minus „-“ promijeniti u plus „+“.

Kada se odrede, umjesto upitnika „?“ unijeti odgovarajuće tražene vrijednosti. Upisati datum kada je potrebna aktivnost provedena.

Napomena: Strogo raditi prema danom redoslijedu potrebnih aktivnosti kako bi se postigao najveći učinak **početka** primjene Modela univerzalno rješavanje problema - MURP.

Br	Opis potrebne aktivnosti	Objašnjenja	Stanje / datum	Napomene
1	Instalirati cloud program Dropbox	Instalirajte cloud program Dropbox (www.dropbox.com). Sve dokumente u vezi primjene Modela univerzalno rješavanje problema – MURP smještati u Dropbox folder „MURP“. Vidjeti više u temi „ VIRTUALNO UPRAVLJANJE SUSTAVOM RJEŠAVANJA PROBLEMA “.	-	jednokratna aktivnost
2	Preuzeti predložak „HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA“ s Interneta	Baš je sve u jednom dokumentu! Predložak „Hodogram URP“ možete preuzeti s Interneta (klik) i snimite ga u Dropbox folder „MURP“.	-	jednokratna aktivnost
3	Definirati dane za rješavanje problema	Savjet autora: Iskoristite i vikend za „KČU RJEŠAVANJE“!	?	jednokratna odluka
4	Odrediti DNR (dnevni normativ rada) za rješavanje problema	Obaveza je odraditi minimalno petnaest (15) minuta dnevno za „KČU RJEŠAVANJE“. Uzmite koju minutu više i napravite još brži uzlet postizanja vaše željene izvrsnosti!	?	jednokratna odluka

1. SEMAFOR ANGAŽMANA KORISNIKA [semafori](#) / [lista negativna stanja](#) / [kču](#) / [tablični alat angažman korisnika](#) / [mjesečni planeri](#) / [ppp prema drugima](#) / [procedura](#) / [gore](#)

Datum početka KČU RJEŠAVANJE: Kontrolor:

Datum zadnjeg angažmana:	KČU RJEŠAVANJE (minuta)	KČU RIJEŠENO (broj)	PPP PREMA DRUGIMA (broj)	DANI ANGAŽMANA (broj)
INDIKATOR ANGAŽMANA (prosječno dnevno)	0	0	0	0

- Semafor angažmana je pregled ukupnih rezultata angažmana (prosječno dnevno) na primjeni Modela univerzalno rješavanje problema - MURP.
- Unijeti odgovarajuće podatke iz tabličnog alata „SEMAFOR ANGAŽMANA“.

INDIKATOR ANGAŽMANA je dnevni prosjek tri (3) elementa koji daju stanje angažmana: KČU rješavanje, KČU riješeno i PPP prema drugima u odnosu na broj dana angažmana.

KČU RIJEŠENO – Broj riješenih KČU-a dnevno, ukupno do sada i prosječno dnevno.

Napomena: Smatra se kako je KČU riješen kada se definirane potrebne aktivnosti na osnovu izabranih rješenja problema (1. – 14) unesu u odgovarajuće mjesečne planere.

PPP PREMA DRUGIMA – Broj PPP (pitanja, prijedlozi i primjedbe) koje je korisnik dao drugima dnevno, ukupno do sada i prosječno dnevno.

Postavljati pitanja, davati prijedloge i primjedbe je element proaktivnosti i doprinos promjenama i treba ga kao takvoga vrednovati.

Svaki PPP mora biti upisan u tablični alat „[PPP PREMA DRUGIMA](#)“.

- Napomene unose korisnik i pojedinci koji su ovlašteni za uvid u Hodogram.
- Datume upisivati od dolje prema gore radi preglednosti. Ni jedan dan u mjesecu ne preskočiti s evidencijom angažmana.

TABLIČNI ALAT „ANGAŽMAN KORISNIKA“ [semafor angažmana](#) / [kču](#) / [mjesečni planeri](#) / [ppp autoru modela](#) / [kontrolnici](#) / [procedura](#) / [gore](#)

Br	Datum dan	KČU RJEŠAVANJE (minuta)			KČU RIJEŠENO (broj)			PPP AUTORU MODELA (broj)			Napomene
		dnevno	ukupno do sada	prosječno dnevno	dnevno	ukupno do sada	prosječno dnevno	dnevno	ukupno do sada	prosječno dnevno	
4											
3											
2											
1											

2. SEMAFOR RJEŠAVANJE PROBLEMA [semafori](#) / [lista negativnih stanja](#) / [kču](#) / [lista davanje prijedloga rješenja problema](#) / [procedura](#) / [gore](#)

U [donji](#) okvir unijeti trenutačna stanja:

1	• Lista negativnih stanja je ažurirana (upisati odgovarajući „NE“ ili „DA“)	NE
2	• Datum i dan zadnjeg unosa negativnog stanja	datum dan
3	• RPQ - KVOCIJENT RJEŠAVANJA PROBLEMA: Trenutačan broj uklonjenih / riješanih / utvrđenih problema	0 / 0 / 0

Ažurirana lista negativnih stanja: Svi utvrđeni problemi su uneseni u tablični alat „[LISTA NEGATIVNIH STANJA](#)“.

Uklonjen problem: Provedene su sve potrebne aktivnosti koje su definirane za uklanjanje problema.

Riješen problem: Definirane su potrebne aktivnosti za uklanjanje problema i prenesene u planer.

Utvrđen problem: Negativno stanje je utvrđeno i uneseno u tablični alat „[LISTA NEGATIVNIH STANJA](#)“.

Odnos brojeva **uklonjeno** / **riješeno** / **utvrđeno problema** se naziva „**KVOCIJENT RJEŠAVANJA PROBLEMA – RPQ**“.

Najmanji RPQ=0 / 0 / 0, a najveći RPQ = n / n / n (n=broj utvrđenih problema kada su utvrđena sva negativna stanja).

Što je veći RPQ to je više riješenih i uklonjenih problema i time se direktno smanjuju štete koje nastaju nerješavanjem problema.

3. SEMAFOR DAVANJA PRIJEDLOGA RJEŠENJA PROBLEMA [semafori](#) / [lista davanja prijedloga rješenja problema](#) / [procedura](#) / [gore](#)

INDIKATOR PRIJEDLOGA RJEŠENJA PROBLEMA (IPRP) je odnos brojeva: Prihvaćena rješenja / Odbačena rješenja / Ukupno prijedloga rješenja prihvaćeno / odbačeno / predloženo

Datum početka davanja prijedloga rješenja problema:	Prihvaćeno prijedloga rješenja problema	Odbačeno prijedloga rješenja problema	Ukupno prijedloga rješenja problema
Datum zadnjeg davanja prijedloga rješenja problema:			
INDIKATOR PRIJEDLOGA RJEŠENJA PROBLEMA (IPRP)	0	0	0

LISTA DAVANJA PRIJEDLOGA RJEŠENJA PROBLEMA [semafori](#) / [tablični alat kču](#) / [procedura](#) / [gore](#)

Korisnik: Zajedništvo / područje djelovanja: Period evidencije:

Br	Opis problema	Područje djelovanja	Potrebna tema	Datum utvrđivanja problema	Izbor rješenja problema	Potrebne aktivnosti za uklanjanje problema (izvoditelji/rokovi za provedbu)	Dostava prijedloga rješenja problema (ime, način dostave i datum)	Stanje prijedloga	Napomene
5									
4									
3									
2									
1									

Izbor rješenja problema: Navesti koja su rješenja problema (1 – 14 mogućih MUI rješenja problema).

Potrebne aktivnosti za uklanjanje problema (izvoditelj/rokovi za provedbu): U nekim situacijama nećete definirati izvoditelje i rokove za provedbu jer to određuju drugi.

Rok za uklanjanje problema: U nekim situacijama nećete definirati prijedlog roka za uklanjanje problema jer to određuju drugi.

Dostava prijedloga rješenja problema (ime, način dostave i datum): Navesti tko je dobio vaš prijedlog rješenja problema, način dostave (mail, SMS, papirno, ...) i datum izvješćivanja o prijedlogu.

Dostava prijedloga ne smije biti verbalna – prijedlog mora biti zapisan (elektronički ili ručno).

Stanje prijedloga: Nema odgovora (odlučiti o vašem daljnjem postupanju), nije prihvaćen, djelomično prihvaćen, zahtjev za dodatnim elementima rješenja, na čekanju (definirati rok za odluku), prihvaćen u cijelosti.

MJESEČNI PLANERI [mesečni planer predložak](#) / [mesečni planer primjer](#) / [tablični alat KČU](#) / [potrebne aktivnosti](#) / [lista potrebnih aktivnosti bez roka](#) / [praktikum](#) / [procedura](#) / [gore](#)

- Prvi mjesec po redu je tekući mjesec (u tijeku). Mjesece koji dolaze ubaciti po redoslijedu iza tekućeg mjeseca. Mjesec koji je prošao prebaciti kao zadnji u nizu (arhiva prošlih mjesečnih planera).
- Svaki dan na kraju dana mora imati sljedeću potrebnu aktivnost: [Analiza dana i planiranje sljedećeg dana](#).

PLANER **veljača** 2020

pon	uto	sri	čet	pet	sub	ned
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	

PLANER ožujak 2020

pon	uto	sri	čet	pet	sub	ned
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

PREGLED KČU RJEŠAVANJE

Br	Opis potrebne aktivnosti	Objašnjenja	Napomene
1	Odrediti termin u planeru za „KČU RJEŠAVANJE“ najkasnije jedan dan unaprijed	• Ako je moguće – mudro je i korisno odrediti isto svakodnevno vrijeme početka rada. • „KČU RJEŠAVANJE“ je jedan (1) od pet (5) dnevnih prioriteta. • Neka vam „KČU RJEŠAVANJE“ bude prvi dnevni prioritet.	kontinuirano dnevno
2	Rad u dokumentu „HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA“ prema proceduri	• U Hodogram unijeti podatke o korisniku. • Dnevno provoditi aktivnosti „KČU RJEŠAVANJE“ (7 dopuštenih potrebnih aktivnosti) i evidentirati ih u Hodogramu prema proceduri.	kontinuirano dnevno

Trajanje aktivnosti „KČU RJEŠAVANJE“ je **MINIMALNO** petnaest (15) minuta dnevno i u tom terminu dopušteno je **SAMO** sljedećih sedam (7) aktivnosti:

1. Definiranje početnog primarnog / novog područja djelovanja: Ako nema novog područja djelovanja – preskočiti.
2. Određivanje nedostajućih potrebnih tema za primarno i aktivna područja djelovanja: Ako je stanje potrebnih tema ažurno – preskočiti.
3. Utvrđivanje i evidentiranje novih negativnih stanja (primarno i aktivna područja djelovanja – kontinuirano) u tablični alat „[LISTA NEGATIVNIH STANJA](#)“.
Za novo područje djelovanja napraviti početnu inventuru negativnih stanja.
4. Utvrditi KČU i unijeti u tablični alat „[KČU](#)“.
5. Izbor rješenja problema 1. – 14 iz tabličnog alata „[MOGUĆA MUI RJEŠENJA PROBLEMA](#)“.
6. Definiranje potrebnih aktivnosti u 7. sastavnicu „[Potrebne aktivnosti za uklanjanje KČU/izvoditelji/rokovi za provedbu](#)“ u tabličnom alatu „KČU“.
7. Unos potrebnih aktivnosti za uklanjanje problema (iz točke 6.) u „[MJESEČNI PLANERI](#)“: Dan, početak / trajanje aktivnosti i učestalost (ako se ponavlja jednom ili više puta).

Napomena: Poslije odrađenih aktivnosti u točki 7. u okviru raspoloživog vremena – početi novi ciklus s točkom 1. i nastaviti prema definiranom slijedu potrebnih aktivnosti.
Gdje se stane – nastaviti sljedeći puta.

Kontrola provedbe se provodi pomoću tabličnog alata „[SEMAFOR ANGAŽMANA KORISNIKA](#)“ kroz mjerljiv indikator „Indikator angažmana“.

Br	Datum, dan	Planirano/ostvareno vrijeme rada (minute)	Razlog za manji rad, mjere	Opis aktivnosti tijekom dana	Interakcija s Autorom	Mogućnosti	Što je naučeno	Napomene

U tablični alat „DNEVNIK RADA“ unositi sve aktivnosti vezane uz primjenu Modela univerzalno rješavanje problema – MURP kako i sve ostale aktivnosti MUI djelovanja.

Preduvjet da postanete stručnjak za rješavanje problema: Minimalno vrijeme rada na rješavanju KČU-a je petnaest (15) minuta dnevno. Naravno, to vrijeme može biti i duže! Tijekom perioda rada s autorom modela (virtualne radionice), samostalno treba odraditi isto vrijeme koliko su trajale radionice: Analiza radionica, proučavanje materijala, izrada zadaće, PPP prema autoru, utvrđivanje kako probleme rješavaju drugi, ...

Napomena: Datume prema redoslijedu upisivati od dole prema gore (gore je uvijek najnoviji datum da bude odmah vidljiv).

Datum, dan: Unijeti sve dane u mjesecu.

Planirano/ostvareno vrijeme rada (minute): Unijeti planirano i ostvareno vrijeme na primjeni Modela tijekom dana. Planirano vrijeme odrediti najkasnije jedan dan unaprijed.

Razlog za manji rad: Ako je realizirano vrijeme bilo manje od planiranoga – upisati razlog za neizvršenje i donijeti mjere za uklanjanje negativnog stanja.

Opis aktivnosti tijekom dana: Unijeti sve provedene aktivnosti tijekom dana koje su vezane uz primjenu Modela univerzalno rješavanje problema – MURP.

Interakcija s Autorom modela: Izrada PPP (pitanja, prijedlozi i primjedbe) prema Autoru, slanje radova, zajednički projekti, ...

Mogućnosti: Tijekom primjene Modela uočiti ćete brojne nove mogućnosti koje evidentirajte za kasniju analizu i moguću primjenu.

Što je naučeno: Unijeti elemente Modela koje ste usvojili, uočene greške drugih, vaši pokušaji improvizacije, ...

Napomene: Unositi različite sadržaje koji će vas osnaživati na primjenu Modela univerzalno rješavanje problema – MURP.

PRAKTIKUM [tablični alat KČU](#) / [mesečni planeri](#) / [procedura](#) / [gore](#)

Ovo je prostor gdje se rade procedure, proizvodi upravljanja (planovi, zadaci, odluke, stjecanje kompetencija, izvješća i poboljšanja) , liste, hodogrami, pripreme, ...

Sadržaje prema potrebi povezivati unutar teksta (knjižne oznake i veze).

Sadržaje označiti rednim brojem, datumom i danom izrade i nazivom sadržaja.

Sadržaje slagati tako da je prvi po redu onaj koji je zadnji otvoren.

Prema interesu i potrebama korisnika dio sadržaja iz prostora „PRAKTIKUM“ se može prenijeti u novi dokument s nazivom „PRAKTIKUM ARHIVA“ koji će se moći pretraživati.

1. datum dan NAZIV SADRŽAJA

→ PPP PREMA DRUGIMA [semafor](#) / [dnevnik rada](#) / [bilješke](#) / [procedura](#) / [gore](#)

Postaviti PPP (pitanja, prijedlozi i primjedbe) drugima.

Odgovarajućim kanalom komunikacije izvijestiti primatelja o upućenom PPP.

BR	PPP SADRŽAJ	DATUM	ODGOVOR PRIMATELJA	DATUM	NAPOMENE

PROCEDURA UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA [pojmovnik](#) / [gore](#)

1. [Područje djelovanja](#)

- **Definirati** [primarno područje djelovanja](#) ([područje djelovanja koje vam je trenutno najvažnije](#)).
- Nakon pet (5) riješenih KČU-a iz primarnog područja djelovanja, prema potrebi i interesima **definirati** jedno ili više [aktivnih područja djelovanja](#) s kojima se trenutno, kontinuirano, sustavno, ... bavite.

2. [Potrebne teme](#)

- **Utvrditi** sve potrebne teme za [primarno](#) i [aktivna](#) područja djelovanja.
- Potrebne teme onih područja djelovanja koja nisu trenutno aktivna **prebacite** u „[3. POTREBNE TEME DRUGIH PODRUČJA DJELOVANJA](#)“ (na čekanju).

3. [Lista negativnih stanja](#)

- **Utvrditi** sva negativna stanja (kašnjenja, nekvalitetno, nedovoljno, nezadovoljstva i neodgovarajuće trošenje resursa – prekomjerno ili premalo) u potrebnim temama primarnog i aktivnih područja djelovanja s obzirom na funkcije upravljanja (planiranje, organiziranje, vođenje, upravljanje ljudskim resursima, kontrola i unapređenja).
- Utvrđena negativna stanja upisati u tablični alat „[LISTA NEGATIVNIH STANJA](#)“.
- **Kontinuirano uvoditi nova negativna stanja u tablični alat kada se dogode.** Lista negativnih stanja mora uvijek biti ažurna (evidentirana su sva uočena negativna stanja).

4. [KČU](#)

- Na osnovu evidentiranih negativnih stanja u tabličnom alatu „[LISTA NEGATIVNIH STANJA](#)“, **utvrditi** KČU – trenutno najveći problem.
- Utvrđeni KČU **premjestiti** iz tabličnog alata „[LISTA NEGATIVNIH STANJA](#)“ u [tablični alat „KČU“](#) (točke 1. – 4. u tabličnom alatu).

5. [Moguća MUI rješenja problema](#)

- Za utvrđeni KČU (trenutačno najveći problem) **izabrati** rješenja problema od 14 mogućih rješenja iz tabličnog alata „[MOGUĆA MUI RJEŠENJA PROBLEMA](#)“.
- Izabrana rješenja za KČU unijeti u [tablični alat „KČU“](#) (točka 5.).

6. [Potrebne aktivnosti](#)

- Na osnovu izabranih rješenja KČU-a **definirati** potrebne aktivnosti za uklanjanje KČU-a s rokovima za provedbu i izvoditelje i unijeti ih u [tablični alat „KČU“](#) (točka 7.).
- Utvrđene potrebne aktivnosti za uklanjanje KČU-a iz točke 7. tabličnog alata „KČU“ **unijeti** u [mjesečne planere](#).
- Tijekom provedbe potrebnih aktivnosti sve radne sadržaje upisivati u „[PRAKTIKUM](#)“ ako nije drugačije određeno.
- Tijekom provedbe potrebnih aktivnosti za uklanjanje KČU-a **utvrditi** ima li negativnih stanja (kontrola provedbe) i žurno ih ukloniti ([tablični alat „KČU“](#) točke 8. – 9.).

7. [Novi KČU](#)

Kada se potrebne aktivnosti za rješavanje KČU-a prenesu u planer – **utvrditi** novi KČU: Otići na 4. točku Hodograma ([KČU](#)), te dalje postupati po točkama procedure.

POJMOVNIK [procedura](#) / [gore](#)

■ [AKTIVNO PODRUČJE DJELOVANJA](#)

Aktivno područje djelovanja je ono s kojim se trenutačno, kontinuirano, sustavno, imate izrazit interes, ... bavite i značajno utječe na postizanje željenih ciljeva. Možete definirati više aktivnih područja djelovanja.

■ [ANALIZA DANA I PLANIRANJE SLJEDEĆEG DANA](#)

Deset (10) minuta na kraju radnog dana planirati potrebnu aktivnost tijekom koje ćete:

1. Analizirati tekući radni dan:
 - utvrditi negativna stanja tijekom provedbe,
 - evidentirati potrebne aktivnosti koje su se generirale tijekom provedbe,
2. Planiranje sljedećeg dana:
 - definirati pet (5) prioriteta,
 - izabrati određeni broj potrebnih aktivnosti s „Lista potrebnih aktivnosti bez roka“.

■ [DNR](#)

DNR (Dnevni Normativ Rada) je dnevno planirano vrijeme rada na definiranim aktivnostima koje treba obavezno odraditi.

Odrediti u planeru početak, trajanje i završetak rada na definiranoj aktivnosti. Odrediti ima li višekratnog ponavljanja aktivnosti.

■ [KČU](#)

KČU je trenutačno najveći evidentirani (zapisani) problem koji se mora prioritetno rješavati.

KČU stvara najveću štetu i njegovim rješavanjem postići će se značajni rezultati.

KČU je generator brojnih problema koji će se „automatski“ riješiti po njegovom rješenju. Rješavanje KČU-a treba biti prioritetan zadatak.

- **KONTROLOR** je pojedinac koji kontrolira proces kontinuiranog rješavanja trenutačno najvećeg problema (jedan po jedan u nizu) od strane korisnika MURP-a.
- **KPI – Ključni Pokazatelj Izvedbe** je važan element cilja koji je mjerljiv i koji se kontrolira tijekom procesa postizanja cilja. Svako odstupanje od KPI-a je negativno stanje.

■ **MOGUĆA PODRUČJA DJELOVANJA**

Za svakog pojedinca i zajedništvo specifična su područja djelovanja.

Evo dio mogućih područja djelovanja koja se utvrđuje prema potrebi i interesima korisnika:

Pojedinac: JA (cjelovit život), područja života: profesionalni život, financije, zdravlje, emocionalni život, intelektualni život, obitelj, društveni život.

Zajedništvo (grupe, organizacije, zajednice): Grupa X (tim), društvena mreža, tvrtka, obrt, ured, udruga, institucija, stranka, obitelj, općina, grad, ...

Funkcije organizacije: Proizvodnja, financije, prodaja, marketing, transport, ljudski resursi, PR, nabava, skladištenje, razvoj, *informatika*, ...

Funkcije upravljanja: Planiranje, organiziranje, vođenje, upravljanje ljudskim resursima, kontrola, unapređenje.

MUI meke vještine: Upravljanje promjenama, rješavanje problema, upravljanje vremenom, učinkoviti sastanci, umrežavanja, zagovaranje, učiti kako učiti, kreativno pisanje.

Ostala područja djelovanja: Moj posao, moja karijera, novi proizvod, troškovi, novo tržište, pokretanje vlastitog posla, osobno brendiranje, ...

■ **NEGATIVNA STANJA**

Negativna stanja su sve ono što nam onemogućava postizanje željenih ciljeva.

Postoji „samo“ pet (5) negativnih stanja: Kašnjenja, nekvalitetno, nedovoljno, nezadovoljstva i neodgovarajuće trošenje resursa (prekomjerno i premalo).

Svako negativno stanje je problem koje se mora ukloniti ako želimo postići definirane (željene) ciljeve.

■ **MOGUĆA MUI RJEŠENJA PROBLEMA**

Model univerzalne izvrsnosti – MUI je definirao četrnaest (14) mogućih gotovih rješenja koja mogu riješiti bilo koji problem bez obzira na:

1. područje djelovanja,
2. korisnika (pojedinac ili zajedništvo),
3. stanje,
4. ciljeve.

■ **PODRUČJE DJELOVANJA**

Područje djelovanja je jednoznačno definiran okvir u kojem djelujemo kao pojedinci ili kao sudionici različitih oblika zajedništva (grupe, organizacije i zajednice).

■ **POTREBNE TEME**

Potrebne teme su dijelovi (sastavnice, elementi, ...) od kojih se sastoji predmetno područje djelovanja i između kojih postoji definirano međudjelovanje (uvjetovanost).

■ **PRIMARNO PODRUČJE DJELOVANJA**

Primarno područje djelovanja je područje djelovanja koje vam je trenutačno najvažnije.

Primarno područje djelovanja se može promijeniti prema interesima i potrebama.

Izbor područja djelovanja kao primarno je dugoročna (strateška) odluka i ne mijenja se često.

■ **PROBLEM**

Problem je svako neželjeno stanje i prepreka postizanju željenih ciljeva.

Svako negativno stanje je problem.

Rješavanje problema je vještina koja se mora naučiti – nema prirodno talentiranih pojedinaca koji su stručnjaci za rješavanje problema.

SASTAVNICE HODOGRAMA [procedura / gore](#)

KONTINUIRANO RJEŠAVANJE TRENUTAČNO NAJVEĆEG PROBLEMA (KČU)

PETLJA IZVRSNOSTI

Recept za uspjeh koji više nije ničim ograničen:
Minimalno 15 minuta dnevno raditi na hodogramu (1. – 7.) u nastavku!

1. **PODRUČJE DJELOVANJA** [definicija](#) / [potrebne teme](#) / [procedura](#) / [gore](#)

1. **Definirati** primarno područje djelovanja
2. **Definirati** aktivna područja djelovanja prema potrebi i interesu.

1. PRIMARNO PODRUČJE DJELOVANJA

(upisati u polje područje djelovanja koje je glavni pokretač promjena/razvoja)
Područje djelovanja koje prestaje biti primarno prenijeti u točku 2. „AKTIVNA PODRUČJA DJELOVANJA“ ili u točku 3. „DRUGA PODRUČJA DJELOVANJA“ prema potrebi i interesu.
([POTREBNE TEME PRIMARNOG PODRUČJA DJELOVANJA](#))

--

2. AKTIVNA PODRUČJA DJELOVANJA

(upisati u polja ona područja djelovanja koja su aktivna – u kojima trenutačno djelujete)
Područje djelovanja koje prestaje biti aktivno prenijeti u točku 3. „DRUGA PODRUČJA DJELOVANJA“.

3. DRUGA PODRUČJA DJELOVANJA

(u listu upisati područja djelovanja koja nisu trenutačno aktivna – na čekanju)
([vidjeti moguća područja djelovanja](#))

[PODRUČJA ŽIVOTA](#)

[ZAJEDNIŠTVO](#) (tvrtka, obrt, udruga, institucija, ...)

[PROFESIONALNA KARIJERA](#)

[PRODAJA](#)

2. POTREBNE TEME [definicija](#) / [područje djelovanja](#) / [lista negativnih stanja](#) / [procedura](#) / [gore](#)

Utvrdite koje potrebne teme sačinjavaju svako izabrano područje djelovanja (primarno i aktivna područja djelovanja). Samo ako znamo sve potrebne teme – isključit ćemo svaku improvizaciju u djelovanju (rješavanju problema).

Kada se ukaže potreba, ažurirajte potrebne teme unutar odabranog područja djelovanja (DUP):

- **D**odajte novu potrebnu temu koja vam nedostaje,
- **U**klonite potrebnu temu koja vam nije više važeća,
- **P**reformulirajte naziv potrebne teme.

Kreiranje potrebnih tema:

- dane su gotove od autora
- kreirati zajedno s autorom/trenerom
- dati zadatak autoru/treneru da napravi
- napraviti sami
- napraviti zajedno s drugim/a

U točke 1. – 3. unijeti odgovarajuća područja djelovanja i za njih definirati sve potrebne teme.

1.

POTREBNE TEME PRIMARNOG PODRUČJA DJELOVANJA [područje djelovanja](#) / [lista negativnih stanja](#) / [tablični alat lista negativnih stanja](#) / [procedura](#) / [gore](#)

Unijeti ispod samo jedno područje djelovanja s odgovarajućim potrebnim temama – ono koje je trenutačno najvažnije.

[tablični alat lista negativnih stanja](#)

?

2.

POTREBNE TEME AKTIVNIH PODRUČJA DJELOVANJA [područje djelovanja](#) / [lista negativnih stanja](#) / [tablični alat lista negativnih stanja](#) / [procedura](#) / [gore](#)

Unijeti ispod jedno ili više aktivnih područja djelovanja prema potrebi i interesu u kojima se trenutno djeluje.

[tablični alat lista negativnih stanja](#)

-

3.

POTREBNE TEME DRUGIH PODRUČJA DJELOVANJA [područje djelovanja](#) / [procedura](#) / [gore](#)

Potrebne teme područja djelovanja koja nisu trenutno aktivna – na čekanju.

PODRUČJA ŽIVOTA POTREBNE TEME

Profesionalni
Financije
Zdravlje
Emocionalni
Intelektualni
Obitelj
Društveni

ZAJEDNIŠTVO POTREBNE TEME (tvrtka, obrt, udruga, institucija, ...)

Uprava	Istraživanja	Tehnički poslovi
Proizvodnja/usluge	Marketing	Kontrola
Nabava	Odnosi s javnošću	Zaštita okoliša
Skladište	Ljudski resursi	Društvena odgovornost
Prodaja	Informatika	Arhiva
Financije	Pravni poslovi	Outsourcing
Razvoj	Transport	Upravljanje promjenama

PROFESIONALNA KARIJERA POTREBNE TEME

Brendiranje	Mentorstvo	Planer	Radno mjesto
Ciljevi	Model djelovanja	Podređeni	Resursi
Društvene mreže	Nadređeni	Poslodavac	Rješavanje problema
Ekspertna tema	Napredovanje	Postignuća	Suradnici
Evaluacija	Nedostajuće kompetencije	Postojeće kompetencije	Sustav vrednovanja
Katalog znanja	Novo radno mjesto	Potrebne kompetencije	Udruženja
Komunikacija	Opis posla	Principi	Umrežavanja
Kontrole	Osobna organiziranost	Procedure	Unapređenja
Kućni ured	Osposobljavanja	Prihodi	Uvjeti rada
Misija	Pisanje	Odluke	Vizija
Manifestacije	Plan karijere	Rad kod kuće	

PRODAJA POTREBNE TEME

Baze podataka	Kontrole	Odnosi s kupcima	Promo materijali
Brendiranje	Kupci	Plan prodaje	Razmjena iskustava
Dokumentacija	Model djelovanja u prodaji	Ponude	Reklamacije
Evaluacije	Novi kupci	Potrebne kompetencije (znanja i vještine)	Rješavanje problema u prodaji
Isporuke proizvoda/usluga	Organiziranje prodaje	Povećanje prodaje	Unapređenja rada u prodaji
Istraživanje konkurencije	Osposobljavanje za nove kompetencije	Poznavanje proizvoda/usluga	Uvjeti plaćanja
Istraživanje tržišta	Naplata potraživanja	Procedure	Zagovaranje
Izvešća	Načini prodaje	Prodajne skripte	
Komunikacija s ...	Narudžbe	Prodajni sastanci	
Kompenzacije	Obilazak kupaca	Proizvodi/usluge	

Prema potrebi i interesu upisati novo područje djelovanja s odgovarajućim potrebnim temama.

3. LISTA NEGATIVNIH STANJA

[semafor angažmana](#) / [semafor rješavanje problema](#) / [procedura](#) / [područje djelovanja](#) / [potrebne teme](#) / [tablični alat lista negativnih stanja](#) / [KČU](#) / [gore](#)

1.

Utvrđiti sva negativna stanja u primarnom i aktivnim područjima djelovanja u odnosu na njihove potrebne teme (**početna inventura problema**) i unijeti ih u tablični alat „LISTA NEGATIVNIH STANJA“.

- Negativna stanja su: Kašnjenja, nekvalitetno, nedovoljno, nezadovoljstva, neodgovarajuće trošenje resursa (prekomjerno i premalo).

Svako negativno stanje je problem.

- **Utvrđivanje negativnih stanja u svakoj od potrebnih tema određuje se s obzirom na funkcije upravljanja** (podebljano) i **njihove proizvode** (ukošeno i podcrtano):

1. **Planiranje** (planovi),
2. **Organiziranje** (zadaci),
3. **Vođenje** (odluke),
4. **Upravljanje ljudskim resursima** (upravljanje kompetencijama),
5. **Kontrola** (izvješća),
6. **Unapređenja** (poboljšanja).

- Utvrđeno negativno stanje upisati u ćeliju tablice u odgovarajući stupac (1. – 5.) sa sljedećim elementima:

1. **Opis negativnog stanja** koji mora sadržavati sljedeća tri elementa:
 - 1.1. jedno od pet negativnih stanja,
 - 1.2. element djelovanja,
 - 1.3. pojedinci/zajedništvo uz koje je problem vezan.
2. **Područje djelovanja**,
3. **Potrebna tema**,
4. **Datum i dan utvrđivanja negativnog stanja**.

Primjeri negativnih stanja: Kasni izrada poslovnog plana tvrtke, nekvalitetna izrada uzorka za novog kupca, nedovoljna realizacija planirane prodaje, nezadovoljstvo načinom komunikacije u timu, previše neučinkovitih sastanaka top menadžmenta, premalo planiranog vremena na obilazak kupaca, ...

- **Važno!**

- U pojedinu ćeliju tabličnog alata može se unijeti samo jedno negativno stanje koje je unutar pojedinačne potrebne teme.
- Sadržaje u stupcu „Napomene“ prema potrebi povezati pomoću knjižnih oznaka s odgovarajućim sadržajem.

2.

Kontinuirano **utvrđivati** pojavu novih negativnih stanja (problema) kada se pojave i **unijeti** ih u tablični alat u „[LISTA NEGATIVNIH STANJA](#)“.

3.

- **Obrisati** negativno stanje u tabličnom alatu „[LISTA NEGATIVNIH STANJA](#)“ kada se prenese u tablični alat „[KČU](#)“.
- Popuniti upražnjeno mjesto - pomjeriti sva negativna stanja koja su ispod upražnjenog mjesta za jedno mjesto prema gore.
- Negativna stanja u pojedinom stupcu (1. – 5.) su poredana tako da je najstarije utvrđeno negativno stanje prvo, a zadnje utvrđeno stanje je zadnje u stupcu.
- Prema potrebi umetnuti nove redove u tablicu.

1. TABLIČNI ALAT „[LISTA NEGATIVNIH STANJA](#)“ [semafor angažmana](#) / [semafor rješavanje problema](#) / [područje djelovanja](#) / [potrebne teme](#) / [potrebne teme primarnog područja djelovanja](#) / [potrebne teme aktivnih područja djelovanja](#) / [KČU](#) / [procedura](#) / [gore](#)

→ [Od unesenih negativnih stanja u tablični alat koji mora biti ažuriran, utvrditi KČU!](#)

Br	Negativna stanja					Napomene
	Kašnjenja	Nekvalitetno	Nedovoljno	Nezadovoljstva	Neodgovarajuće trošenje resursa prekomjerno (+) / premalo (-)	
1	Opis negativnog stanja Područje djelovanja Potrebna tema Datum i dan utvrđivanja	Opis negativnog stanja Područje djelovanja Potrebna tema Datum i dan utvrđivanja	Opis negativnog stanja Područje djelovanja Potrebna tema Datum i dan utvrđivanja	Opis negativnog stanja Područje djelovanja Potrebna tema Datum i dan utvrđivanja	Opis negativnog stanja Područje djelovanja Potrebna tema Datum i dan utvrđivanja	
2	Opis negativnog stanja Područje djelovanja Potrebna tema Datum i dan utvrđivanja					
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

4. **KČU** [definicija](#) / [semafor](#) / [procedura](#) / [lista negativnih stanja](#) / [moguća MUI rješenja problema](#) / [potrebne aktivnosti](#) / [predložak tabličnog alata KČU](#) / [gore](#)

KRITIČAN ČIMBENIK USPJEHA – trenutno najveći problem („usko grlo“) u izabranim područjima djelovanja.

- Na osnovu evidentiranih negativnih stanja (problema) u tabličnom alatu „[LISTA NEGATIVNIH STANJA](#)“ utvrditi trenutno najveći problem (KČU) i premjestiti ga s pripadajućim podacima u tablični alat „KČU“ u nastavku u redove 1. – 4.
- Po evidenciji KČU-a s pripadajućim podacima, **izaberite** rješenja za KČU koristeći tablični alat „[MOGUĆA MUI RJEŠENJA PROBLEMA](#)“.

2. TABLIČNI ALAT „KČU“ [semafor angažmana](#) / [semafor rješavanje problema](#) / [lista davanja prijedloga](#) / [tablični alat kču rješavanje](#) / [tablični alat lista negativnih stanja](#) / [moguća MUI rješenja problema](#) / [potrebne aktivnosti](#) / [praktikum](#) / [predložak tabličnog alata KČU](#) / [procedura](#) / [gore](#)

Činiti potrebne aktivnosti u tabličnom alata prema točkama 1. – 11.

Br	Redni broj KČU-a		1	2	3	4	5
1	KČU (opis)						
2	Područje djelovanja						
3	Potrebna tema						
4	Datum utvrđivanja negativnog stanja						
5	Izbor rješenja problema; datum izbora						
6	Rok za uklanjanje KČU-a						
7	Potrebne aktivnosti za uklanjanje KČU/izvoditelj/rokovi za provedbu; Prijenos potrebnih aktivnosti u mjesečne planere						
8	Kontrola provedbe potrebnih aktivnosti	Utvrđena negativna stanja; datum					
9		Potrebna djelovanja (MIZI); izvršitelji; rokovi					
10	Stanje rješavanja KČU						
11	Napomene						

Važno!

Kada se potroše svi stupci u tablici s uvedenim KČU-ima, radi bržeg pristupa kopirati [predložak tabličnog alata „KČU“](#) iznad postojećeg i nastaviti s rednim brojevima KČU-a.

1. KČU:

Odgovarajuće podatke za KČU u tablici upisati prema podacima u tabličnom alatu „[LISTA NEGATIVNIH STANJA](#)“.

5. Izbor rješenja problema; datum:

Unijeti izabrana rješenja s rednim brojem (1. – 14) iz tabličnog alata „[MOGUĆA MUI RJEŠENJA PROBLEMA](#)“. Upisati datum kada je napravljen izbor rješenja problema.

6. Rok za uklanjanje KČU-a

Rok do kada trebaju biti provedene **sve** potrebne aktivnosti za uklanjanje KČU-a.

7. Potrebne aktivnosti za uklanjanje KČU/izvoditelj/rok za provedbu:

Ispred svake pojedinačne potrebne aktivnosti unijeti minus „-“.

Kada se pojedinačna aktivnost prenese u planer, umjesto minusa „-“, staviti plus „+“.

11. Stanje rješavanja KČU-a: [kču / stanje rješavanja kču](#) / [tablični alat kču / gore](#)

Moguća su sljedeća stanja rješavanja problema:

- **Evidentiran**,
- **Izabrana rješenja**,
- **Preneseno u planer** - sve potrebne aktivnosti su prenesene u planere,
- **Negativna stanja tijekom provedbe**,
- **Provedba u tijeku** - evidentirane potrebne aktivnosti u planeru se provode bez negativnih stanja,
- **Riješen**,
- **Prijedlog rješenja** - staviti broj prijedloga rješenja problema i linkovati u tablični alat „[LISTA DAVANJE PRIJEDLOGA RJEŠENJA PROBLEMA](#)“,
- **Odgođeno** - u Napomeni navesti: Razlog odgode, donositelj i datum odluke o odgodi i novi rok za rješavanje KČU,
- **Obustavljeno** - u Napomeni navesti: Razlog obustave i donositelj i datum odluke o obustavi rješavanja KČU-a,

12. Napomene

Unositi prema potrebi i interesu sadržaje važne za rješavanje pojedinačnog KČU-a.

Ključni pokazatelj izvedbe (KPI)

- Datumi utvrđivanja KČU, definiranje izbora za rješenje KČU-a i krajnja provedba svih potrebnih aktivnosti za rješavanje problema daju uvid u dinamiku rješavanja problema.

Kontrolna pitanja izvrsnosti (KPIz):

- Jeste li definirali DNR (dnevni normativ rada)? Svaki dan najmanje 15' radite na rješavanju trenutačno najvećeg problema.
- Želite li i dalje tvrditi kako nemate vremena za rješavanje vašeg trenutačno najvećeg problema jer ste zauzeti s rutinama i manje važnim aktivnostima?
- Imate li bolji način rješavanja problema od MUI načina rješavanja problema? Ako imate – dokumentirajte i informirajte autora!

5. MOGUĆA MUI RJEŠENJA PROBLEMA [procedura KČU gore](#)

Na osnovu četrnaest (14) mogućih rješenja koja su dana u tabličnom alatu „**MOGUĆA MUI RJEŠENJA PROBLEMA**“ u nastavku, **izaberite** rješenja problema za utvrđeni KČU i unesite redni broj rješenja problema i opis rješenja u odgovarajuću ćeliju tabličnog alata „**KČU**“ pod rednim brojem 5. ([Izbor rješenja problema; datum](#)).

3. TABLIČNI ALAT „MOGUĆA MUI RJEŠENJA PROBLEMA“ [semafor](#) / [procedura](#) / [KČU](#) / [gore](#)

Br	Rješenje	Opis problema	Postupanje (rješenje problema)	Info	Napomena
1	Izrada procedura	nedostaje procedura koja će unaprijed definirati potrebna ponašanja sudionika	• napraviti novu proceduru • nadopuniti postojeću ako nije cjelovita	procedure su dio intelektualnog kapitala zajedništva	Nedostatak procedura je primaran uzrok problema i niske učinkovitosti i produktivnosti.
2	Izrada proizvoda upravljanja	nedostaje jedan od proizvoda upravljanja: plan, zadatak, odluka, stjecanje kompetencija, izvješće, poboljšanje	• napraviti prema potrebi odgovarajući proizvod upravljanja; • koristiti alat Osnovna pitanja	proizvodi upravljanja omogućavaju učinkovito upravljanje tehnološkim kompetencijama	Razdvajanje upravljačkih kompetencija od tehnoloških kompetencija je osnovna pretpostavka za uspjeh.
3	Odrediti normativ rada	nije definiran DNR = Dnevni Normativ Rada nije definiran TNR = Tjedni Normativ Rada nije definiran MNR = Mjesečni Normativ Rada	• ne radi se dovoljno (povećati) • radi se previše (smanjiti)	odrediti normativ rada na potrebnoj temi (sati rada) u definiranom periodu vremena	DNR se primjereno interesima i potrebama može povećavati / smanjivati – ali samo ako se planira unaprijed. Neizvršeni DNR se mora nadoknaditi!
4	Izrada hodograma aktivnosti	ne zna se što treba činiti	napraviti pisani hodogram (slijed) aktivnosti kao najbolje rješenje	što treba činiti po točno definiranom redoslijedu	Svaki hodogram (točno definiran niz potrebnih aktivnosti) isključuje svaku improvizaciju.
5	Kreirati nedostajuće liste	ne postoje liste (popisi)	kreirati nedostajuće liste (LPR): • popisati elemente liste • definirati prioritete • utvrditi rokove za provedbu	liste moraju biti ažurirane u realnom vremenu (sada)	Moguće liste: delegiranja, zamjena, projekata, sastanaka, odluka, procedura, obilazaka, održavanja, ...
6	Stjecanje nedostajućih kompetencija	nedostaju potrebne kompetencije (znanje, vještine i ponašanja)	• steći nedostajuće kompetencije • napraviti PLAN STJECANJA KOMPETENCIJE (plan učenja)	vrsta kompetencija: upravljačke, tehnološke, meke vještine, komunikacijske, informatičke, jezici, ostalo	Nedostajuće kompetencije = Potrebne kompetencije – stvarne kompetencije
7	Koristiti / kreirati alat	• improvizira se kod aktivnosti koje se ponavljaju (djeluje se svaki puta drugačije na isti događaj) • na isti događaj svatko odgovara na drugačiji način	• koristiti postojeći / kreirati novi alat • zatražiti odgovarajući alat od MUI autora	alat = predložak djelovanja obavezno kada je djelovanje učestalo; kada više osoba treba djelovati na isti način	Alati su najmanji broj potrebnih aktivnosti kako bi se ciljevi postizali na optimalan način.

8	Dodjela nedostajućih resursa	nedostatak resursa	dodijeliti nedostajuće resurse	tvrdi resursi: materijalno, financije i ljudski; meki resursi: vrijeme, znanje i sastanci	Rješavanje problema na MUI način je uz dominantnu uporabu mekih resursa.
9	Uvođenje principa	nedostatak principa	uvesti odgovarajući princip	Principi: Zapisivanje, kontrola, zapovjedna odgovornost, važnost pojedinca, ...	Princip je obavežno ponašanje bez izuzetaka za imenovane sudionike.
10	Delegirati	bavi se rutinama i nema se vremena za važnije stvari	napraviti LPR za delegiranje (lista, prioriteti, rokovi)	dodijeliti drugima nadležnost i ovlaštenja kako bi se radile važnije stvari	Delegiranje je prioritetna aktivnost ako želite napredovati.
11	Outsourcing	ne koriste se (dovoljno) vanjski stručnjaci	angažirati vanjske stručnjake za rješavanje problema	skuplja opcija je štednja na stručnjacima	Mudro je koristiti druge koji su trenutačno bolji od vas.
12	Pitati druge	ne koriste se drugi za rješavanje problema	pitati druge u svom okruženju za rješenje problema	interno, eksterno, brainstorming grupe	Imaš problem? Pa pitaj druge za rješenje!
13	Primjena MUI modula	nedefinirani su ključni procesi djelovanja (procedure, donošenje odluka, sastanci, komunikacija, umrežavanje, upravljanje prioritetima, upravljanje događajima, upravljanje zadacima, ...)	primijeniti / zatražiti MUI module – gotova cjelovita rješenja od MUI autora/trenera	svaki MUI modul u cijelosti rješava probleme u području primjene modula kada se postupa prema danoj proceduri	Primjena (gotovih) MUI modula je najbolji ROI (return of invest).
14	Pitati MUI autora/trenera	Nije problem ne znati riješiti problem, problem je ne pitati onoga tko zna.	Pitati MUI autora za rješenje problema. MUI autor/trener zna kako optimalno (uz najmanji utrošak resursa) riješiti svaki problem.	● rješenje će biti uz dominantnu uporabu mekih resursa (vrijeme, znanje i sastanci), ● rješenje će biti uz najmanju uporabu tvrdih resursa (materijalni, financije i ljudski)	MUI autor će uvijek odgovoriti na upit. Nemate pravo žaliti se kako ne možete riješiti problem ako niste pitali MUI autora za rješenje!

Uvesti odgovarajući princip: Preuzmite članak „PRINCIPI SU NEZAOBILAZNA SASTAVNICA USPJEHA“ i od petnaest (15) MUI principa izaberite odgovarajući princip koji je rješenje KČU-a ([klik](#)).

Članak je autorski i objavljen je u tiskanom izdanju poslovnog časopisa „Poslovni savjetnik“.

6. POTREBNE AKTIVNOSTI [tablični alat KČU](#) / [mjesečni planeri](#) / [lista potrebnih aktivnosti bez roka](#) / [praktikum](#) / [procedura](#) / [gore](#)

HODOGRAM UPRAVLJANJA POTREBNIM AKTIVNOSTIMA

Br	Sastavnica upravljanja potrebnim aktivnostima	Potrebna djelovanja
1	UTVRĐIVANJE POTREBNIH AKTIVNOSTI <i>lista, prioriteti, rokovi</i>	Definirati listu svih potrebnih aktivnosti za uklanjanje KČU-a na osnovu izbora rješenja prema tabličnom alatu „ MOGUĆA MUI RJEŠENJA PROBLEMA “ i unijeti ih u odgovarajuću ćeliju u tabličnom alatu „ KČU “ pod rednim brojem 7.
2	MJESEČNI PLANERI	Unijeti potrebne aktivnosti u odgovarajuće mjesečne planere : - Potrebne aktivnosti za rješavanje problema označite „ podebljano “ kao bi ih mogli razlikovati od ostalih potrebnih aktivnosti koje ćete imati u planeru. - Ispred opisa potrebne aktivnosti unijeti „-“ (minus) koji ćete pretvoriti u „+“ (plus) kada je potrebna aktivnost provedena. - Iza opisa potrebne aktivnosti dodajte redni broj KČU-a kako bi svi relevantni sudionici imali poveznicu na KČU. Napomena: Kada se potrebne aktivnosti prenesu u planer: Utvrditi novi KČU na osnovu utvrđenih negativnih stanja u tabličnom alatu „ LISTA NEGATIVNIH STANJA “.
3	PROVEDBA POTREBNIH AKTIVNOSTI	Provesti potrebne aktivnosti evidentirane u planer prema definiranim rokovima. Ako potrebna aktivnost nije provedena u planiranom terminu (kašnjenje), označiti je crvenom bojom i kopirati je na prvi mogući rok za provedbu.
4	KONTROLA PROVEDBE POTREBNIH AKTIVNOSTI <i>utvrđivanje i uklanjanje negativnih stanja <u>tijekom provedbe potrebnih aktivnosti za rješavanje problema</u></i>	1. Utvrditi negativna stanja tijekom provedbe potrebnih aktivnosti: Kašnjenje, nekvalitetno, nedovoljno, nezadovoljstva, neodgovarajuće trošenje resursa (prekomjerno i/ili premalo). 2. Ukloniti negativna stanja (MIZI): Mjere za uklanjanje negativnih stanja, Intervencije, Zamjena, Isključenje

LISTA POTREBNIH AKTIVNOSTI BEZ ROKA [mjesečni planeri](#) / [potrebne aktivnosti](#) / [praktikum](#) / [procedura](#) / [gore](#)

Potrebne aktivnosti složiti prema prioritetu provedbe (od gore prema dole).

-

7. **NOVI KČU** [tablični alat lista negativnih stanja](#) / [tablični alat kču](#) / [procedura](#) / [gore](#)

Utvrdite novi KČU - kritični čimbenik uspjeha.

Kada su definirane potrebne aktivnosti za uklanjanje KČU-a prema izboru rješenja u tabličnom alatu „[MOGUĆA MUI RJEŠENJA PROBLEMA](#)“ prenesena u planer na provedbu – utvrditi **novi** (trenutačni) KČU s obzirom na utvrđena negativna stanja upisana u [tablični alat „LISTA NEGATIVNIH STANJA“](#).

Novi KČU upišite u tablični alat „KČU“ s odgovarajućim elementima i postupajte dalje prema hodoogramu.

Zaključak

Poslije svakog uklanjanja KČU – utvrdite novi KČU (jedan po jedan u nizu).

Za utvrđeni KČU definirajte odgovarajuće potrebne aktivnosti za njegovo uklanjanje na osnovu mogućih 14 gotovih rješenja koje provedite bez negativnih stanja.

Ako postupate prema danoj proceduri - na pravom ste putu postizanja željene izvrsnosti (željenih ciljeva):

- bez obzira o kojoj problematici se radi,
- tko je korisnik (pojedinaac ili zajedništvo),
- koje je negativno stanje,
- bez obzira na postavljene ciljeve.

SAVJETI [procedura](#) / [gore](#)

UPRAVLJANJE HODOGRAMOM

1. Prema potrebi i interesu umetnite nove teme (sadržaje) koje će vam pomoći da budete učinkovitiji u rješavanju problema.
2. Prema potrebi i interesu umetnite nove knjižne oznake i linkove koji će vam omogućiti lakše i brže kretanje kroz dokument.
3. Pomoću tipki „Alt + strelica lijevo“ i „Alt + strelica desno“ možete ići natrag i naprijed na linkove koje ste otvarali.

DA POSTANETE EKSPERT ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA

1. Ako želite u cijelosti izbjeći improvizaciju, morate raditi isključivo prema uputama u ovom dokumentu.
2. Ne smijete rješavati probleme po uputama u ovom dokumentu, ako imate bolje rješenje s kojim ste u pisanom obliku informirali autora Modela univerzalno rješavanje problema - MURP. Morate raditi po uputama u ovom dokumentu ako nemate bolje rješenje, a nije pogibeljno, nezakonito i nemoralno.
3. Uložite što više vremena u rješavanje problema primjenom Modela univerzalno rješavanje problema – MURP jer će vam to dati daleko najveći ROI („return of invest“ – povrat ulaganja). Minimalno dnevno vrijeme za rješavanje problema je 15 (petnaest) minuta!

→ **BILJEŠKE** [procedura / gore](#)

U tablični alat prema svom interesu i potrebama upisivati sadržaje tijekom primjene Modela univerzalno rješavanje problema - MURP za koje smatrate kako će biti korisni za problematiku rješavanja problema.

Br	Sadržaj bilješke	Datum upisa	Element	Potrebne aktivnosti	Napomene

INTERVENCIJE [procedura / gore](#)

Ovdje se upisuju sadržaji od nadležnih osoba za praćenje Hodograma u cilju korekcija, davanja uputa, osnaživanja,... korisnika Hodograma (upisuje se od dolje prema gore).

BR	SADRŽAJ	PROČITANO (datum dan)	ODGOVOR KORISNIKA (prema potrebi)	NAPOMENE
3				
2				
1				

PREDLOŽAK TABLIČNOG ALATA „KČU“ [KČU / procedura / gore](#)

Br	Element	Redni broj KČU-a				
1	KČU (opis)					
2	Područje djelovanja					
3	Potrebna tema					
4	Datum utvrđivanja negativnog stanja					
5	Izbor rješenja problema ; datum					
6	Rok za uklanjanje KČU-a					
7	Potrebne aktivnosti za uklanjanje KČU/izvoditelj/rokovi za provedbu; Prijenos potrebnih aktivnosti u mjesečne planere					
8	Kontrola provedbe potrebnih aktivnosti	Utvrđena negativna stanja; datum				
9		Potrebna djelovanja (MIZI); rokovi; izvršitelji				
10	Stanje rješavanja KČU-a					
11	Napomene					

PREDLOŽAK MJESEČNI PLANER [mjesečni planeri](#) / [mjesečni planer primjer](#) / [procedura / gore](#)

PLANER 2020

	pon	uto	sri	čet	pet	sub	ned

Napomene

MJESEČNI PLANER PRIMJER [mesečni planeri](#) / [procedura](#) / [gore](#)

PLANER **siječanj** 2020

pon	uto	sri	čet	pet	sub	ned
		1	2 + 8:00-9:00 izrada Plan prodaje + otići u knjižaru + rješavanje reklamacije „Edi“ + 10:00-10:15 Kolegij 1 + dogovoriti sastanak s Ivicom + 10:30-11:00 pauza + urediti radno mjesto - 12:00-13:00 procedura 17 2 + 12:00-14:00 dolazak ključnog kupca „Prima“ + 14:00-14,15 KČU RJEŠAVANJE + napraviti tablicu X + 15:00-15:10 pregled izvještaja obilaska kupaca + unos podataka kupci + odgovori mail + 15:45-16:00 analiza dana i planiranje sljedećeg dana - pisanje članka - pretraživanje Interneta - analiza kupac „Veni“	3 - 12:00-14:00 procedura 17	4	5
8	7	8	9	10	11	12

Napomene

02.01.2020. čet

+ 10:00-10:15 Kolegij 1: utvrđena potreba za „Procedura za obavezu pripremu za sastanak kolegija“; Nositelj procedure je Ivan Horvat

- 12:00-14:00 procedura 17 2: iznenadni dolazak ključnog kupca „Prima“ – neizvršena prioritarna aktivnosti prebačena u sljedeći dan 03.01.2020. pet

Legende u planeru		
Oznaka	Opis	Napomena
KČU RJEŠAVANJE	provedba dopuštenih pet (5) aktivnosti koje se provode u okviru „ KČU RJEŠAVANJE “	● minimalno trajanje aktivnosti je petnaest (15) minuta dnevno; ● obavezno je stvarno mjerenje rada pomoću tajmera, ● „KČU RJEŠAVANJE“ je jedan (1) od pet (5) dnevnih prioriteta
podebljano	jedan od pet (5) obaveznih dnevnih prioriteta	● između svake od pet (5) dnevnih prioriteta aktivnosti mora biti vremenski okvir bez unaprijed planiranih aktivnosti (to je rezervno vrijeme za prioritetnu aktivnost ako ima ometanja i prekidanja u planiranom terminu) ● radni dan obavezno mora početi s prioritetnom aktivnosti ● prvi dnevni prioritet mora biti „KČU RJEŠAVANJE“
<u>podvučeno</u>	zadatak od nadređenih	zadatak od nadređenih je prioritetna aktivnost
<i>iskošeno</i>	analiza dana i planiranje sljedećeg dana	petnaest (15) minuta prije kraja (radnog) dana
potrebna aktivnost bez termina	● lista potrebnih aktivnosti bez definiranog termina (početak, trajanje i završetak) za provedbu – provest će se u vremenu između prioriteta aktivnosti ● aktivnosti se smještaju na kraju ćelije poslije „analiza dana i planiranje sljedećeg dana“	● potrebne aktivnosti su poredane prema prioritetima ● potrebne aktivnosti koje ne budu provedene zbog nedostatka vremena, prenijeti (izreži i zalijepi) u druge odgovarajuće termine ili vratiti u „Lista potrebnih aktivnosti bez roka“
broj na kraju potrebne aktivnosti	označava redni broj KČU-a	prema potrebi potrebnu aktivnost za uklanjanje problema linkovati s odgovarajućim KČU u tabličnom alatu „ KČU “
1	broj sa žutom pozadinom označava redni broj napomene u tekućem mjesecu	unijeti odgovarajući sadržaj
+	pretvoreni minus „-“, u plus „+“ označava provedenu potrebnu aktivnost	evidencija provedene potrebne aktivnosti
označeno crveno	prioritetna aktivnost koja nije provedena – kopirati je u prvi mogući termin	● ako prioritetna aktivnost nije provedena označiti je crveno i upisati je (kopiraj i zalijepi) u prvi mogući rok jer je njeno rješavanje prioritetno ● u napomeni opisati razlog za kašnjenje

PREDLOŽAK ALAT OSNOVNA PITANJA [praktikum](#) / [procedura](#) / [gore](#)

Alat „OSNOVNA PITANJA“ služi za izradu proizvoda upravljanja:

1. **Planovi** (planiranje)
2. **Zadaci** (organiziranje)
3. **Odluke** (vođenje)
4. **Upravljanje kompetencijama** (upravljanje ljudskim resursima)
5. **Izvešća** (kontrola)
6. **Poboljšanja** (unapređenja)

TRAŽENJE RJEŠENJA OSNOVNA PITANJA

Problematika: Autor: Zajedništvo: Kontrolor: Datum:

Br	Pitanje	Opis	Ključne riječi	Analiza	
1	Što?	To je rješavanje upravljačkih problematika : Izrada plana, zadatka, odluke, upravljanje kompetencijama, izvješća, poboljšanja. Definirati ciljeve koji su mjerljivi (² KPI): - kvantitativno, - kvalitativno.	ciljevi		
2	Zašto?	Kod uvođenja promjena treba svim sudionicima odgovoriti na pitanje: Zašto? Promjene su neće dogoditi ako sudionici promjena ne znaju pravi razlog za njih.	razlog za djelovanje		
3	Kako?	Kako ćemo riješiti problematiku? Na koji način će se nešto obaviti? Definirati potrebne aktivnosti koje će dovesti do postavljenih ciljeva. To mogu biti: upute, postupak, instrukcije, naputak, hodogrami, liste, ...	procedure	Upute, postupak, instrukcije, naputak, hodogrami, ...	Potrebne aktivnosti (lista, prioriteta, rokovi)
4	S čime?	Koji su resursi potrebni tijekom traženja optimalnog rješenja za postizanje ciljeva? Tvrdi resursi: materijalni, financijski, ljudski Meki resursi : vrijeme, znanje, sastanci	potrebni resursi		
5	Tko?	Tko je sve uključen u rješavanje problematike?	sudionici		
6	Gdje?	Mjesta provođenja aktivnosti.	mjesta događanja		

7	Kada?	Kada / do kada mora biti započeta/završena aktivnost? Kada će se planirane potrebne aktivnosti dogoditi?	rokovi	
8	Izvijestiti?	Izvijestiti prije, tijekom i poslije događanja (povratne informacije): Što, kako, kada, koga, ...	izvješća	
9	Nastavak?	Pitanje: "Ima li nastavka aktivnosti?" je potrebno postaviti po završetku svake aktivnosti. Nastavak prethodno završene aktivnosti znači daljnje unapređenje problematike.	sljedeće aktivnosti	

Više informacija o alatu „OSNOVNA PITANJA“ pogledajte u dokumentu „OSNOVNA PITANJA“ na linku ([klik](#)).

KOMUNIKACIJA S AUTOROM [procedura / gore](#)

Za PPP (pitanja, prijedlozi i primjedbe) obratite se na:

Milan Grković, autor i trener Model univerzalno rješavanje problema - MURP

Tel: 385 99 280 4210

Email: alfa@portalalfa.com

Skype: milan.grkovic

LinkedIn: www.linkedin.com/in/milangrkovic

Patreon: www.patreon.com/milan.grkovic

Twitter: www.twitter.com/milangrkovic

Facebook: www.facebook.com/mgrkovic

Internet: www.portalalfa.com

PORTAL ALFA - Portal znanja

Model univerzalne izvrsnosti - MUI © 2007



Sav sadržaj u ovom dokumentu je primjena **Modela univerzalne izvrsnosti – MUI** © 2007 Milan Grković.

AUTORSKO PRAVO [procedura / gore](#)

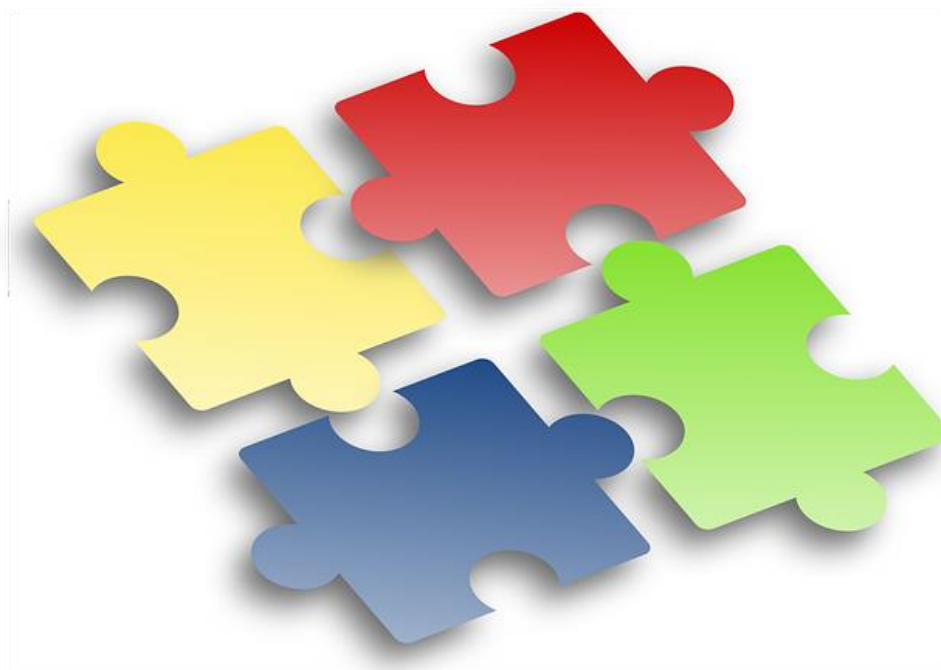
Materijal je autorsko pravo © 2019 Milan Grković www.portalalfa.com

Ni jedan dio ovog materijala se ne smije mijenjati, umnožavati, distribuirati, prodavati ili drugačije nazivati bez pismenog odobrenja autora.

Ver 1.0 A
08.02.2020.

SAŽETAK HODOGRAM URP

Evo u nastavku pregled faza **Hodograma univerzalno rješavanje problema** s obzirom na sedam (7) sastavnica.



Br	Faza Hodograma	Sastavnice Hodograma	Opis	Napomene
1	Utvrđivanje problema	1. Područje djelovanja	Definiranje područja djelovanja: - primarno - aktivna - druga	
		2. Potrebne teme	odrediti sve potrebne teme za svako područje djelovanja	
		3. Lista negativnih stanja	Utvrđivanje i evidentiranje negativnih stanja: - kašnjenja - nekvalitetno - nedovoljno - nezadovoljstva - neodgovarajuće trošenje resursa (prekomjerno i premalo)	
		4. KČU	utvrditi KČU (trenutačno najveći problem) evidentiran u „Lista negativna stanja“	
2	Rješavanje problema	5. Moguća MUI rješenja problema	- izabrati rješenja problema od 14 mogućih rješenja - utvrditi potrebne aktivnosti - prenijeti potrebne aktivnosti u planer	
3	Uklanjanje problema	6. Potrebne aktivnosti	- provesti potrebne aktivnosti - kontrola provedbe potrebnih aktivnosti - utvrđivanje negativnih stanja - uklanjanje negativnih stanja	
4	Petlja izvrsnosti	7. Novi KČU	utvrditi sljedeći KČU (trenutačno najveći problem) evidentiran u „Lista negativna stanja“	

Petlja izvrsnosti znači kontinuirano rješavanje KČU - trenutačno najvećeg problema (jedan po jedan u nizu).

FAZE UPRAVLJANJA PROBLEMIMA

Tko upravlja problemima, upravlja i uspjehom u željenom smjeru.

Proces upravljanja problemima se događa (provodi) "samo" kroz tri (3) faze:

1. Utvrđivanje problema,
2. Rješavanje problema,
3. Uklanjanje problema.



1. **UTVRĐIVANJE PROBLEMA** – UTVRĐIVANJE NEGATIVNIH STANJA

Sve probleme ćete utvrditi pomoću pet (5) negativnih stanja:

1. Kašnjenja,
2. Nekvalitetno,
3. Nedostatak,
4. Nezadovoljstva,
5. Neodgovarajuće trošenje resursa (prekomjerno i premalo).

Svako negativno stanje je problem.

Utvrđivanje negativnih stanja je jednoznačan proces bez obzira na korisnika.

2. **RJEŠAVANJE PROBLEMA** - KČU RJEŠAVANJE

U okviru ove faze provodite samo sedam (7) aktivnosti:

1. Definiranje početnog primarnog / novog područja djelovanja: Ako nema novog područja djelovanja – preskočiti.
2. Određivanje nedostajućih potrebnih tema za primarno i aktivna područja djelovanja: Ako je stanje potrebnih tema ažurno – preskočiti.
3. Utvrđivanje i evidentiranje negativnih stanja (kontinuirana aktivnost u primarnom i aktivnim područjima djelovanja) u tablični alat „LISTA NEGATIVNIH STANJA“,
4. Utvrđivanje KČU-a (trenutačno najveći problem (jedan po jedan u nizu) i unos u tablični alat „KČU“,
5. Izbor rješenja problema 1. – 14 iz tabličnog alata „MOGUĆA MUI RJEŠENJA PROBLEMA“,
6. Definiranje potrebnih aktivnosti za izabrana rješenja,
7. Unos definiranih potrebnih aktivnosti u „MJESEČNI PLANERI“.

Kada odradite 5. aktivnost, odete na 1. aktivnost i tako u kontinuitetu.

Ove ponavljajuće aktivnosti čine „petlju izvrsnosti“ koja kontinuirano i sustavno generira rješenja koja dovode do stanja bez problema.

3. UKLANJANJE PROBLEMA - KČU UKLANJANJE

U ovoj fazi upravljanja problemima provode se potrebne aktivnosti za rješavanje problema koje su unesene u planere.

Potrebne aktivnosti trebale bi se provesti bez „novih“ negativnih stanja (kašnjenja, nekvalitetno, nedovoljno, nezadovoljstva i neodgovarajuće trošenje resursa - prekomjerno i/ili premalo).

Ovdje treba objasniti zašto se naglašava riječ "samo".

Kako je proces rješavanja problema do kraja pojednostavljen (nema mogućnosti za daljnje pojednostavljenje) - zaista je divno s toliko malim brojem elemenata biti u stanju rješavati sve probleme na univerzalan (isti) način.

Tu činjenicu treba naglašavati kao poticaj korisniku za kontinuirano rješavanje trenutno najvećeg problema – KČU (jedan po jedan u nizu) jer će se time stvoriti uvjete za postizanje željenih ciljeva.



ZAKLJUČAK

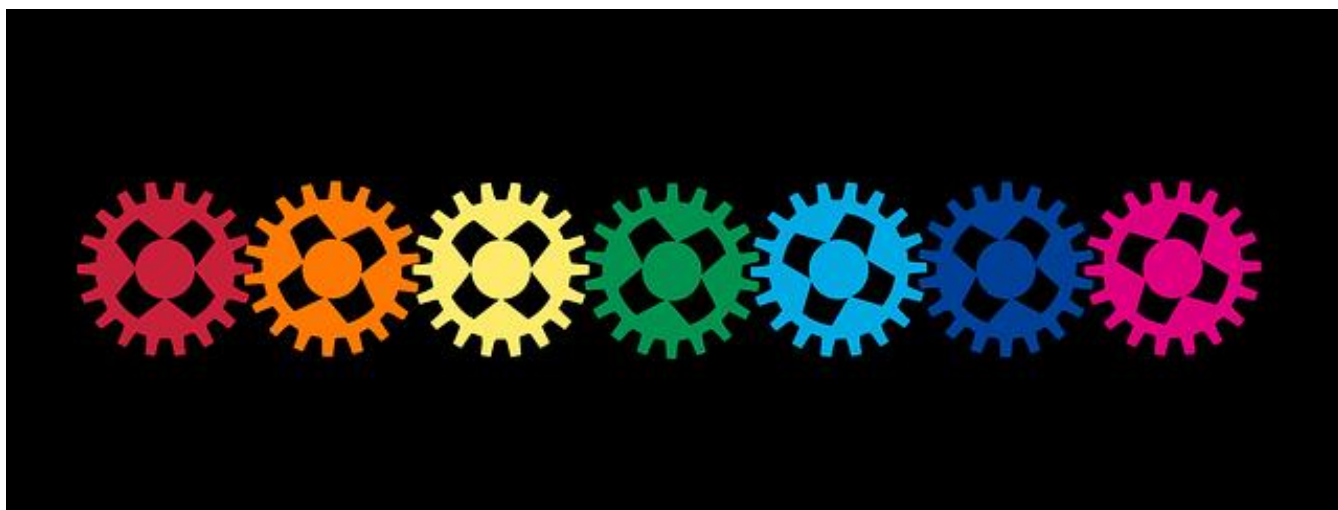
Izvrsnost se očituje u jednostavnosti, a Model univerzalno rješavanje problema – MURP je upravo to. Sagledavajući tri faze upravljanja problemima kao izdvojene cjeline u kojima se događaju do kraja definirane aktivnosti kao i međusobna ovisnost faza – upravljanje problemima je do kraja jednostavan proces koji donosi brojne koristi.

Model univerzalno rješavanje problema – MURP je primarni pokretač promjena čiji je cilj kontinuirano i sustavno povećanje učinkovitosti i produktivnosti.

PROCEDURA UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA

Kada se definira najbolje rješenje za rješavanje problema čije se potrebne aktivnosti ciklički ponavljaju na najjednostavniji mogući način - imamo serijsku proizvodnju "uklanjanja trenutačno najvećeg problema". To je sigurno vrhunac djelovanja koje generira željenu izvrsnost na optimalan način bez obzira na područje djelovanja, korisnike, trenutačno stanje i ciljeve.

Procedura **UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA** je slijed potrebnih aktivnosti koje se ciklički ponavljaju u okviru sedam (7) sastavnica Hodograma:



1. Područje djelovanja
2. Potrebne teme
3. Lista negativnih stanja
4. KČU
5. Moguća MUI rješenja problema
6. Potrebne aktivnosti
7. Novi KČU

Procedura je centralni dio Hodograma i ona generira utvrđivanje, rješavanje i uklanjanje trenutačno najvećeg problema (KČU) – jedan po jedan u nizu.

Cjelovita slika Procedure

- To su minimalne aktivnosti koje daju cjelovitu sliku djelovanja u cilju optimalnog rješavanja problema.
- Nema potreba za dodavanjem novih elemenata / sadržaja.
- Ne može se ništa ukloniti jer će to onda biti improvizacija.

Postupanje

- Striktno raditi prema sadržaju procedure.
- Nikakva alternativna rješenja nisu moguća.
- Postupanje po danoj proceduri za bilo koji problem će dati optimalno rješenje (uz najmanji utrošak resursa).

Napomena

Procedura se temelji na "KAKO?" (način rješavanja problema). To je model djelovanja.

"ŠTO?" je određen problem koji definira korisnik kao svoj trenutačno najveći problem prema svojim potrebama i interesima.

Ovakav pristup omogućava da se svi problemi rješavaju na isti način (model rješavanja problema) što donosi veliku uštedu resursa.

PRAKTIKUM

- Analizirajte sastavnice procedure.
- Radite "mehanički" - točno kako je definirano i svaki KČU (trenutačno najveći problem) ćete uspješno ukloniti na optimalan način.



ZAKLJUČAK

Zašto je rješavanje problema primjenom Modela univerzalno rješavanje problema – MURP dostupno svakom prosječnom pojedincu?

Zato što je sve unaprijed definirano i zapisano i postupanje nema nikakve alternative – sve je jednoznačno određeno.

Korisnik Modela univerzalno rješavanje problema – MURP samo „mora“ investirati dnevno najmanje petnaest (15) minuta kako bi utvrdio i riješio svoj trenutačno najveći problem (jedan po jedan u nizu) i bez promišljanja raditi doslovno kako je zapisano u proceduri.

Može li biti jednostavnije i učinkovitije?

NAČINI PRIMJENE HODOGRAMA

Hodogram Univerzalno rješavanje problema se može primijeniti na dva (2) načina:



1. Elektroničko vođenje

Sadržaji se unose na odgovarajuća mjesta u elektronički dokument „HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA“ prema danim uputama.



2. Ručno vođenje

Sadržaji se **ručno** unose na odgovarajuća mjesta u elektronički dokument „HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA“ prema danim uputama.

Potrebne aktivnosti:

- Isprintati predložak "HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA" i neka služi kao uputa.
- Potrebne teme područja djelovanja utvrditi i zapisati na posebnom papiru.
- Tablične alate (LISTA NEGATIVNIH STANJA I KČU) printati izdvojeno na pojedinačnom papiru i prema potrebi.
- MJESEČNI PLANER printati i u njega ručno upisivati potrebne aktivnosti za provedbu.

Napomena:

Ova opcija se koristi kada korisnici nemaju računalo/laptop.

ZAKLJUČAK

Svi imaju priliku za primjenu Modela univerzalno rješavanje problema - MURP ako to žele ili im je to radna obaveza:

- Elektronički,
- Ručno.

Kada se stvore uvjeti da korisnik može raditi elektronički - samo pređe na elektroničko vođenje. Dosadašnje ručno vođenje će biti arhiva kada zatreba.

KČU RJEŠAVANJE

Što vidi promatrač kod angažmana korisnika Modela univerzalno rješavanje problema - MURP?

Vide se samo dvije (2) stvari:

1. **KČU RJEŠAVANJE** – planiranje termina i provedba aktivnosti = (faza utvrđivanja i rješavanja problema)

Kada tijekom dana u planeru dođe na red aktivnost "KČU RJEŠAVANJE" – korisnik otvara dokument "HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA" i radi isključivo u njemu prema danoj proceduri.

U okviru unaprijed planiranog vremena za „KČU RJEŠAVANJE“ provodi se samo sedam (7) dopuštenih potrebnih aktivnosti.

Aktivnosti se ciklički ponavljaju i dovode do kontinuiranog utvrđivanja i rješavanja KČU-a (jedan po jedan u nizu).

- Korisnik radi isključivo kako je definirano procedurom.
- Kada planirano vrijeme istekne (koristiti brojač), korisnik prekida s radom.
- U sljedećem planiranom terminu korisnik će nastaviti s aktivnostima tamo gdje je stao prethodni dan.



2. **PROVEDBA POTREBNIH AKTIVNOSTI** – bez negativnih stanja = (faza uklanjanja problema)

AKTIVNOSTI „KČU RJEŠAVANJE“

U okviru faze „KČU RJEŠAVANJE“ provodite (dopušteno je) samo sedam (7) aktivnosti:

Područje djelovanja

1. Definiranje početnog primarnog / novog područja djelovanja:
Ako nema novog područja djelovanja – preskočiti.

Potrebne teme

2. Određivanje nedostajućih potrebnih tema za primarno i aktivna područja djelovanja:
Ako je stanje potrebnih tema ažurno – preskočiti.

Lista negativnih stanja

3. Utvrđivanje novih negativnih stanja (ažurirana „LISTA NEGATIVNIH STANJA“),
 - utvrditi nova negativna stanja za primarno i aktivna područja djelovanja,
 - za novo područje djelovanja napraviti početnu inventuru negativnih stanja.

KČU

4. Utvrditi KČU (trenutačno najveći problem od evidentiranih negativnih stanja) i unijeti ga u tablični alat "KČU"

Moguća MUI rješenja problema

5. Izabrati rješenja problema (od 14 mogućih rješenja za bilo koji problem),

Potrebne aktivnosti

6. Definirati potrebne aktivnosti za izabrana rješenja problema; odrediti rokove za provedbu i izvršitelje.
7. Unijeti u odgovarajuće planere definirane potrebne aktivnosti s rokovima za uklanjanje problema.

PROBLEM

UNOSI PODATAKA

- Tijekom unaprijed planiranih termina „KČU RJEŠAVANJE“ raditi kontinuirano u dokumentu „HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA“ prema danoj proceduri.

Prema potrebi raditi sljedeće aktivnosti:

- Unos područja djelovanja,
- Unos potrebnih tema,
- Unos negativnih stanja,
- Unos KČU-a,
- Unos potrebnih aktivnosti u planere.

Operativno, kontinuirano su aktivne (popunjavaju se) „samo“ tri tablice u okviru vremena za „KČU RJEŠAVANJE“:

1. Lista negativnih stanja,
2. KČU,
3. Planer.

Napomena: Unos novih područja djelovanja i ažuriranje potrebnih tema se radi prema potrebi i interesu i to nije kontinuirana aktivnost.

- Kada potrebne aktivnosti za uklanjanje KČU-a unesete u planer, završno upravljanje problemima preuzima planer!

- Potrebne aktivnosti koje su definirane tijekom traženja rješenja problema i koje su unesene u planere provode se tijekom faze **uklanjanje problema** u okviru vremena koje je izvan okvira „KČU RJEŠAVANJE“.

ZAKLJUČAK

Aktivnosti „KČU RJEŠAVANJE“ su centralno mjesto aktivnosti za utvrđivanje i rješavanje trenutačno najvećeg problema – KČU. I to jedan po jedan u nizu.

Sve potrebne aktivnosti su unaprijed definirane u cilju optimalnog rješavanja problema.

Ako želite probleme rješavati na optimalan način, poštivanje dane procedure je bezuvjetno.

Ovakav „mehanički“ pristup upravljanju problemima kroz tri faze (utvrđivanje, rješavanje i uklanjanje problema) stvara uvjete da svaki prosječan pojedinac može primjenom Modela univerzalne izvrsnosti – MURP postati stručnjak za rješavanje problema.

Jedini uvjet da postanete stručnjak za rješavanje problema je da svakodnevno najmanje petnaest (15) minuta radite na aktivnostima „KČU RJEŠAVANJE“ isključivo prema danoj proceduri.

Ne može biti lakše i jednostavnije, zar ne?

Iskoristite priliku koja se otvara pred vama i kontinuirano koristite Model univerzalnog rješavanja problema – MURP u vašem svakodnevnom poslu i životu.

NAČINI UTVRĐIVANJA KČU

Kada imamo dva ili više elemenata "nečega" – uvijek je jedan element najvažniji u odnosu na definirani atribut.

Upravljanje prioritetima (ono što će nam dati najveće rezultate) mora biti polazna osnova u djelovanju pojedinaca.

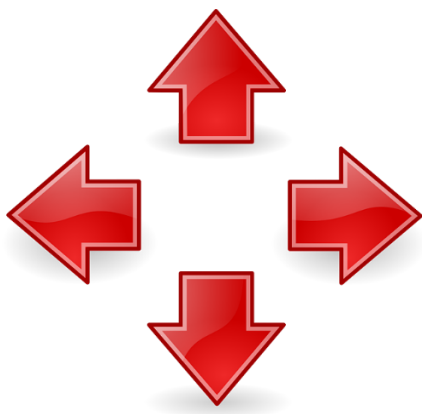
Zato je i rješavanje prioriternog problema – trenutno najvećeg problema pokretač razvoja pojedinaca i bilo kojeg oblika zajedništva (grupe, organizacije i zajednice).

Postoje dva (2) načina kako ćete utvrditi KČU - trenutno najveći problem:

1. Intuicijom

Pročitajte što sporije sve evidentirane probleme u "LISTA NEGATIVNIH STANJA" i svjesno/podsvjesno ćete nepogrešivo utvrditi koji vam je trenutno najveći problem.

To je logično jer vi ste najbolji poznavatelj stanja u području vaše odgovornosti i ovlaštenja.



2. Prema definiranim elementima za utvrđivanje KČU

- postoje obaveze prema drugima
- nerješavanjem problema će se stvarati brojni novi problemi
- rješavanjem problema će se smanjiti pritisak
- bit ćete značajno raspoloženi
- bit ćete "razotkriveni" ako se problem odmah ne riješi
- tema u kojoj je problem je završna i nećete se više s njom baviti
- otvaraju vam se nove mogućnosti razvoja
- propustit ćete fiksni rok za provedbu
- izgubit će se status
- dali ste obećanje drugima
- stvorit će se šteta drugima
- značajno se troše resursi
- morat će se uključiti drugi ako ne riješite problem,
- morat će se rješenje problema prepusti drugima, a to vam ne odgovara,
- krše se zakonske norme
- pogibeljno je
- nemoralno je
- ponavljajući problemi
- kontinuirano se stvara šteta
- svi to od vas očekuju
- ne možete naprijed dok ne riješite problem

CRTICE

- Svako zna svoj trenutno najveći problem kada ima izlistane sve potrebne teme iz definiranog područja djelovanja i kada zna sve sastavnice alata „Negativna stanja“.
- Moguća MUI rješenja problema su poredana prema brojnosti/učestalosti uzroka problema.
- Najčešći uzroci problema je nedostatak procedura. To je logično jer nedostatak procedura daje pojedincima „slobodu“ da rade na svoj način, a to je gotovo uvijek improvizacija.



PRAKTIKUM

1. Uz naznačene elemente za utvrđivanje KČU dodajte i svoje elemente za utvrđivanje KČU koji nedostaju.
2. Razmijenite s ostalima informacije o elementima za utvrđivanje KČU.
3. Odredite tri (3) elementa koji najviše utječu na određivanje KČU - trenutno najvećeg problema i neka vam oni služe za brzo određivanje vašeg KČU.

ZAKLJUČAK

Model univerzalno rješavanje problema – MURP omogućava svakom prosječnom pojedincu da gotovo nepogrešivo određuje KČU - trenutno svoj najveći problem. To omogućava velik broj rješenja u relativnom kratkom vremenu jer su svi elementi za utvrđivanje KČU definirani i to samo treba odraditi mehanički.

KVOCIJENT RJEŠAVANJA PROBLEMA - RPQ

Sve što se ne mjeri – neće se dogoditi.

Odnos brojeva „uklonjeno KČU / riješeno KČU / utvrđeno problema“ se naziva „KVOCIJENT RJEŠAVANJA PROBLEMA – RPQ“.

RPQ = Trenutačan broj **uklonjenih / riješenih / utvrđenih** problema: **0 / 0 / 0** (na početku mjerenja).

Objašnjenja

Utvrđeno problema	Broj problema (negativnih stanja) koji su evidentirani u tablični alat „LISTA NEGATIVNIH STANJA“.
Riješeno KČU	Broj utvrđenih KČU za koje su izabrana rješenja, utvrđene potrebne aktivnosti i unijete u planer za provedbu.
Uklonjeno KČU	Broj KČU za koje su provedene sve potrebne aktivnosti bez negativnih stanja.

Najmanji RPQ je 0 / 0 / 0, a najveći RPQ je n / n / n (n=broj utvrđenih problema).

Što je veći RPQ to je više utvrđenih, riješenih i uklonjenih problema i time se direktno smanjuju štete koje nastaju negativnim učinkom problema, odnosno povećava rezultat.

RPQ

Kvocijent rješavanja problema (RPQ) je cilj, stanje i postignuće u području upravljanja problemima.
A zbog ključnog značaja problema na uspjeh, RPQ je indikator uspjeha kako kod pojedinaca tako i kod bilo kojeg oblika zajedništva (grupe, organizacije i zajednice).

CRTICE

- RPQ se može sagledavati cjelovito za pojedinca ili zajedništvo (grupa, organizacija ili zajednica), a može se sagledavati na pojedina područja djelovanja.
- RPQ je najbolji indikator stanja rješavanja problema jer je svakom odmah vidljivo koja se dinamika rješavanja problema.

Pomoću RPQ lako je usporediti učinak rješavanja problema:

1. Kada se uklanjaju problemi bez utvrđivanja prioriteta – problemi se rješavaju spontano, kada se mora, kada stisnu, improvizira se, odgađa se, ..
2. Kada se uklanjaju problemi s utvrđivanjem prioriteta – radi se o trenutačno najvećem problemu (KČU).

KČU je daleko najučinkovitiji način kako postizati željene ciljeve uz optimalan utrošak resursa.

Kvocijent rješavanja problema (RPQ) je inovativan element u Modelu univerzalno rješavanje problema – MURP.

Dinamika povećanja čimbenika u RPQ je eksponencijalno proporcionalna postignućima (učinkovitost, produktivnost, dobit).

Kako je moguć eksponencijalni učinak uklanjanja problema, a ne „samo“ linearni?

Svako uklanjanje KČU-a je trajna preventiva za isti problem.

Kada jednom uklonite problem primjenom Modela univerzalno rješavanje problema - MURP, isti problem se više nikada ne može pojaviti i tako pojačavate efekt uklanjanja problema.

Što brže uklanjate KČU-e, to postižete brže i veće rezultate.

Naravno, ovdje do izražaja dolazi princip nelinearnosti: Malo ulaganja – veliki rezultati.

PRAKTIKUM

1. RPQ se mjeri kontinuirano – pribraja se svaki utvrđeni problem, riješeni KČU i uklonjeni KČU.
2. RPQ se treba uspoređivati (pratiti) dnevno, tjedno, mjesečno, tromjesečno, polugodišnje i godišnje.



Kvocijent rješavanja problema (RPQ) je inovativni element Modela univerzalno rješavanje problema – MURP.

ZAKLJUČAK

Model univerzalno rješavanje problema – MURP ima primarni zadatak da korisnici rade manje, a postižu veće rezultate.

Kontinuirano prateći RPQ (kvocijent rješavanja problema) to je lako dokazati:

Što je veći broj utvrđenih, riješenih i uklonjenih problema - rezultati su veći uz manje rada.

RPQ je najobjektivniji čimbenik za utvrđivanje radnog doprinosa pojedinaca i treba biti osnova za vrednovanje njihovog rada – nagrađivanje.

SAŽETAK MURP DJELOVANJA

Najbolje rješenje nema alternativa.

MURP djelovanja su aktivnosti koje se provode u primjeni Modela univerzalno rješavanje problema – MURP s ciljem kontinuiranog rješavanja trenutačno najvećeg problema (KČU) – jedan po jedan u nizu.

Sve potrebne aktivnosti za upravljanje problemima su prikazane u dokumentu „**HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA**“.

HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA je centralno mjesto za kontinuirano upravljanje problemima kroz utvrđivanje, rješavanje i uklanjanje problema.

Sve se događa na jednom mjestu – u Hodogramu.

Aktivnosti primjene Modela univerzalno rješavanje problema možemo definirati kroz tri (3) faze:



A) **PRIPREMA**

Potrebne aktivnosti 1. – 4. u tabličnom alatu "**KONTROLNIK PRIPREMA UR**" su priprema za primjenu MURP-a i **jednokratne** su:

1. Instalirati Dropbox,
2. Preuzeti s Interneta dokument „HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA ([klik](#)),
3. Odrediti dane za rješavanje problema,
4. Odrediti DNR.

Odradite sve potrebne aktivnosti (1. – 4.) u tabličnom alatu "KONTROLNIK PRIPREMA UR" kao priprema za rješavanja problema primjenom Modela univerzalno rješavanje problema – MURP koje je konačno rješenje za rješavanje problema.

B) **KČU RJEŠAVANJE**

Potrebne aktivnosti 1. – 2. u tabličnom alatu „**PREGLED KČU RJEŠAVANJE**“ ([klik](#)) su **kontinuirane**:

1. Odrediti u planer termin za „KČU RJEŠAVANJE“ najkasnije jedan dan unaprijed,
2. Rad u dokumentu „HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA“ prema proceduri.

Potrebne dvije (2) aktivnosti imaju za cilj:

- Utvrđivanje negativnih stanja u definiranim područjima djelovanja (primarno i aktivna),
- Rješavanje trenutačno najvećeg problema (KČU) – jedan po jedan u nizu.

C) KČU UKLANJANJE

KČU uklanjanje se sastoji od tri (3) aktivnosti:

1. Provode se potrebne aktivnosti za uklanjanje KČU-a koje su unaprijed definirane i unesene u planer (link).
2. Utvrđuju se negativna stanja tijekom provedbe potrebnih aktivnosti.
3. Uklanjanju se uočena negativna stanja tijekom uklanjanja negativnih stanja.

- S aktivnostima 1. se upravlja u planerima prema definiraj proceduri.
- Stanja aktivnosti 2. – 3. se evidentiraju u tabličnom alatu „KČU“ – točke 8. i 9. (Kontrola provedbe potrebnih aktivnosti).

TABLIČNI PREGLED MURP DJELOVANJA

Br	Faza	Alat	Djelovanje	Potrebne aktivnosti	Učestalost
1	PRIPREMA	KONTROLNIK PRIPREMA UR	odraditi točke 1. – 4	1. instalirati Dropbox 2. preuzeti Hodogram s Interneta 3. odrediti dane za rješavanje problema 4. odrediti dnevni normativ rada (DNR)	jednokratno
2	KČU RJEŠAVANJE	PREGLED KČU RJEŠAVANJE	odraditi točke 1. – 2.	5. dnevno planiranje KČU RJEŠAVANJE 6. provedba 7 aktivnosti KČU RJEŠAVANJE	kontinuirano
3	KČU UKLANJANJE	PLANERI	odraditi točke 1. – 3.	7. provedba potrebnih aktivnosti 8. utvrđivanje negativnih stanja 9. uklanjanje negativnih stanja	kada treba - prema definiranim rokovima za provedbu potrebnih aktivnosti

Gore prikazani PREGLED MURP DJELOVANJA je sistem 4-2-3:

- četiri (4) aktivnosti pripreme,
- dvije (2) aktivnosti KČU RJEŠAVANJE,
- tri (3) AKTIVNOSTI KČU UKLANJANJE.

POTREBNA DJELOVANJA

- Radite prema hodogramu u okviru unaprijed planiranog vremena.
- Nastavite sljedeći puta tamo gdje ste stali u hodogramu.

ZAKLJUČAK



Radite točno prema uputama – nikakva alternativna rješenja nisu dopuštena kako bi se isključila svaka improvizacija u procesu rješavanja problema.

I to je to.

Ako postupate prema gore navedenom sadržaju, čisto mehaničkim (do kraja unaprijed definiranim) aktivnostima, moći ćete riješiti bilo koji problem na optimalan način (uz najmanji utrošak resursa – i vaš i od drugih).

Moći ćete s punim pravom reći kako ste stručnjak za rješavanje problema, a što i je osnovni zadatak knjige „**KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA**“.

Vjerujem kako ćete u potpunosti iskoristi priliku i zaista postati stručnjak za rješavanje problema.

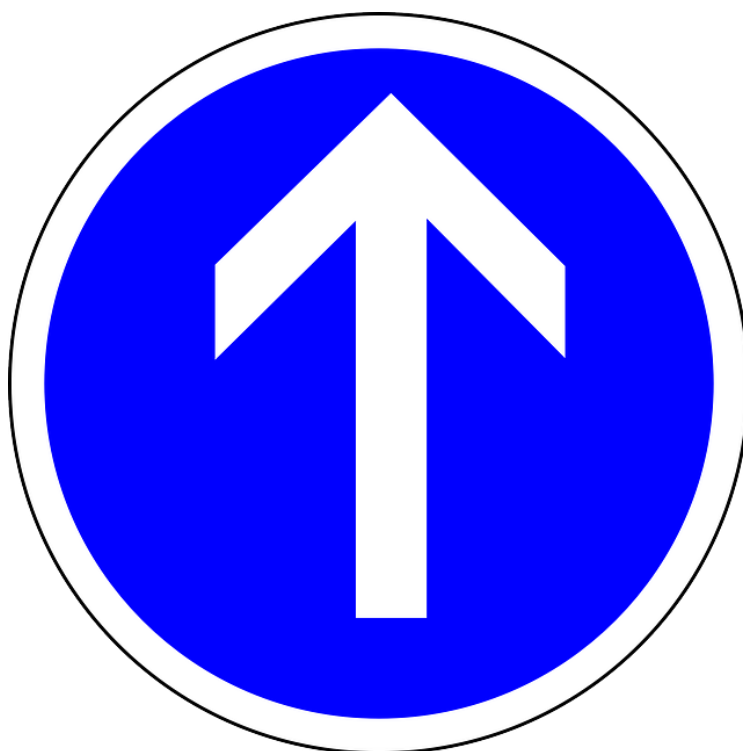
SKRAĆENI HODOGRAM UNIVERZALN RJEŠAVANJE PROBLEMA

„Pojednostaviti jednostavno“ je osnovni princip u Modelu univerzalne izvrsnosti – MUI.

U nastavku je dana skraćena verzija Hodograma univerzalno rješavanje problema.

Predložak „**SKRAĆENI HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA**“ možete preuzeti s Interneta na linku ([klik](#)).

Skraćeni Hodogram koristite za izradu primjera, prezentacije, uvođenje drugih u primjenu MURP-a, izvješće o vašim ključnim uradcima, primjere koje dajte za učenje drugima, ...



Samo naprijed!

Radite isključivo prema danim procedurama i svaki problem će biti uklonjen na optimalan način (uz najmanji utrošak resursa).

SKRAĆENI HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA

MODEL UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA – MURP © 2019 Milan Grković • Primjena Modela univerzalne izvrsnosti – MUI © 2007

Kontinuirano i sustavno uklanjanje trenutačno najvećeg problema – KČU (Ključni Čimbenik Uspjeha)

Korisnik: Pozicija: Zajedništvo: Primarno područje djelovanja: Kontrolor: Period:

1. PODRUČJE DJELOVANJA

PRIMARNO PODRUČJE DJELOVANJA

2. POTREBNE TEME

PRIMARNO PODRUČJE DJELOVANJA POTREBNE TEME

3. LISTA NEGATIVNIH STANJA

Br	Negativna stanja					Napomene
	Kašnjenja	Nekvalitetno	Nedovoljno	Nezadovoljstva	Neodgovarajuće trošenje resursa prekomjerno (+) / premalo (-)	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

4. KČU

Br	Redni broj KČU-a		1	2	3	4	5
	Element						
1	KČU (opis)						
2	Područje djelovanja						
3	Potrebna tema						
4	Datum utvrđivanja negativnog stanja						
5	Izbor rješenja problema; datum izbora						
6	Rok za uklanjanje KČU-a						
7	Potrebne aktivnosti za uklanjanje KČU/izvoditelj/rokovi za provedbu; Prijenos potrebnih aktivnosti u mjesečne planere						
8	Kontrola provedbe potrebnih	Utvrđena negativna stanja; datum					
9		Potrebna djelovanja (MIZI); izvoditelji; rokovi za provedbu					
10	Stanje rješavanja KČU						
11	Napomene						

5. MOGUĆA MUI RJEŠENJA PROBLEMA

Br	Rješenje	Opis problema	Postupanje (rješenje problema)	Info	Napomena
1	Izrada procedura	nedostaje procedura koja će unaprijed definirati potrebna ponašanja sudionika	• napraviti novu proceduru • nadopuniti postojeću ako nije cjelovita	procedure su dio intelektualnog kapitala zajedništva	Nedostatak procedura je primaran uzrok problema i niske učinkovitosti i produktivnosti.
2	Izrada proizvoda upravljanja	nedostaje jedan od proizvoda upravljanja: plan, zadatak, odluka, stjecanje kompetencija, izvješće, poboljšanje	• napraviti prema potrebi odgovarajući proizvod upravljanja; • koristiti alat Osnovna pitanja	proizvodi upravljanja omogućavaju učinkovito upravljanje tehnološkim kompetencijama	Razdvajanje upravljačkih kompetencija od tehnoloških kompetencija je osnovna pretpostavka za uspjeh.
3	Odrediti normativ rada	nije definiran DNR = Dnevni Normativ Rada nije definiran TNR = Tjedni Normativ Rada nije definiran MNR = Mjesečni Normativ Rada	• ne radi se dovoljno (povećati) • radi se previše (smanjiti)	odrediti normativ rada na potrebnoj temi (sati rada) u definiranom periodu vremena	DNR se primjereno interesima i potrebama može povećavati / smanjivati – ali samo ako se planira unaprijed. Neizvršeni DNR se mora nadoknaditi!
4	Izrada hodograma aktivnosti	ne zna se što treba činiti	napraviti pisani hodogram (slijed) aktivnosti kao najbolje rješenje	što treba činiti po točno definiranom redoslijedu	Svaki hodogram (točno definiran niz potrebnih aktivnosti) isključuje svaku improvizaciju.
5	Kreirati nedostajuće liste	ne postoje liste (popisi)	kreirati nedostajuće liste (LPR): • popisati elemente liste • definirati prioritete • utvrditi rokove za provedbu	liste moraju biti ažurirane u realnom vremenu (sada)	Moguće liste: delegiranja, zamjena, projekata, sastanaka, odluka, procedura, obilazaka, održavanja, ...
6	Stjecanje nedostajućih kompetencija	nedostaju potrebne kompetencije (znanje, vještine i ponašanja)	• steći nedostajuće kompetencije • napraviti PLAN STJECANJA KOMPETENCIJE (plan učenja)	vrsta kompetencija: upravljačke, tehnološke, meke vještine, komunikacijske, informatičke, jezici, ostalo	Nedostajuće kompetencije = Potrebne kompetencije – stvarne kompetencije
7	Koristiti / kreirati alat	• improvizira se kod aktivnosti koje se ponavljaju (djeluje se svaki puta drugačije na isti događaj) • na isti događaj svatko odgovara na drugačiji način	• koristiti postojeći / kreirati novi alat • zatražiti odgovarajući alat od MUI autora	alat = predložak djelovanja obavezno kada je djelovanje učestalo; kada više osoba treba djelovati na isti način	Alati su najmanji broj potrebnih aktivnosti kako bi se ciljevi postizali na optimalan način.
8	Dodjela nedostajućih resursa	nedostatak resursa	dodijeliti nedostajuće resurse	tvrdi resursi: materijalno, financije i ljudski; meki resursi: vrijeme, znanje i sastanci	Rješavanje problema na MUI način je uz dominantnu uporabu mekih resursa.

9	Uvođenje principa	nedostatak principa	uvesti odgovarajući princip	Principi: Zapisivanje, kontrola, zapovjedna odgovornost, važnost pojedinca, ...	Princip je obavezno ponašanje bez izuzetaka za imenovane sudionike.
10	Delegirati	bavi se rutinama i nema se vremena za važnije stvari	napraviti LPR za delegiranje (lista, prioriteti, rokovi)	dodijeliti drugima nadležnost i ovlaštenja kako bi se radile važnije stvari	Delegiranje je prioritetna aktivnost ako želite napredovati.
11	Outsourcing	ne koriste se (dovoljno) vanjski stručnjaci	angažirati vanjske stručnjake za rješavanje problema	skuplja opcija je štednja na stručnjacima	Mudro je koristiti druge koji su trenutačno bolji od vas.
12	Pitati druge	ne koriste se drugi za rješavanje problema	pitati druge u svom okruženju za rješenje problema	interno, eksterno, brainstorming grupe	Imaš problem? Pa pitaj druge za rješenje!
13	Primjena MUI modula	nedefinirani su ključni procesi djelovanja (procedure, donošenje odluka, sastanci, komunikacija, umrežavanje, upravljanje prioritetima, upravljanje događajima, upravljanje zadacima, ...)	primijeniti / zatražiti MUI module – gotova cjelovita rješenja od MUI autora/trenera	svaki MUI modul u cijelosti rješava probleme u području primjene modula kada se postupa prema danoj proceduri	Primjena (gotovih) MUI modula je najbolji ROI (return of invest).
14	Pitati MUI autora/trenera	Nije problem ne znati riješiti problem, problem je ne pitati onoga tko zna.	Pitati MUI autora za rješenje problema. MUI autor/trener zna kako optimalno (uz najmanji utrošak resursa) riješiti svaki problem.	● rješenje će biti uz dominantnu uporabu mekih resursa (vrijeme, znanje i sastanci), ● rješenje će biti uz najmanju uporabu tvrdih resursa (materijalni, financije i ljudski)	MUI autor će uvijek odgovoriti na upit. Nemate pravo žaliti se kako ne možete riješiti problem ako niste pitali MUI autora za rješenje!

6. POTREBNE AKTIVNOSTI

PLANER mjesec 2020

pon	uto	sri	čet	pet	sub	ned

PRAKTIKUM

7. NOVI KČU

PRIMJERI UTVRĐIVANJA, RJEŠAVANJA I UKLANJANJA PROBLEMA

U nastavku je dano nekoliko primjera utvrđivanja, rješavanja i uklanjanja problema i područja djelovanja „PROFESIONALNA KARIJERA“.

U primjeru je dan djelomični Hodogram univerzalno rješavanje problema – obrisani su svi sadržaji procedure, informacija.

U djelomično prikazanom Hodogramu uklonjeni su svi linkovi.

Napomene

- U mjesečno planeru stanje primjera je definirano s datumom 10.02.2020. pon
- Potrebne aktivnosti „PLAN PROFESIONALNE KARIJERE“ nisu stavljene u planere.

PRAKTIKUM

1. Analizirajte dane primjere utvrđivanja, rješavanja i uklanjanje problema.
2. Postaviti PPP prema autoru knjige na osnovu vaše dosadašnje aktivnosti primjene sadržaja knjige.



SKRAĆENI HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA

MODEL UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA – MURP © 2019 Milan Grković • Primjena Modela univerzalne izvrsnosti – MUI © 2007

Kontinuirano i sustavno uklanjanje trenutačno najvećeg problema – KČU (Ključni Čimbenik Uspjeha)

Korisnik: **Ivan Stanić** Pozicija: **Rukovoditelj odjela** Zajedništvo: **Enigma d.o.o.** [Primarno područje djelovanja](#): **PROFESIONALNA KARIJERA** ¹ [Kontrolor](#): **Marko Ivić** Period: **01.02.2020.** -

1. PODRUČJE DJELOVANJA

1. PRIMARNO PODRUČJE DJELOVANJA

PROFESIONALNA KARIJERA

2. POTREBNE TEME

PROFESIONALNA KARIJERA POTREBNE TEME

Brendiranje	Mentorstvo	Planer	Radno mjesto
Ciljevi	Model djelovanja	Podređeni	Resursi
Društvene mreže	Nadređeni	Poslodavac	Rješavanje problema
Ekspertna tema	Napredovanje	Postignuća	Suradnici
Evalvacija	Nedostajuće kompetencije	Postojeće kompetencije	Sustav vrednovanja
Katalog znanja	Novo radno mjesto	Potrebne kompetencije	Udruženja
Komunikacija	Opis posla	Principi	Umrežavanja
Kontrole	Osobna organiziranost	Procedure	Unapređenja
Kućni ured	Oposobljavanja	Prihodi	Uvjeti rada
Misija	Pisanje	Odluke	Vizija
Manifestacije	Plan karijere	Rad kod kuće	

3. LISTA NEGATIVNIH STANJA

Br	Negativna stanja					Napomene
	Kašnjenja	Nekvalitetno	Nedovoljno	Nezadovoljstva	Neodgovarajuće trošenje resursa prekomjerno (+) / premalo (-)	
1	Kasni stjecanje vještina rada u Excel-u Profesionalna karijera Nedostajuće kompetencije 01.02.2020. sub	Nekvalitetno pisanje na društvenim mrežama Profesionalna karijera Pisanje 01.02.2020. sub	Nedovoljno rada kod kuće Profesionalna karijera rad kod kuće 01.02.2020. sub	Nezadovoljstvo s komunikacijom između odjela Profesionalna karijera Komunikacija 01.02.2020. sub	Premalo trošenje vremena na rješavanje problema Profesionalna karijera Rješavanje problema 01.02.2020. sub	Početna inventura problema je napravljena 01.02.2020. sub Utvrdjivanje novih negativnih stanja se radi svaki dan, uključivo i vikend. Sastanci su resursi. Katalog znanja su potrebne teme primarnih potrebnih tema do racionalne dubine. Primarne potrebne teme su sastavnice područja djelovanja.
2	Kasni izrada procedure o nagrađivanju Profesionalna karijera Sustav vrednovanja 01.02.2020. sub	Nezadovoljstvo provedbom zadataka podređenih Profesionalna karijera Podređeni 01.02.2020. sub	Nedovoljna prisutnost na LinkedIn-u Profesionalna karijera Društvene mreže 01.02.2020. sub	Nezadovoljstvo jer nedostaje opis posla Profesionalna karijera Opis posla 01.02.2020. sub	Prekomjerno trošenje vremena na rutine Profesionalna karijera Resursi 01.02.2020.sub	
3	Kasni odluka nadređenoga o danom prijedlogu unapređenja Profesionalna karijera Unapređenja 03.02.2020. pon	Nekvalitetna razmjena informacija sa suradnicima Profesionalna karijera Suradnici 01.02.2020. sub	Nedostaje lista potrebnih odluka Profesionalna karijera Odluke 03.02.2020. pon	Nezadovoljstvo sa sastancima Profesionalna karijera Resursi 05.02.2020. sri	Premalo vremena za izradu kataloga znanja profesionalna karijera Profesionalna karijera Katalog znanja 04.02.2020. uto	
4	Kasni izrada liste delegiranja Profesionalna karijera Osobna organiziranost 05.02.2020. sri		Nedovoljan broj kontrola provedbe tijekom tjedna Profesionalna karijera Kontrole 04.02.2020. uto			
5			Nedostaje lista potrebnih kompetencija za podređene Profesionalna karijera Potrebne kompetencije 05.02.20202. sri			
6						
7						
8						
9						
10						

4. KČU

Br	Redni broj KČU-a		6	7	8	9	10
	Element						
1	KČU (opis)		Prekomjerno trošenje vremena na sastanke				
2	Područje djelovanja		Profesionalna karijera				
3	Potrebna tema		Resursi				
4	Datum utvrđivanja negativnog stanja		01.02.2020. sub				
5	Izbor rješenja problema; datum izbora		1 Izrada procedure				
6	Rok za uklanjanje KČU-a		14.02.2020. pet				
7	Potrebne aktivnosti za uklanjanje KČU/izvoditelj/rokovi za provedbu; Prijenos potrebnih aktivnosti u mjesečne planere		+ izrada prijedloga procedure „Ponašanja na sastancima“; Ivan Stanić; 04.02.2020. uto; + rasprava o prijedlogu procedure; članovi tima; 06.02.2020. čet - donošenje odluke o primjeni procedure; glasovanje timar; 10.02.2020. pon				
8	Kontrola provedbe potrebnih aktivnosti	Utvrđena negativna stanja; datum	- kasni rasprava o prijedlogu; 06.02.2020. čet				
9		Potrebna djelovanja (MIZI); izvršitelji; rokovi	- novi termin sastanka za raspravu; tim; 08.02.2020. sub				
10	Stanje rješavanja KČU		u tijeku				
11	Napomene						

Br	Redni broj KČU-a Element		1	2	3	4	5
1	KČU (opis)		Kasni postavljanje ciljeva u profesionalnoj karijeri	Nekvalitetno upravljanje vremenom	Nema plana profesionalne karijere	Nezadovoljstvo prihodima	Premalo korištenja autora knjige za razvoj karijere
2	Područje djelovanja		Profesionalna karijera	Profesionalna karijera	Profesionalna karijera	Profesionalna karijera	Profesionalna karijera
3	Potrebna tema		Ciljevi	Osobna organiziranost	Plan karijere	Prihodi	Resursi
4	Datum utvrđivanja negativnog stanja		01.02.2020. sub	01.02.2020. sub	01.2.2020. sub	01.02.2020. sub	03.02.2020. pon
5	Izbor rješenja problema; datum izbora		13 Primjena MUI modula 01.02.2020. sub	7 Koristiti / kreirati alat 01.02.2020. sub	3 Odrediti normativ rada 2 Izrada proizvoda upravljanja: plan 03.02.2020. pon	12 Pitati druge 04.06.2020. uto	3 Odrediti normativ rada 05.02.2020. sri
6	Rok za uklanjanje KČU-a		07.02.2020. pet	03.02.2020. pon	10.02.2020. pon	13.02.2020. čet	06.02.2020. čet
7	Potrebne aktivnosti za uklanjanje KČU; izvoditelj; rokovi za provedbu Prijenos potrebnih aktivnosti u mjesečne planere		+ zatražiti MUI modul „Postavljanje ciljeva“ od MURP autora/trenera; Ivan Stanić, MURP autor/trener; 03.02.2020. pon + odrediti sastavnice ciljeva prema alatu SMART; Ivan Stanić; 07.02.2020. pet	+ Koristiti alat LPR; Ivan Stanić; svakodnevno – početak 03.02.2020. pon	+ odrediti DNR za postavljanje ciljeva; Ivan Stanić; 01.02.2020. sub + izrada plana profesionalne karijere pomoću alata Osnovna pitanja;	+ pisani upit Direktor 4; Ivan Stanić; 10.02.2020. pon + upit za odluku Direktora 4, Direktor; 13.02.2020. čet	+ odluka o normativu rada na PPP; Ivan Stanić; 06.02.2020. čet
8	Kontrola provedbe potrebnih aktivnosti	Utvrđena negativna stanja; datum	-	-	-	-	-
9		Potrebna djelovanja (MIZI); izvršitelji; rokovi	-	-	-	-	-
10	Stanje rješavanja KČU		riješen	riješen	riješen	u tijeku	riješen
11	Napomene			Potrebne aktivnosti: upravljati prioritetima	DNR treba odrediti odmah po utvrđivanju rješenja; DNR = 0:30 sati		

MJESEČNI PLANERI

PLANER veljača 2020

pon	uto	sri	čet	pet	sub	ned
3 + 9,00-9,15 KČU RJEŠAVANJE + 10,00-10,15 zatražiti mailom MUI modul 1 + 11,30-12,00 plan profesionalne karijere 3	4 + 9,00-9,15 KČU RJEŠAVANJE + 11,30-12,00 plan profesionalne karijere 3 + 14,00-15,30 izrada prijedloga procedure 6	5 + 9,00-9,15 KČU RJEŠAVANJE + 11,30-12,00 plan profesionalne karijere 3	6 + 9,00-9,15 KČU RJEŠAVANJE + 11,30-12,00 plan profesionalne karijere 3 - 13,00 rasprava o proceduri 6 + 15,00-15,30 odluka o normativu rada na PPP 5	7 + 9,00-9,15 KČU RJEŠAVANJE + 10,00-11,30 Alat SMART 1 + 12,30-13,00 plan profesionalne karijere 3	8 + 9,00-9,15 KČU RJEŠAVANJE + 13,00 rasprava o proceduri 6	9
10 + 9,00-9,15 KČU RJEŠAVANJE +10,00-10,15 donošenje odluke o proceduri 6 +12,00-13,00 pisani upit Direktor 4	11 - 9,00-9,15 KČU RJEŠAVANJE	12 - 9,00-9,15 KČU RJEŠAVANJE	13 - 9,00-9,15 KČU RJEŠAVANJE - upit za odluku 4	14 - 9,00-9,15 KČU RJEŠAVANJE	15 - 9,00-9,15 KČU RJEŠAVANJE	16
17 - 9,00-9,15 KČU RJEŠAVANJE	18 + 9,00-9,15 KČU RJEŠAVANJE	19 + 9,00-9,15 KČU RJEŠAVANJE	20 + 9,00-9,15 KČU RJEŠAVANJE	21 + 9,00-9,15 KČU RJEŠAVANJE	22 + 9,00-9,15 KČU RJEŠAVANJE	23
24 - 9,00-9,15 KČU RJEŠAVANJE	25 + 9,00-9,15 KČU RJEŠAVANJE	26 + 9,00-9,15 KČU RJEŠAVANJE	27 + 9,00-9,15 KČU RJEŠAVANJE	28 + 9,00-9,15 KČU RJEŠAVANJE	29 + 9,00-9,15 KČU RJEŠAVANJE	

6. KČU

Prijedlog „Pravila ponašanja na sastancima“

1. Sastanak treba započeti na vrijeme bez obzira na prisutnost sudionika.
2. Sastanak može maksimalno trajati šezdeset (60) minuta. Po isteku 60 minuta – sastanak se mora naprasno prekinuti. Obavezno koristiti brojač.
3. Ako tema nije na dnevnom redu koji je definiran na početku sastanka – zabranjuje se otvaranje nove teme.
4. Svako neslaganje mora biti uz novi prijedlog koji je cjelovit i zapisan.
5. Na svakom sastanku se vodi zapisnik koji se odmah po završetku sastanka stavlja u Dropbox kako bi bio dostupan svima relevantnim sudionicima sastanka

5. KČU

Tjedni normativ rada (TNR) za PPP = 30'

4. KČU

Pisani upit Direktoratu mogu li svojim sadašnjim radom i novim elementima prava i obaveza ostvariti veću plaću.

Kao prilog priložiti SWOT analizu moga dosadašnjeg i budućeg angažmana.

Predložak „**SWOT ANALIZA – UTVRĐIVANJE STANJA**“ možete preuzeti s Interneta na linku ([klik](#)).

Preuzeti predložak „SWOT ANALIZA – UTVRĐIVANJE STANJA“ snimite u Dropbox folder „**MUI RESURSI**“ za sljedeću potrebu.

3. KČU

TRAŽENJE RJEŠENJA OSNOVNA PITANJA

Problematika: **PLAN PROFESIONALNE KARIJERE** Autor: **IVAN STANIĆ** Zajedništvo: **ENIGMA D.O.O.** Kontrolor: **MUI TRENER** Datum: **07.02.2020. pet**

Br	Pitanje	Opis	Ključne riječi	Analiza	
1	Što?	To je rješavanje upravljačkih problematika : Izrada plana, zadatka, odluke, upravljanje kompetencijama, izvješća, poboljšanja. Definirati ciljeve koji su mjerljivi (² KPI): - kvantitativno, - kvalitativno.	ciljevi	- imenovanje za tehničkog direktora tvrtke - naučiti primjenu umnih mapa na MUI način - izgraditi sustav procedura u odjelu, - izgraditi sustav kontinuiranog unapređenja u odjelu - steći certifikat C 1 iz engleskog - imati interaktivnost s MURP autorom/trenerom najmanje dva (2) puta mjesečno	
2	Zašto?	Kod uvođenja promjena treba svim sudionicima odgovoriti na pitanje: Zašto? Promjene su neće dogoditi ako sudionici promjena ne znaju pravi razlog za njih.	razlog za djelovanje	- sadašnja pozicija ne zadovoljava osobni potencijal, potrebe i želje - tvrtka je razvojna i stvoreni su uvjeti za napredovanje na osnovu postignutih rezultata - steći nedostajuće kompetencije	
3	Kako?	Kako ćemo riješiti problematiku? Na koji način će se nešto obaviti? Definirati potrebne aktivnosti koje će dovesti do postavljenih ciljeva. To mogu biti: upute, postupak, instrukcije, naputak, hodogrami, liste, ...	procedure	<i>Upute, postupak, instrukcije, naputak, hodogrami, ...</i>	<i>Potrebne aktivnosti (lista, prioriteti, rokovi)</i> - MUI radionice za primjenu umnih mapa na MUI način - upisati školu stranih jezika (engleski) - prijaviti se za interni natječaj za Tehničkog direktora - izgradnju sustava procedura u odjelu - izgradnja sustava kontinuirano unapređenja u odjelu
4	S čime?	Koji su resursi potrebni tijekom traženja optimalnog rješenja za postizanje ciljeva? Tvrdi resursi: materijalni, financijski, ljudski Meki resursi : vrijeme, znanje, sastanci	potrebni resursi	MURP DNR = 1:00 dnevno	
5	Tko?	Tko je sve uključen u rješavanje problematike?	sudionici	Ivan Stanić, Direktor, MURP trener	
6	Gdje?	Mjesta provođenja aktivnosti.	mjesta događanja	Tvrtka privatno	
7	Kada?	Kada / do kada mora biti započeta/završena aktivnost? Kada će se planirane potrebne aktivnosti dogoditi?	rokovi	31.12.2020.	
8	Izvijestiti?	Izvijestiti prije, tijekom i poslije događanja (povratne informacije): Što, kako, kada, koga, ...	izvješća	Evaluacija: 1. 15. u mjesecu	
9	Nastavak?	Pitanje: "Ima li nastavka aktivnosti?" je potrebno postaviti po završetku svake aktivnosti. Nastavak prethodno završene aktivnosti znači daljnje unapređenje problematike.	sljedeće aktivnosti	PLAN PROFESIONALNE KARIJERE 2021.	

2. KČU

Preuzmite dokument „LPR POTREBNE AKTIVNOSTI“ s Interneta na linku ([klik](#)).

Koristit ALAT LPR (lista, prioriteti, rokovi):

1. Dnevno evidentirati potrebne aktivnosti → LISTA POTREBNIH AKTIVNOSTI
2. Utvrditi prioritete provedbe potrebnih aktivnosti
3. Odrediti rokove za provedbu potrebnih aktivnosti

Obavezno:

2. Kontinuirano ažurirati listu potrebnih aktivnosti.
1. Odraditi dnevno pet (5) prioriternih aktivnosti.

Napomena: Više o Alatu LPR pogledajte na linku ([klik](#)).

1. KČU

Zatražiti MUI modul za postavljanje ciljeva od MURP autora/trenera (alat SMART na MUI način).

ALAT SMART za postavljanje ciljeva možete preuzeti s Interneta na linku ([klik](#)).

Preuzeti predložak „ALAT SMART“ snimite u Dropbox folder „**MUI RESURSI**“ za sljedeću potrebu.

KONTROLA PROVEDBE MURP

Sadržaj poglavlja

- KONTROLA PROVEDBE U PROCESU UPRAVLJANJA PROBLEMIMA
- KONTROLNA PITANJA IZVRSNOSTI – KPIZ
- ANGAŽMAN KONTROLORA



*Kontrola je neizostavna aktivnost
u procesu postizanja željene izvrsnosti.*

KONTROLA PROVEDBE U PROCESU UPRAVLJANJA PROBLEMIMA

Sve što se ne kontrolira, neće se dogoditi!

Kako se provodi kontrola?

1. Samokontrola

Svaki pojedinac u procesu upravljanja problemima (utvrđivanje, rješavanje i uklanjanje problema) ima obavezu i pravo da sam utvrđuje i evidentira negativna stanja kada se pojave.

2. Kontrola od strane drugih

Imenovani (ovlašteni) pojedinci vrše kontrolu provedbe u zajedništvu: Nadređeni, Menadžer promjena, služba kontrolinga, posebno imenovani pojedinci, ...

Faze kontrole provedbe potrebnih aktivnosti

1. Utvrđivanje negativnih stanja tijekom provedbe (kašnjenja, nekvalitetno, nedovoljno, nezadovoljstva i neodgovarajuće trošenje resursa (prekomjerno i/ili premalo).

2. Uklanjanje negativnih stanja

Provodi se pomoću MUI alata **MIZI**.

MIZI je akronim - početna slova riječi koje označavaju sastavnice kontrole:

M - Mjere za uklanjanje utvrđenog negativnog stanja.

To je obaveza pojedinca u čijoj nadležnosti je nastalo negativno stanje.

To je samokontrola izvršitelja u odnosu na njegovu nadležnost i ovlaštenja.

I - Intervencije drugih:

1. kada mjere za uklanjanje negativnog stanja nisu donesene,

2. kada donesene mjere ne uklanjaju utvrđeno negativno stanje.

Z - Zamjena (imenuje se drugi pojedinac koji će ukloniti problem).

I - Isključenje (pojedinac se izuzima od daljnjeg učešća u problematici gdje je problem).



Predmeti kontrole u Modelu univerzalno rješavanje problema - MURP

1. [Semafor angažmana](#) (Indikator angažmana),

2. [Semafor rješavanja problema](#) (Kvocijent rješavanja problema),

3. [Lista davanja prijedloga rješenja problema](#) (Indikator prijedloga rješenja problema).

Sva tri (3) predmeta kontrole su sastavni dio „HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA“.

Primaran predmet kontrole

Kontroliraju se primarno aktivnosti "[KČU RJEŠAVANJE](#)":

1. Je li unaprijed planirano vrijeme za "KČU RJEŠAVANJE" u trajanju od najmanje petnaest (15) minuta dnevno?

2. Rade li se isključivo sedam (7) dopuštenih aktivnosti u terminu "KČU RJEŠAVANJE"?

GLAVNO PITANJE MURP

Glavno pitanje je samo jedno pitanje koje će nam dati točno stanje predmeta kontrole.

Glavno pitanje je zatvoreno pitanje čiji su mogući odgovori: "NE" ili "DA".

Jesam li odradio unaprijed planirano dnevno vrijeme za aktivnosti "KČU RJEŠAVANJE"?

- NE!

Odmah odraditi planirano "KČU RJEŠAVANJE"!

- DA!

Izvršno!

Utvrdite imate li interesa za dodatno vrijeme za "KČU RJEŠAVANJE".

Ako se odlučite za dodatno vrijeme, isplatit će vam se.

Praksa pokazuje kako je kontrola aktivnosti "KČU RJEŠAVANJE" ključan čimbenik u osiguranju učinkovitog rješavanja trenutačno najvećeg problema - KČU (jedan po jedu u nizu).

KONTROLA PROVEDBE POTREBNIH AKTIVNOSTI – UKLANJANJE PROBLEMA

U fazi uklanjanja problema utvrđuju se:

- Jesu li provedene sve definirane potrebne aktivnosti za uklanjanje problema koje su unesene u planer bez negativnih stanja?

Faza uklanjanja problema je provedba potrebnih aktivnosti koje su definirane na osnovu izbora rješenja problema.

ZAKLJUČAK

Kontrola provedbe u procesu upravljanja problemima je osiguranje da će problem biti utvrđen, riješen i uklonjen na optimalan način (uz najmanji utrošak resursa).

Sustav kontrole u Modelu univerzalno rješavanje problema - MURP-u je na principu nelinearnosti: Malo angažmana uz potpunu kontrolu procesa upravljanja problemima.

Imajte na umu:

Svaka kontrola mora biti provedena uz najmanji utrošak resursa, ali ne na štetu kvalitete kontrole.

KONTROLNA PITANJA IZVRSNOSTI - KPIz

Raditi, a ne provjeravati gdje smo isto je kao i hodanje po litici zavezanih očiju.

Kontrolna pitanja izvrsnosti (KPIz) su vješto postavljena pitanja čijim ćete odgovorom dobiti trenutačno stanje predmetne teme i saznati što treba sljedeće činiti.

Utvrđeno stanje na osnovu odgovora vas obavezuje na trenutačno djelovanje (ukloniti negativna stanja, isključiti, prekinuti, napraviti, pokrenuti, riješiti, osigurati, ...).

KPIz su zatvorena pitanja koja imaju samo dva (2) moguća odgovora: „NE“ ili „DA“.

Mudro je učestalo postavljati sljedeća pitanja iz problematike rješavanja problema kako bi utvrdili trenutačno stanje i potrebna postupanja na osnovu utvrđenog stanja.

Pitanja postavite u odnosu na vas i u odnosu na druge (podređeni, suradnici, nadređeni, ..):

- **Posvećujem li dnevno dovoljno vremena za rješavanje problema?**
Posvećuju li drugi dnevno dovoljno vremena za rješavanje problema?
Ključne riječi: *Vrijeme za rješavanje problema*
- **Jesam li zadovoljan svojim učinkom (postignutim rezultatima) u problematici rješavanja problema?**
Jesam li zadovoljan učinkom (postignutim rezultatima) drugih u problematici rješavanja problema?
Ključne riječi: *zadovoljstvo rezultatima rješavanja problema*
- **Mogu li ja povećati učinke rješavanja problema?**
Mogu li drugi povećati učinke rješavanja problema?
Ključne riječi: *povećanje učinkovitosti*
- **Trebam li uključiti druge u obavezno rješavanje problema primjenom Modela univerzalno rješavanje problema - MURP?**
Trebaju li se drugi uključiti u obavezno rješavanje problema primjenom Modela univerzalno rješavanje problema - MURP?
Ključne riječi: *novi obveznici rješavanja problema*
- **Kontroliram li redovito svoje stanje rješavanja problema?**
Kontroliram li redovito stanje rješavanja problema kod drugih?
Ključne riječi: *kontrola stanja*



Odgovori na gore navedena pitanja će vam nedvosmisleno pokazati što trebate činiti kako bi iskoristili sav potencijal koji omogućava primjena Modela univerzalno rješavanje problema - MURP.

PRAKTIKUM

Dodajte i vaša kontrolna pitanja izvrsnosti (KPIz) koja će vam omogućiti učinkovitije upravljanje sustavom kontinuiranog rješavanja problema.

ZAKLJUČAK

Kontrola provedbe rješavanja problema je preduvjet za postizanje željenih ciljeva. Kontrolna pitanja izvrsnosti – KPIz su koristan alat i trebate steći naviku da ih redovito postavljate. Svako postavljeno pitanje će pokrenuti promjene na osnovu utvrđenog stanja (koje ne zadovoljava). A to je i cilj, zar ne?

ANGAŽMAN KONTROLORA

Uvijek je dobro imati nekoga tko će nam ukazati kada smo skrenuli ili usporili na putu prema željenom cilju.

TKO JE KONTROLOR?

KONTROLOR je pojedinac koji ima ulogu da kontrolira ispravnost procesa kontinuiranog rješavanja trenutačno najvećeg problema (jedan po jedan u nizu) od strane korisnika MURP-a prema definiranoj proceduri.

Kontrolor je nadređeni, trener, mentor, podrška, ... čija je funkcija utvrđivati stanje primjene MURP-a i prema potrebi intervenirati kako bi se osigurala cjelovita primjena bez negativnih stanja.

Korisnik primjene MURP-a sve radi u cloudu (Dropbox).

Korisnik MURP-a u okviru svoje nadležnosti i ovlaštenja ima postavljene ciljeve.

Ciljevi se sastoje od 3 - 7 KPI-a (ključni pokazatelji izvedbe) koji su mjerljivi kvantitativno i/ili kvalitativno.

Kako je cijeli proces upravljanja problemima integralno povezan, moguća je kontrola indukcijom (od pojedinačnog koji je ključan prema svim elementima koji čine cjelovitost).

Cilj je kontrola jednog ključnog elementa u koji su integrirani (uključeni) svi elementi procesa rješavanja problema.

Na taj način se koristi princip nelinearnosti:

Malo angažmana na aktivnostima kontrole, a potpuna kontrola procesa rješavanja problema.



ŠTO KONTROLOR MOŽE / TREBA RADITI?

Kontrolor definira što, kako i kada kontrolirati korisnika na primjeni MURP-a.

MOGUĆE OPCIJE KONTROLE

1. KONTROLIRA SE SVE

Naravno, nije racionalno često kontrolirati cijeli proces upravljanja problemima.

To je nepotrebno gubljenje vremena.

Model je tako dizajniran da se sve može kontrolirati hijerarhijski i to otpočetak ako se želi i kada je to potrebno.

Postupanje

Opcija „kontrolira se sve“ je samo mogućnost (može su uvijek činiti), a ne potreba.

2. KONTROLA 7 KPI-A

Proces kontrole provedbe usmjeren je na sedam (7) ključnih pokazatelja izvedbe - KPI.

Mjerljivost aktivnosti na rješavanju problema sagledava se kroz tri (3) sastavnice:

1. **Angažman korisnika** (tri KPI-a)

- indikator angažmana korisnika (prosječno dnevno):
 - KČU rješavanje (minimalno 15 minuta dnevno),
 - KČU riješeno (broj),
 - PPP (pitanja, prijedlozi i primjedbe prema MUI treneru, nadređenima i ostalima) broj,
- datum početka angažmana,
- datum zadnjeg angažmana.

2. **Stanje rješavanja problema** (tri KPI-a)

- stanje ažuriranja negativnih stanja (ne, da),
- datum zadnjeg unosa negativnog stanja,
- kvocijent rješavanja problema (uklonjeno / riješeno / utvrđeno)

3. **Prijedlozi rješenja problema** (jedan KPI)

- broj danih prijedloga rješenja problema.

Postupanje

Svako uočeno negativno stanje (odstupanje od definiranih vrijednosti KPI-a) zahtijeva intervenciju kontrolora.

3. KONTROLA GLAVNOG KPI-A

Kontrolira se samo jedan ključni pokazatelj izvedbe - KPI.

Indikator angažmana korisnika (prosječno dnevno) je glavni ključni pokazatelj izvedbe - KPI.

Indikator angažmana korisnika ima ulogu osigurati da korisnik mora najmanje petnaest (15) minuta dnevno raditi na utvrđivanju i rješavanju problema kako je definirano procedurom.



Postupanje

Dovoljno je kontrolirati:

Je li odrađeno minimalno petnaest (15) minuta dnevno na aktivnostima "KČU RJEŠAVANJE"?

- Ako je odgovor "NE", a korisnik nije donio pisane mjere za uklanjanje negativnog stanja - **kontrolor je obavezan intervenirati**.

- Ako je odgovor "DA", to je stanje izvrsnosti i samo tako treba nastaviti.

Osnovni princip djelovanja – princip zapovjedne odgovornosti

Kada kontrolor sazna za negativno stanje u problematici primjene MURP-a, on u potpunosti preuzima odgovornost za uklanjanje utvrđenog negativnog stanja.

Napomena

Model univerzalno rješavanje problema - MURP je tako dizajniran da će kontinuirani angažman prema definiranoj proceduri od najmanje petnaest (15) minuta dnevno (KČU RJEŠAVANJE) omogućiti cjelovito utvrđivanje negativnih stanja, intenzivno rješavanje problema i njihovo učinkovito uklanjanje.

4. SAMOKONTROLA

Samokontrola treba biti izbor kontrole rada korisnika na primjeni MURP-a.

Korisnik je sam obveznik kontrole i odgovoran da postupi po svim elementima primjene MURP-a.

To je do kraja logično i nema ni jedan objektivan razlog da drugi troše nepotrebno vrijeme za nešto što je u nadležnosti i ovlaštenju korisnika.

Postupanje

Obaveza je korisnika:

- Utvrditi i evidentirati uočena negativna stanja,
- Donijeti pisane mjere za uklanjanje uočenih negativnih stanja.

Sve se evidentira u tabličnom alatu "KČU" (točke 8. i 9.) koji se nalazi u dokumentu "HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA".

Moguća opcija (u zavisnosti od interesa kontrolora):

Korisnik ima obavezu na dogovoren način dodatno izvijestiti kontrolora:

- kako su utvrđena negativna stanja,
- kako su definirane mjere za uklanjanje negativnog stanja.

Ova opcija je racionalna na početku uvođenja primjene MURP-a uslijed otpora promjenama i kontrolor ovakvim mjerama osigurava izvedivost promjena.

Kontrolor periodično sam preventivno kontrolira korisnika: tjedno, mjesečno, ... (zlu ne trebalo).

Ovdje se radi o potrebnom povjerenju između korisnika i kontrolora koje funkcionira dok se ne dogodi da korisnik prikazuje / daje netočne podatke (laže), a to je već druga situacija koja podliježe sankcijama kažnjavanja.

Davanje netočnih informacija je težak disciplinski prekršaj koji se sankcionira prema elementima pravilnika o vrednovanju rada (nagrađivanje i kažnjavanje).

CRTICE

- Kontrolom primjene MURP-a reducirat ćete potrebu za kontrolom u drugim područjima djelovanja.
- Trošenje vremena na kontrolu je pokretač razvoja, a ne gubitak resursa.
- Kontrola primjene MURP-a mora biti prioritetna aktivnost nadređenih.
- Opcije kontrole primjene MURP-a se mogu prema potrebama i interesima tijekom vremena mijenjati.

PRAKTIKUM

1. Ako ste u ulozi kontrolora primjene Modela univerzalno rješavanje problema – MURP, **izaberite** jednu od opcija (1. – 4.) pomoću koje ćete kontrolirati primjenu MURP-a.

2. Utvrdite mogućnost da kontrolu primjene MURP-a delegirate drugom pojedincu (Menadžer promjena).

Vidjeti više o menadžeru promjena ...

ZAKLJUČAK

Model univerzalno rješavanje problema - MURP je cjelovit i integrativno povezan sustav koji se pomoću ključnih pokazatelja izvedbe - KPI lako prati i brzo utvrđuje trenutačno stanje primjene pojedinaca i zajedništva gdje se primjenjuje.

Pomoću mobitela kontrolor u realnom vremenu kontrolira elemente koji ga interesiraju, a sve bez ometanja korisnika.

Na osnovu utvrđenog stanja intervenira prema korisniku kada je potrebno.

Krajnji cilj kontrole je samokontrola od strane korisnika jer se time postiže:

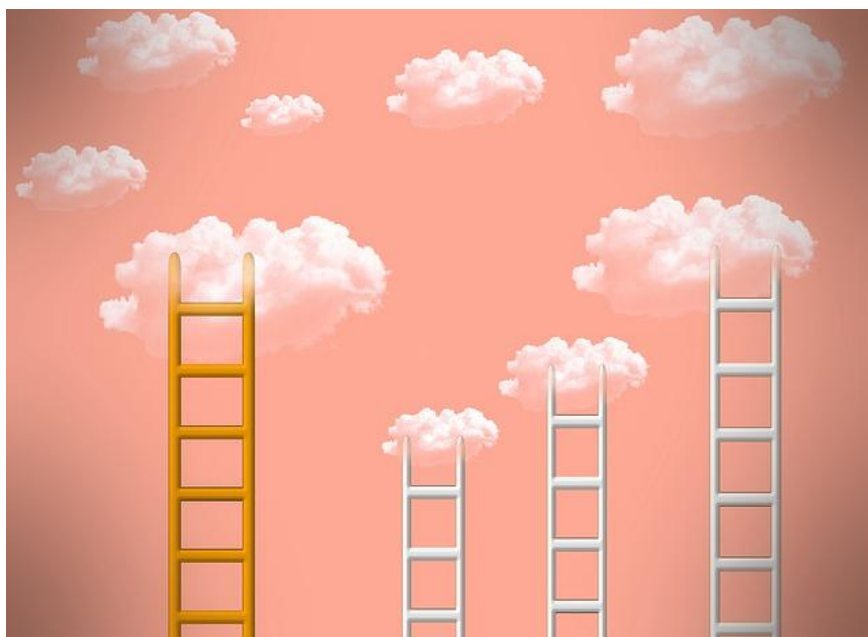
1. Korisnik je u cijelosti odgovoran za stanje rješavanja problema primjenom MURP-a,
2. Kontrolor je minimalno angažiran oko kontrole rješavanja problema kod pojedinaca koje kontrolira.

PRIMJENA

UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA - MURP

Sadržaj poglavlja

- **KONTINUIRANO POVEĆANJE UČINKOVITOSTI I PRODUKTIVNOSTI PRIMJENOM MODELA UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA – MURP**
- **RAZVOJ TVRTKE POMOĆU MODELA UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA – MURP**
- **MENADŽER PROMJENA**
- **NOVOZAPOSLjeni KAO OBVEZNICI PRIMJENE MODELA UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA - MURP**
- **RAZVOJ KARIJERE POMOĆU MODELA UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA**
- **VIRTUALNO UPRAVLJANJE SUSTAVOM RJEŠAVANJA PROBLEMA**
- **ZAGOVARANJE DRUGIH ZA PRIMJENU MODELA UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA - MURP**



KONTINUIRANO POVEĆANJE UČINKOVITOSTI I PRODUKTIVNOSTI PRIMJENOM MODELA UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA - MURP

Nije dovoljno samo raditi (biti zaposlen s nečime), važno je biti učinkovit u djelovanju.

Primjena Modela univerzalno rješavanje problema - MURP znači kontinuirano rješavanje trenutačno najvećeg problema (jedan po jedan u nizu).

Što će donijeti kontinuirano rješavanje trenutačno najvećeg problema?

Treba imati na umu kako svaki problem ako se ne ukloni dovodi do pojave brojnih novih problema.

Nerješavanje problema u konačnici znači nepotrebno trošenje dodatnih resursa.

Ako odgađamo rješenje problema, kasnije rješavanje troši više resursa u odnosu na situaciju da se problem riješio odmah po njegovom pojavljivanju.

Imajte na umu: Svaki problem stvara štetu dok se ne ukloni jer nepotrebno troši resurse.

Svako uklanjanje trenutačno najvećeg problema odmah dovodi do prekida stvaranja štete koju čini problem koji se ne rješava.

Imamo izbor:

1. Rješavati problem čim se pojavi,
2. Odgađati rješavanje problema i "pristajanje" na stvaranje štete bez obzira na negativne posljedice.

Svako odgađanje rješavanja problema dovodi do novih negativnih stanja za čije se uklanjanje troše dodatni resursi i time se direktno umanjuje rezultat.

Sagledajmo problematiku rješavanja problema s pozicija učinkovitosti i produktivnosti.

1. UČINKOVITOST I RJEŠAVANJE PROBLEMA

Učinkovitost je omjer prihoda i troškova koji nastaju kao rezultat djelovanja.

Učinkovitost = prihodi / troškovi

Dva (2) su elementa koja utječu na učinkovitost u odnosu na probleme:

1. Troškovi koji nastaju nerješavanjem problema

Kako se troškovi nerješavanjem (odgađanjem) problema povećavaju - pada učinkovitost.

Ako se problem pravovremeno riješi – nema više troškova koji nastaju nerješavanjem jer nema daljnjih negativnih stanja (uporaba *resursa* za rješavanje problema) i time se povećava učinkovitost.

2. Oslobođa se vrijeme koje se trošilo na neučinkovito „gašenje“ problema

Pravovremenim rješavanjem problema oslobođa se vrijeme koje bi se trošilo na uklanjanje posljedica nerješavanja problema.

Oslobođeno vrijeme se može/treba usmjeriti na stvaranje novih vrijednosti u cilju povećanja prihoda što dovodi do povećanja učinkovitosti.



2. PRODUKTIVNOST I RJEŠAVANJE PROBLEMA



Produktivnost je omjer prihoda i količine rada koji nastaju kao rezultat djelovanja.

Produktivnost = prihodi / rad

Za uklanjanje problema čije rješavanje kasni, potrebno je više rada (zbog nastajanja dodatnih problema koje treba ukloniti) i time se produktivnost smanjuje.

Kontinuiranim rješavanjem trenutno najvećeg problema (jedan po jedan u nizu) oslobađa se vrijeme koje ne moramo više trošiti na zakašnjelo uklanjanje problema.

Tako oslobođeno vrijeme se može / treba usmjeriti na važne problematike što će donijeti povećanje produktivnosti, a time i povećanje dobiti (zarade).

CRTICE

- Svako odgađanje rješavanja problema umanjuje rezultat vašeg djelovanja.
- Kontinuirano i sustavno rješavanje problema primjenom Modela univerzalno rješavanje problema – MURP je najbrži i najjeftiniji način za povećanje učinkovitosti i produktivnosti.
- Kontinuirano i sustavno povećanje učinkovitosti i produktivnosti je „automatska“ posljedica primjene Modela univerzalne izvrsnosti – MURP jer svaki uklonjeni KČU prekida stvaranje štete.

ZAKLJUČAK

Svaki riješeni problem (posebno trenutno najveći) donosi povećanje učinkovitosti i produktivnosti. Kontinuirano i sustavno rješavanje trenutno najvećeg problema - KČU (jednog po jednog u nizu) je najsnažniji pokretač stvaranja novih vrijednosti kroz kontinuirano povećanje učinkovitosti i produktivnosti.

Kontinuirano i sustavno povećanje učinkovitosti i produktivnosti je primaran zadatak u poslovanju s ciljem postizanja i prebačaja planirane dobiti (zarade).

Ona zajedništva (grupe, organizacije i zajednice) i pojedinci koji odluče da im primarna aktivnosti bude primjena Modela univerzalno rješavanje problema - MURP steći će nedostižnu konkurentsku prednost i njihova postignuća neće biti ničim ograničena.

RAZVOJ TVRTKE POMOĆU MODELA UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA - MURP

Kontinuirano rješavanje problema u poduzetništvu je preduvjet za uspješno poslovanje.

Nije problematična pojava problema u poduzetništvu koji nastaju iz objektivnih razloga.

Problemi su svakodnevna pojava u poslu.

Problematično je:

- Kada probleme ne rješavamo kontinuirano i na optimalan način,
- Ako se problemi ponavljaju iz subjektivnih razloga,
- Nema djelovanja kako bi sprječavali iste probleme u budućnosti (prevencija).

Dva su moguća pristupa rješavanja problema u tvrtkama:



1. Nema definiranog načina (modela) rješavanja problema.

Svatko probleme rješava na svoj način.

Ovaj izbor načina djelovanja je **improvizacija** s brojnim negativnim posljedicama:

Nema mjerenja postignutih rezultata, kontrole provedbe, vrednovanje na osnovu rezultata rješavanja problema je nepoznato, nizak nivo učinkovitosti i produktivnosti, ...

Naravno, uz ovaj način djelovanja postignuća će biti daleko manja od potencijala, potreba i želja,

Ovo je potpuno pogrešan pristup i nema ni jednog logičnog opravdanja za takvo postupanje.

2. Model univerzalno rješavanje problema - MURP je izabran kao obavezan način rješavanja problema u tvrtki.

U cilju isključivanja svake improvizacije potrebno je postupiti prema sljedećem hodogramu aktivnosti na uvođenju primjene MURP u tvrtku:

1. Rukovoditelj donosi pisanu odluku o obaveznoj primjeni MURP-a kao načina rješavanja problema u tvrtki sa sljedećim elementima:

- Odlučiti hoće li se angažirati autor modela za uvođenje Modela u tvrtku.
- Imenovati pojedinca iz tvrtke za ulogu Menadžera promjena koji će koordinirati primjenu Modela "UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA".
- Odrediti obveznike primjene MURP-a.
- Donijeti odluku o DNR (dnevni normativ rada) - minimalno dnevno vrijeme rada zaposlenika za rješavanje KČU-a.
- Definirati početak primjene Modela za svakog pojedinog obveznika rješavanja problema na MUI način.

2. Izrada "PLAN UVOĐENJA MURP-a" ako nije angažiran autor Modela prema elementima iz knjige.

- *hodogram operativnih aktivnosti,*
- *procedure,*
- *utvrđivanje postignuća (na osnovu definiranih KPI-a),*
- *vrednovanje rada na rješavanju problema,*
- *evaluacija.*

3. Izgradnja sustava virtualnog upravljanja problemima (kontrola primjene MURP-a na daljinu - pomoću mobitela koristeći Dropbox).

Imajte na umu!

Prema potrebi zatražiti pomoć od autora Modela (pitanja, prijedlozi i primjedbe).

Napomena: **Hodogram aktivnosti za uvođenje u primjenu Modela URP se jednako odnosi na bilo koji oblik zajedništva (grupe, organizacije i zajednice).**



Koristi od primjene Modela univerzalno rješavanje problema - MURP

- Svi zaposlenici rade na isti način.
- Problemi se rješavaju na optimalan način (uz najmanji utrošak resursa).
- Rješavanje trenutačno najvećeg problema (jedan po jedan u nizu) je prioritet zaposlenika.
- Omogućena je laka, jednostavna i brza kontrola primjene rješavanja problema na daljinu bez ometanja.
- Svi procesi tijekom rješavanja problema su trajno dokumentirani.
- Sustavno se smanjuje šteta jer se problemi kontinuirano i sustavno rješavaju prema prioritetima.
- Svako rješenje problema je trajna preventiva istim problemima u budućnosti.
- Tijekom rješavanja problema primjenom MURP-a nema operativnih (naknadnih) troškova.
- Stjecanje nedostižne konkurentske prednosti jer konkurenciji rješavanje trenutačno najvećeg problema (jedan po jedan u nizu) nije prioritet u djelovanju.

ZAKLJUČAK

Primjena Modela univerzalno rješavanje problema - MURP u tvrtku je strateška odluka koja će trajno donositi povećanje učinkovitosti i produktivnosti, a to znači povećanje dobiti (zarade). Zaposlenici će se baviti kontinuiranim rješavanjem trenutačno najvećeg problema (jedan po jedan u nizu) i time si osloboditi vrijeme jer se neće baviti posljedicama nerješavanja problema. Tako oslobođeno vrijeme, zaposlenici će investirati u razvojne aktivnosti u cilju stvaranja novih vrijednosti i time će postignuća biti još intenzivnija.

MENADŽER PROMJENA

Tvrtka koja nema barem jednu osobu koja će se sustavno i kontinuirano baviti uvođenjem promjena izabrala je neuspjeh.

Ako zajedništvo (grupa, organizacija ili zajednica) ima tri ili više osoba koji su obveznici promjena, jako je mudro imenovati jednu osobu u ulozi menadžera promjena.



Menadžer promjena je imenovana osoba od strane rukovoditelja (sponzora promjena) koja ima definirana prava i obveze u procesu uvođenja i upravljanja promjenama u tvrtku.

Menadžer promjena je nova pozicija u tvrtkama i preduvjet da tvrtka u ovim turbulentnim vremenima brzih promjena preživi i bude uspješna.

Više o problematici menadžera promjena pročitajte u članku "**MENADŽER PROMJENA - NOVO NEZAOBILAZNO ZANIMANJE U TVRTKAMA**" koji možete preuzeti s Interneta na linku ([klik](#)).

Uvođenje načina rješavanja problema primjenom Modela univerzalno rješavanje problema - MURP mora biti prioritetna aktivnost Menadžera promjena.

Aktivnosti Menadžera promjena na uvođenju modela "Univerzalno rješavanje problema":

- Stječe osobno kompetencije za primjenu Modela univerzalno rješavanje problema - MURP,
- Osposobljava druge obveznike promjena za primjenu MURP-a,
- Odgovoran je za stjecanje kompetencija rješavanja problema kod novozaposlenih primjereno njihovim dodijeljenim nadležnostima i ovlaštenjima,
- Pomaže obveznicima promjena u aktivnostima u problematici rješavanja problema,
- Kontrolira provedbu primjene MURP-a,
- Intervenira kod obveznika promjena prema dodijeljenim nadležnostima i ovlaštenjima,
- Izvještava rukovoditelja o stanju rješavanja problema,
- Traži pomoć od autora MURP-a prema potrebama i interesima.

Praktikum

1. Rukovoditelj donosi odluku o imenovanju jednog zaposlenika na funkciju Menadžera promjena.
2. Odrediti dnevno vrijeme koje će Menadžer promjena posvetiti problematici promjena (dva sata dnevno, četiri sata dnevno ili 8 sati dnevno).
3. U okviru dodijeljenog vremena za uvođenje i upravljanje promjenama, odrediti vrijeme za aktivnosti u problematici rješavanja problema.
4. Napraviti opis poslova Menadžera promjena s nadležnostima i ovlaštenjima.

Zaključak

Zaposlenik u ulozi Menadžera promjena koji prioritetno vodi brigu o sustavu rješavanja problema je strateška odluka rukovoditelja i/ili vlasnika koja će brzo početi stvarati nove vrijednosti i pokrenuti intenzivan razvoj tvrtke.

Stvaranje novih vrijednosti znači povećavati učinkovitost i produktivnost što je i primaran cilj u poduzetništvu i u bilo kojem drugom obliku zajedništva (grupe, organizacije i zajednice).

Imajte na umu: Kontinuirano i sustavno rješavanje problema na MUI način je aktivnost koja će lako, jednostavno i brzo donositi kontinuirano i sustavno povećanje učinkovitosti i produktivnosti.

NOVOZAPOSLENI KAO OBVEZNICI PRIMJENE MODELA UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA - MURP

Zašto odugovlačiti stvari kada se mogu ubrzati s manje rada?

PROBLEM

Svaki poslodavac ima problema s uvođenjem novozaposlenih u posao:

- novozaposleni nemaju iskustva,
- postojeći zaposlenici "nemaju" vremena za novozaposlene iz objektivnih i subjektivnih razloga,
- dodatni problemi se javljaju ako novozaposleni nisu proaktivni u fazi uvođenja u posao (sporije prihvaćaju / stječu nedostajuće kompetencije).

RJEŠENJE

Novozaposleni odmah po dolasku na radno mjesto uče kako primijeniti Model univerzalno rješavanje problema – MURP:

- Naučeno praktično primjenjuju na svojem području djelovanja;
- Daju prijedloge rješenja problema prema nadređenima; za tu svrhu koriste tablični alat "[LISTA DAVANJA PRIJEDLOGA RJEŠENJA PROBLEMA](#)" kojima se prati njihova aktivnost u problematici rješavanja problema.
- Dodaje im se postepeno i odgovarajuća ovlaštenja kako samostalno preuzimaju pojedina područja u okviru planirane nadležnosti.

Koristi od ubrzanog osposobljavanja novozaposlenih za vještinu univerzalnog rješavanja problema:

- Odmah se angažiraju na aktivnostima stjecanja ključnih kompetencija.
- Ubrzano se stječu uvjeti za trajno postavljanje.
- Brzo se utvrdi je li novozaposleni predan poslu kako se predstavio tijekom procesa selekcije.
- Potreban je minimalan angažman postojećih zaposlenika.
- Novozaposleni kroz model rješavanja problema može lako i odmah prenositi stečena znanja i vještine drugima.



ZAKLJUČAK

Od izuzetne je važnosti odluka da vaši novozaposleni odmah po dolasku na radno mjesto prioritarno nauče rješavati probleme primjenom Modela univerzalno rješavanje problema – MURP.

Time dolazi do njihovog ubrzanog samostalnog uključivanja u posao, a usput tijekom učenja stvaraju nove vrijednosti.

Ovakvim pristupom novozaposleni ubrzo postaje zaposlenik koji prihoduje, a ne koji je trošak. Ima li boljeg pristupa nego da novozaposleni odmah po dolasku na posao uči, nauči i praktično primjenjuje rješavanje problema kao svoju prioritarnu problematiku?

RAZVOJ KARIJERE POMOĆU MODELA UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA - MURP

Neka vam Model univerzalno rješavanje problema – MURP bude glavni pokretač vaše uspješne karijere.



Dva (2) su područja vaših aktivnosti na rješavanju problema:

1. Rješavate svoje probleme.

To je racionalna odluka jer ćete kontinuiranim rješavanjem trenutačno najvećeg problema (jedan po jedan u nizu) kontinuirano i sustavno povećavati učinkovitost i produktivnost.

Ova opcija je autonomna za vas i nitko vas ne može spriječiti da kontinuirano rješavate probleme u području vaše nadležnosti i ovlaštenja.

Kontinuiranim povećanjem produktivnosti znači da ćete biti zapaženi, stjecati prepoznatljivost i osobni brend eksperta za rješavanje problema.

Naravno, ako imate podređene možete donijeti autonomnu odluku da su vaši podređeni obveznici rješavanja problema na MUI način.

Time će vaši rezultati kao nadređenoga dodatno kontinuirano rasti.

2. Dajete prijedloge rješenja za probleme drugih

Ako imate interesa da pomažete drugima dajući rješenja za njihove probleme, postoje dvije (2) mogućnosti.

2.1. Pitate druge imaju li nerješivih problema za koje ćete dati prijedloge rješenja.

2.2. Uočite probleme kod drugih i dajte im prijedlog rješenja.

Ako imate proaktivne nadređene koji cijene i potiču kompetencije drugih, vaša sposobnost za univerzalno rješavanje problema na MUI način će biti win-win situacije za vas i vaše nadređene.

Imajte na umu: Kada rješavate probleme za druge, to je uvijek samo vaš prijedlog.

Konačnu odluku o prihvatanju vašeg prijedloga za rješenje problema je njihova odluka.

Realno je očekivati da se često vaši prijedlozi za rješavanje problema neće prihvatiti bez obzira što je to optimalno (najbolje) rješenje.

Naravno, to su subjektivni otpori promjenama.

To je njihova subjektivna odluka na koju vi najčešće ne možete utjecati.

Budite analitični u donošenju odluke kako ćete reagirati na odbijanje vašeg rješenja koje je optimalno, posebno ako su odbijanja češća.

Moguće stanje: Vaše sposobnosti rješavanja problema će naići na negativan (neprijateljski) stav drugih i tada takvo negativno stanje riješite kao vaš problem.

Moguće rješenja za česta neprihvatanja vaših rješenja problema u zajedništvu je napuštanje zajedništva. Nije racionalno da drugi iz subjektivnih razloga ne prihvataju vaše prijedloge rješenja problema i na taj način onemogućavaju razvoj vaše karijere.



PRAKTIKUM

Utvrđite strategiju za davanje prijedloga gotovih rješenja za rješavanje problema prema drugima.

Svaki prijedlog rješenja problema prema drugima mora biti cjelovit i dokumentiran (zapisan).

Svaki prijedlog rješenja problema obavezno evidentirajte.

Listu prijedloga gotovih rješenja drugih evidentirajte u tablični alat "[LISTA DAVANJA PRIJEDLOGA RJEŠENJA PROBLEMA](#)" koji je sastavni dio „HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA“.

1. Kontinuirano analizirajte stanje prijedloga rješenja problema prema drugima (nadređeni, suradnici, podređeni, obitelj, ...).

2. Definirajte potrebne aktivnosti koje će osigurati prihvatanje vaših prijedloga rješenja problema od drugih.

ZAKLJUČAK

Rezultati koje ćete postizati kontinuiranim rješavanjem vašeg trenutačno najvećeg problema (jedan po jedan u nizu) će biti brzo prepoznati u vašem okruženju.

To će vam donijeti prepoznatljivost i brend vrhunskog stručnjaka za rješavanje problema.

Ako dodatno pomažete drugima u davanju prijedloga za rješavanje njihovih problema, bit ćete vrednovani i cijenjeni kao pojedinac koji rado dijeli svoja znanja i pomaže drugima.

Ako su vaši nadređeni proaktivni (ne opiru se promjenama) imat će koristi od vaših kompetencija rješavanja problema i podržat će vas u vašem napredovanju kroz odgovarajuće vrednovanje.

VIRTUALNO UPRAVLJANJE SUSTAVOM RJEŠAVANJA PROBLEMA

Sve što se ne kontrolira, neće se dogoditi!

Virtualno upravljanje znači upravljati na daljinu pomoću računala i/ili smartphone-a.

Polazne osnove

- Kontrola mora biti uz minimalni utrošak resursa.
- Kontrola ne smije ometati rad osoba čiji rad se kontrolira.
- Kontrola mora biti jednostavan proces.
- Kontrola mora biti izvediva na daljinu - pomoću mobitela.
- Kontrola mora nedvosmisleno dati pravo stanje u problematici rješavanja problema.

Najučinkovitiji način kontrole primjene rješavanja problema pomoću MURP-a je upotreba "cloud-a".

Model univerzalne izvrsnosti - MUI preferira uporabu Dropbox-a.

Prema svojim interesima i potrebama, korisnik Modela univerzalno rješavanje problema – MURP može koristiti drugi cloud.

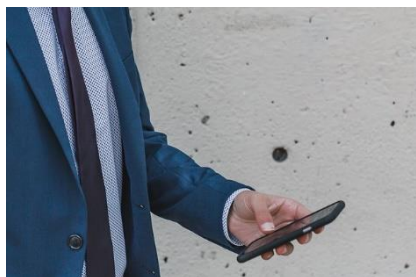
Postupanje

1. Korisnici MURP-a otvaraju svoj Dropbox račun na www.dropbox.com.
2. Instaliraju program Dropbox na računalo, laptop i smartphone.
3. Korisnici u Dropbox-u otvaraju folder „MURP“ koji dijele (Share) s pojedincima koji su ovlašteni za pristup sadržajima.
4. Na računalu i mobitelu koriste lokalno dokument **"HODOGRAM UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA"**.

Svaka promjena u dokumentu se sinkronizira na svim uređajima korisnika koji imaju pristup Dropbox sadržaju i na taj način svi korisnici imaju ažurirane sadržaje.

Donositelj odluke o virtualnom upravljanju sustavom rješavanja problema donosi odluku sa sljedećim elementima:

- Koji cloud se koristi,
- Tko su obveznici promjena (rad u cloud-u),
- Tko ima pristup sadržajima obveznika promjena,
- Izrada procedure koja će regulirati postupanje u organizaciji virtualnog upravljanja sustavom rješavanja problema.



KORISTI OD VIRTUALNOG UPRAVLJANJA

- Proces kontrole je bez ometanja drugih,
- Tijekom virtualnog upravljanja nema verbalne komunikacije koja je često neučinkovita i remetilačka,
- Ima se uvid u objektivno stanje (što je - tu je),
- Utvrđuje se stanje u realnom vremenu (sada),
- Moguća je intervencija ovlaštenih u realnom vremenu (sada).

ZAKLJUČAK

Virtualno upravljanje sustavom rješavanja problema (na daljinu pomoću računala i/ili smartphone-a) primjenom MURP-a je sofisticiran način djelovanja koji daje visoku učinkovitost svih sudionika.

To je potpuno novi pristup koji primjenom principa nelinearnosti (malo ulaganja - veliki rezultati) omogućava kontinuirano i sustavno povećanje učinkovitosti i produktivnosti.

Ovakvim pristupom je u potpunosti postignut cilj: RADITI MANJE, A POSTIZATI VEĆE REZULTATE.

Naravno, to je moguće ako se u potpunosti isključi improvizacija.

Za podsjećanje: Model univerzalno rješavanje problema - MURP u potpunosti isključuje improvizaciju u procesu rješavanja problema i zato je konačno rješenje za rješavanje problema.

ZAGOVARANJE DRUGIH ZA PRIMJENU MODELA UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA - MURP

Nitko nije usamljeni otok. Ne može se uspjeti bez drugih koji su slični ili isti kao mi.

Ciljevi zagovaranja drugih

- Zainteresirati druge u vašem okruženju da i oni steknu kompetencije rješavanja problema primjenom Modela univerzalno rješavanje problema - MURP.
- Primjenom MURP-a zajedno s drugima povećat ćete učinkovitost zajedništva i osobnu produktivnost sudionika u zajedništvima (grupe, organizacije i zajednice) u kojima djelujete.
- Primjenom MURP-a stvorit ćete uvjete za nedostižnu konkurentsku prednost.

Zašto zagovarati druge?

- Imate interes da drugi prestanu s improvizacijom.
- Nisu učinkoviti i produktivni i vi osjećate negativne posljedice takvoga djelovanja.
- Ne možete uključiti druge u zajedničke projekte jer nemaju odgovarajuće kompetencije kao vi.
- Troše vaše resurse, prvenstveno vrijeme, jer nisu organizirani (improvizacija).
- Svi se guše u njihovim problemima koji se ne rješavaju.



Kako zagovarati druge?

- Budite primjer kroz postignuća koja ćete postizati uspješnim rješavanjem problema.
- Prezenterajte im mogućnosti Modela univerzalno rješavanje problema - MURP.
- Ukažite im obazrivo što gube kada probleme rješavaju improvizacijom.
- Riješite im nekoliko problema na MURP način da vide kako se to radi.
- Kontinuirano i uporno dajte prijedloga rješenja problema.
- Predložite odluku o procesu izbora najboljeg rješenja za rješavanje problema koja postoje na tržištu edukacija kako bi utvrdili objektivnu vrijednost Modela univerzalno rješavanje problema – MURP.

Imajte na umu!

Moguća su samo tri (3) statusa u zajedništvima:

1. Mijenjate zajedništvo – uspješno ih zagovarate za promjene,
2. Drugi ne prihvaćaju promjene - djelujete kako drugi kažu bez obzira na posljedice jer vam je to sudbina (fatalizam),
3. Napuštate zajedništvo jer vas ono "uništava" kroz otpore promjenama, a one su neizbježne ako se želi opstati / uspjeti.

SAVJET

Ako koristite Model univerzalno rješavanje problema - MURP, ne pristajte na kompromise da se ne čine potrebne promjene jer će na taj način vaša postignuća biti daleko manja od vašeg potencijala, potreba i želja.

Svako negativno stanje u procesu zagovaranja drugih evidentirajte u Hodogram univerzalno rješavanje problema (tablični alat „Lista negativnih stanja“) i rješavajte ga u skladu s prioritetom.



Za podsjećanje!

Primjenom Modela univerzalno rješavanje problema - MURP, vi možete riješiti svaki problem na optimalan način (uz najmanji utrošak resursa).

Hoćete li uložiti svoje resurse u zagovaranje drugih - to je vaša osobna odluka u odnosu na potrebu i interes.

ZAKLJUČAK

Zagovarajte druge u vašem okruženju za primjenu Modela univerzalno rješavanje problema - MURP jer ćete na taj način doći do podređenih, suradnika i nadređenih koji su kompetentni kao i vi. Zajedništvo s drugima koji nemaju odgovarajuće kompetencije kao vi (posebno rješavanje problema), stvorit će kod vas nezadovoljstvo koje u praksi prerasta u poremećene odnose koje se teško kontrolira. Zagovaranje za primjenu Modela univerzalno rješavanje problema – MURP donijet će vam poziciju pokretača promjena, vođe, poželjnog partnera, osobe koja može i hoće pomoći drugima, ... A to onda znači vaše vrednovanje, prepoznatljivost, brend, ..., a to je onda definitivno uspjeh (izvrsnost).

DODACI

Sadržaj poglavlja

- **JESTE LI U PARADOKSU PROBLEMA?**
- **ALATI**
- **SAVJETI U PROBLEMATICI RJEŠAVANJA PROBLEMA**
- **POTICAJNE REČENICE U PROBLEMATICI RJEŠAVANJA PROBLEMA**
- **POJMOVNIK UPRAVLJANJE PROBLEMIMA**
- **OTPORI UVOĐENJA/PRIMJENI
MODELA UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA – MURP**
- **MURP CERTIFIKAT**
- **PROVJERA MURP ZNANJA**
- **LISTA DOKUMENATA ZA PREUZIMANJE S INTERNETA**
- **LISTA DODATNIH SADRŽAJA ZA STJECANJE KOMPETENCIJA
UPRAVLJANJA PROBLEMIMA**
- **DODATNI MURP SADRŽAJI NA INTERNETU**
- **EVIDENCIJA ČITANJA / PRIMJENA TEMA KNJIGE**



JESTE LI U PARADOKSU PROBLEMA?

Stanje paradoksa problema je posljedica nerazumnog ponašanja koje dovodi do neuspjeha i koje se ničim ne može racionalno opravdati.



Paradoks problema se može sagledati kroz sljedeće četiri (4) sastavnice:

1. STANJE

Postoje brojni problemi koji se ne rješavaju.
Zbog nerješavanja problema rezultati su daleko manji od potencijala, potreba i želja.

2. RJEŠENJE POSTOJI

S knjigom „**KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA**“ sada vam je dostupan cjelovit i univerzalan model rješavanja problema: „**MODEL UNIVERZALNO RJEŠAVANJA PROBLEMA – MURP**“.
MURP je dostupan za primjenu svakom prosječnom pojedincu.
Primjenom MURP-a riješit ćete svaki problem na optimalan način (uz najmanji utrošak resursa).

3. BEZ DJELOVANJA

Unatoč postojanju konačnog rješenja za rješavanje problema, ne koristite kontinuirano **Model univerzalno rješavanje problema – MURP** i time se odričite djelovati učinkovito i produktivno.
Odlučili ste se za improvizaciju i stvaranje štete.
To je definitivno paradoks!

4. POSLJEDICE

Probleme koje ne rješavate stvaraju nepotrebno brojne nove probleme.
To vas dovodi da na brzinu i kada baš morate djelomično rješavate negativne posljedice nerješavanja problema.
Perspektiva nije dobra ako žurno ne izađete iz Paradoksa problema.

PRAKTIKUM

1. Učestalo utvrđujte jeste li u Sindromu problema.
 2. Učestalo utvrđujete jesu li pojedinci iz vašeg okruženja u Sindromu problema.
- Ako utvrdite stanje Sindroma problema, žurno počnite s primjenom MURP-a.
Zagovarajte druge da izađu iz Sindroma problema.

ZAKLJUČAK

Kako vam je dostupna knjiga „**KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA**“, nije logično i racionalno da je ne koristite i primjenom sadržaja ne postanete ekspert za rješavanje problema.

ALATI

Definicija alata

Alati su definirana jednoznačna djelovanja koja se ponavljaju u odnosu na namjenu alata. Alati su najmanji broj potrebnih aktivnosti kako bi se ciljevi postizali na optimalan način.

Svaki alat u knjizi "**KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA**" je proizvod **Modela univerzalne izvrsnosti - MUI** © 2007 Milan Grković
To su MUI ALATI.

Svaki alat ima:

- Domenu (područje) djelovanja,
- Broj i redoslijed sastavnica (elemenata),
- Namjenu.

KARAKTERISTIKE MUI ALATA

- Svaki MUI alat je cjelovit i isključuje svaku improvizaciju u domeni važenja alata.
- Ni jednom MUI alatu se ne može ništa dodati jer će onda učinak biti improvizacija.
- Ni jednom MUI alatu se ništa ne smije ukloniti jer će onda učinak alata biti improvizacija.
- Ni jednom MUI alatu se ne smije promijeniti redoslijed sastavnica jer će onda učinak alata biti improvizacija.

U Modelu univerzalno rješavanje problema - MURP koriste se brojni alati.



U nastavku su predstavljena četiri ključna alata:

- NEGATIVNA STANJA
- LPR
- OSNOVNA PITANJA
- MIZI

PRAKTIKUM

Saznajte više o MUI alatima:

1. ALAT NEGATIVNA STANJA

- Namjena alata:

Utvrdjivanje problema - utvrditi stanja koja sprječavaju postizanje željenih ciljeva.

Svako negativno stanje je problem koji se mora žurno ukloniti kako bi se postigli željeni ciljevi.

- Sastavnice alata:

1. Kašnjenja,
2. Nekvalitetno,
3. Nedovoljno,
4. Nezadovoljstva,
5. Neodgovarajuće trošenje resursa (prekomjerno i premalo).

Više o alatu NEGATIVNA STANJA pogledajte u temi "NEGATIVNA STANJA".

Preuzmite temu "NEGATIVNA STANJA" s Interneta na linku ([klik](#)).

Tema je dio sadržaja iz autorove knjige "MUI SASTANCI - KONAČNO RJEŠENJE ZA UČINKOVITE SASTANKE" na str. 47. – 50. koju možete besplatno preuzeti*

2. ALAT LPR

- Namjena alata:

Upravljanje prioritetima – utvrđivati koji element je najvažniji po redoslijedu djelovanja s rokovima djelovanja.

- Sastavnice alata:

1. Lista,
2. Prioriteti,
3. Rokovi.

Više o alatu LPR pogledajte u temi "ALAT LPR".

Preuzmite temu "ALAT LPR" s Interneta na linku ([klik](#)).

Tema je dio sadržaja iz autorove knjige "MUI SASTANCI - KONAČNO RJEŠENJE ZA UČINKOVITE SASTANKE" na str. 193. - 195. koju možete besplatno preuzeti*.



3. ALAT OSNOVNA PITANJA

- Namjena alata:

Izrada proizvoda upravljanja: Planovi, zadaci, odluke, stjecanje kompetencija, izvješća i unapređenja.

- Sastavnice alata:

1. Što? – ciljevi
2. Zašto? – razlog za djelovanje
3. Kako? – procedure
4. S čime – resursi
5. Tko? – sudionici
6. Gdje? – mjesta događanja
7. Kada? – rokovi
8. Izvijestiti? – izvješća
9. Nastavak? – sljedeće aktivnosti

Više o alatu OSNOVNA PITANJA pogledajte u temi "OSNOVNA PITANJA".

Preuzmite temu "**OSNOVNA PITANJA**" s Interneta na linku ([klik](#)).

Tema je dio iz autorove knjige "MUI SASTANCI - KONAČNO RJEŠENJE ZA UČINKOVITE SASTANKE" na str. 151. - 152. koju možete besplatno preuzeti*.



4. ALAT MIZI

- Namjena alata:

Uklanjanje negativnih stanja tijekom provedbe potrebnih aktivnosti.

- Sastavnice alata:

1. Mjere za uklanjanje negativnih stanja,
2. Intervencije,
3. Zamjena,
4. Isključenje.

Više o alatu MIZI pogledajte u temi "MIZI".

Preuzmite temu "MIZI" s Interneta na linku ([klik](#)).

Tema je dio iz autorove knjige "MUI KNJIGA ZA USPJEH" na str. 76. - 79.

*Knjigu "MUI SASTANCI - KONAČNO RJEŠENJE ZA UČINKOVITE SASTANKE" možete u cijelosti **BESPLATNO** preuzeti s Interneta na linku ([klik](#))

ZAKLJUČAK

MUI alati imaju ulogu isključiti svaku improvizaciju u području djelovanja alata.

Primjenom MUI alata u problematici rješavanja problema postiže se kontinuirano i sustavno povećanje učinkovitosti i produktivnosti.

Primjena MUI alata u Modelu univerzalno rješavanje problema – MURP omogućava uklanjanje problema na optimalan način:

- Svi rješavaju sve probleme na isti način,
- Rješenja problema se temelje na dominantnoj uporabi mekih resursa (vrijeme, znanje i sastanci),
- Kontrola provedbe u svim fazama upravljanja problemima (utvrđivanje, rješavanje i uklanjanje) je u realnom vremenu (sada) s mogućnošću trenutačne intervencije.

SAVJETI U PROBLEMATICI RJEŠAVANJA PROBLEMA

Najbolji savjet je najbolje rješenje na osnovu brojnih prethodnih neuspjeha.

Evo u nastavku 10 ključnih savjeta koji vam ukazuju na potrebno ponašanje u procesu rješavanja problema primjenom **Modela univerzalno rješavanje problema - MURP**.

■ Primjena Modela univerzalno rješavanje problema – MURP je do kraja definirano djelovanje i sve elemente procedure morate striktno provoditi.

Nema nikakvih alternativnih mogućnosti u primjeni Modela univerzalno rješavanje problema – MURP. Činite isključivo kako je napisano.

■ Prihvatite „**Princip isključivosti**“ kao polazni princip u problematici rješavanja problema koji ima dvije (2) sastavnice:

1. Ne smijete rješavati probleme na primjenom Modela univerzalno rješavanje problema - MURP ako imate bolje rješenje koje ste dokumentirali autoru Modela.
2. Ako nemate bolje rješenje, morate rješavati probleme primjenom Modela univerzalno rješavanje problema - MURP ako nije pogibeljno, nezakonito i nemoralno.

■ Kada utvrdite pravi uzrok problema, rješenje problema će biti krajnje jednostavno.

■ Nemojte izbjegavati rješavanje problema na MUI način ako nemate bolje rješenje. Utvrdite postoje li otpori promjenama, pronađite uzroke i definirajte potrebne aktivnosti da se otpori promjena uklone.

■ Mudro je redovito održavati sastanke sa sobom (3S) tijekom kojih ćete analizirati stanje rješavanja problema primjenom Modela univerzalne izvrsnosti – MUI i utvrditi sljedeće potrebne aktivnosti.

■ Odlučite da vam je primjena Modela univerzalno rješavanje problema – MURP prioritetna aktivnost.

■ Preventiva nastajanja problema je trenutačno utvrđivanje stanja pomoću pitanja:

Improviziram/o li?

Ako je odgovor "Da", odmah prekinite s improvizacijom i definirajte model ponašanja!



■ Neka vam utvrđivanje negativnih stanja bude polazna točka vaših djelovanja.

- Uključite druge pojedince za koje ste nadležni u obveznike primjene Modela univerzalno rješavanje problema - MURP.



- Zagovarajte druge pojedince u svom okruženju da počnu primjenu Modela univerzalno rješavanje problema – MURP jer će time svi biti na dobitku (win – win): Vi ćete imati ravnopravne partnere, a oni će uz vašu pomoć steći kompetencije rješavanja problema na optimalan način i time napraviti velik iskorak u postignućima.

PRAKTIKUM

Analizirajte dane savjete jedan po jedan i utvrdite:

- Slažete li se sa sadržajem savjeta?
- Kako se vi ponašate u vezi savjeta?
- Za savjete gdje utvrdite drugačije postupanje, definirajte potrebne aktivnosti za uklanjanje negativnih stanja.

ZAKLJUČAK

Primjena navedenih savjeta će vas u stvarnosti etablirati kao stručnjaka za rješavanje problema.

Bit ćete lako i brzo uočeni da optimalno rješavate svoje probleme kao i probleme drugih kada to od vas zatraže.

Svaki od danih savjeta ima funkciju isključiti improvizaciju u vašim djelovanjima.

Savjeti su važan element za uspješno djelovanje u problematici rješavanja problema. Međutim, savjeti ne mogu biti dominantan čimbenik koji će dovesti do uspješnog kontinuiranog i sustavnog rješavanja problema.

Bez **Hodograma univerzalno rješavanje problema** koji je centralni dio knjige i do kraja definiran procedurom - nemoguće je uspješno rješavati probleme na univerzalan i optimalan način.

POTICAJNE REČENICE U PROBLEMATICI RJEŠAVANJA PROBLEMA

Evo u nastavku nekoliko rečenica koje vas mogu/trebaju potaknuti na kontinuirano rješavanje problema i pomoći vam da uspješno zagovarate druge u vašem okruženju za potrebu rješavanja problema.

- Kontinuirano rješavanje trenutačno najvećeg problema (jedan po jedan u nizu) je neusporedivo najveći ROI (return of invest).
- Ima li smisla na ponudu o osposobljavanju za kontinuirano i sustavno rješavanje najvećeg problema dati odgovor: "Nemam vremena"? I to više puta. Čak trajno.
- Nema uspjeha koji je primjeren potencijalima, željama i potrebama ako kontinuirano ne rješavate vaš trenutačno najveći problem (jedan po jedan u nizu).
- Vještina utvrđivanja, rješavanja i uklanjanje problema je vještina koja se mora naučiti. Nema prirodno talentiranih pojedinca koji su stručnjaci za rješavanje problema.



- Nema željenog uspjeha ako se problemi kontinuirano i sustavno ne rješavaju.
- Imajte na umu: Ignoriranje postojanja problema neizostavno dovodi do brojnih novih problema koji brzo mogu egzistencijalno ugroziti pojedince i sve oblike zajedništva u kojima pojedinci djeluju.
- Uvjet za postizanje izvrsnosti je prioritetno uklanjanje vašeg trenutačno najvećeg problema.
- Je li mudro pustiti da najveći problem stvara nekontroliranu štetu u vašem području djelovanja?

- Imaju li vaši ključni zaposlenici obavezu rješavanja problema koja je dana u pisanom obliku? Je li vašim zaposlenicima rješavanje problema prioritetna aktivnost?
- Znaju li vaši ključni zaposlenici riješiti svaki problem iz svoje nadležnosti i ovlaštenja na optimalan način?
- Bez uspješnog rješavanja problema nema postizanja željenih ciljeva.
- Prepoznavanje (uočavanje) problema je ključna vještina za postizanje željenih ciljeva i njoj treba posvetiti prioritetnu pažnju.
- Dok se ne ukloni, svaki problem nepotrebno troši resurse i neizostavno generira nove probleme.
- Za svaki utvrđeni problem obavezno odrediti rok za njegovo uklanjanje.
- Utvrđivati (uočavati) svoje probleme ali isto tako i probleme drugih koji imaju utjecaja na vas?

PRAKTIKUM

Analizirajte pažljivo svaku rečenicu i s obzirom na ključni element u rečenici:

1. Utvrdite kakvo je trenutačno stanje kod vas.
2. Utvrdite kako je trenutačno stanje kod drugih u vašem okruženju.
3. Za svako utvrđeno negativno stanje, obavezno donesite mjere za uklanjanje uočenog negativnog stanja.

ZAKLJUČAK

Uvijek ima mogućnosti za povećanje učinkovitosti i produktivnosti u bilo kojem području djelovanja da se kontinuirano i sustavno rješavaju problemi.

Kada odlučite da vam je rješavanje problema prioritetna aktivnost, navedene poticajne rečenice će vam biti dobar putokaz kako iskoristiti rješavanje problema kao primarni pokretač razvoja kako vas pojedinačno, tako i bilo kojeg zajedništva (grupe, organizacije i zajednice) u kojima djelujete.

POJMOVNIK UPRAVLJANJE PROBLEMIMA

Razumijevanje odnosa dijelova međusobno i u odnosu na cjelinu omogućava učinkovito upravljanje cjelinom bez obzira o čemu se radi.

Pojmovnik sadrži ključne riječi iz problematike upravljanja problemima - ukupno je dano **424** ključnih riječi poredanih abecednim redom.

Pojedini pojmovi su povezani linkovima u sadržaju knjige i linkovima na Internetu na odgovarajuće sadržaje.

Ako nemamo sve ključne riječi iz problematike upravljanja problemima, imat ćemo improvizaciju, a to znači kako ćemo generirati nove probleme umjesto da uklanjamo postojeće.

Imati ključne riječi iz problematike upravljanja problemima je osnovni preduvjet za učinkovito upravljanje problemima, a to znači utvrditi, riješiti i ukloniti probleme na optimalan način (uz najmanji utrošak resursa).

PRAKTIKUM

1. Cilj je sakupiti ključne riječi vezane uz problematiku upravljanja problemima.
2. Preuzmite dokument „**POJMOVNIK UPRAVLJANJE PROBLEMIMA RADNO**“ s Interneta na linku ([klik](#)). Navedene ključne riječi opišite, utvrdite njihovu primjenu i unesite napomene vezane uz ključne riječi.
3. Dodajte vaše pojmove koji nisu uneseni u pojmovnik, a koje ste uočili tijekom primjene Modela univerzalno rješavanje problema - MURP i prema potrebi i interesu opišite ih kako je to definirano u danom tabličnom alatu.

aktivna područja djelovanja	definicija problema
alat Osnovna pitanja	delegiranje
alati	dinamika rješavanja problema
alternativna ponašanja	disruptivna tehnologija rješavanja problema
alternativna rješenje	disruptivno rješenje
analiza dana	dnevnik rada
analiza dosadašnjeg načina rješavanja problema	dobit
angažman autora modela	dodatno vrijeme za KČU RJEŠAVANJE
arhiva	dodjela nedostajućih resursa
autor	domena (područje) djelovanja alata
autorski članci	donatorstvo za knjigu
autorsko pravo	dostupnost
ažuriranje negativnih stanja	Dropbox
benefiti (koristi) za sponzora	DUP
bilješke	elektroničko vođenje Hodograma
bolest	elementi univerzalnosti primjene
brend stručnjak za rješavanje problema	evaluacije
cilj	evidencija angažmana
ciljevi sponzorstva	faze Hodograma
ciljevi zagovaranja drugih	faze kontrole provedbe potrebnih aktivnosti
cjelovita slika	faze upravljanja problemima
cjeloviti model	fiksni rok za provedbu
cloud	formalno redovito obrazovanje
čitanje s razumijevanjem	funkcije upravljanja
dani u tjednu za rješavanje problema	generalni sponzor
davanje prijedloga rješenja	generiranje novih problema

glavni sponzor	kontrola pomoću mobitela
glavno pitanje	kontrola provedbe potrebnih aktivnosti
grupa	kontrola stanja
hodogram	kontrolabilno
Hodogram univerzalno rješavanje problema	kontrolna pitanja izvrsnosti – KPIz
imenovanje Menadžera promjena	kontrolnik URP
improvizacija	kontrolor
indikator angažmana	koordinacija između korisnika
inovativna rješenja	korisnik knjige
inovativnih elementi modela rješavanja problema	kreiranje potrebnih tema
inovativnost	kreiranje predložaka djelovanja
intelektualni kapital	kreirati nedostajuće liste
interesi za sponzorstvo	kroničan nedostatak vremena
intervencije	kvaliteta
intervencije ovlaštenih u realnom vremenu (sada)	kvaliteta kontrole provedbe
intuicija	kvocijent rješavanja problema – RSQ
iskazivanje neslaganja	lista davanja prijedloga rješenja problema
isključenje	lista delegiranja
isključiti improvizaciju	lista negativnih stanja
izbjegavanje aktivnosti	lista riješenih problema
izbjegavanje promjena	liste
izbor modela djelovanja	literatura
izbor najboljeg rješenja	lokalni linkovi u Hodogramu
izbor rješenje problema	LPR
izbor statusa sponzora	meki resursi
izdavanje MURP certifikata	menadžer promjena
izgradnja sustava virtualnog upravljanja problemima	minimalistički pristup
iznos donacije	minimalna jednokratna ulaganja
izrada hodograma aktivnosti	minimalno vrijeme za KČU RJEŠAVANJE
izrada procedure	MIZI
izrada proizvoda upravljanja	mjere za uklanjanje negativnih stanja
izvješća	mjerjenje RPQ
izvrsnost	mjerjenje učinka rješavanja problema
jednokratne potrebne aktivnosti	mjerljivost
jednoznačnost	mjesečni planeri
kašnjenja	model djelovanja
kašnjenje rješavanja problema	model rješavanja problema
KČU	Model univerzalne izvrsnosti - MUI
KČU RJEŠAVANJE planiranje	MODEL UPS knjiga
ključni pokazatelji izvedbe - KPI	moguća MUI rješenja problema
knjižne oznake u Hodogramu	moguća područja djelovanja
kompetencije za rješavanje problema	moguće opcije kontrole
komunikacija s autorom knjige	MUI KNJIGA ZA USPJEH knjiga
konačno rješenje	MUI SASTANCI knjiga
konačno rješenje za rješavanje problema	MURP
kontaktirajte autora knjige	MURP certifikat
kontinuirane potrebne aktivnosti	MURP plan uvođenja
kontinuirano postizati željenu izvrsnosti	MURP radionice
kontinuirano rješavanje problema	način utvrđivanja problema
kontrola	načini djelovanja
kontrola 7 KPI-a	načini rješavanja problema
kontrola glavnog KPI-a	načini utvrđivanja KČU

nadležnosti	otpri uvođenja modela
najbolji mogući način	outsourcing
najčešći nedostaci u rješavanju problema	ovlaštenja
najmanji broj koraka	pad produktivnosti
najmanji utrošak resursa	pad učinkovitosti
nastavak aktivnosti	paradoks
neaktivnost	paradoks izbora
nedostatak novca	paradoks rješavanja problema
nedostatak resursa	petlja izvrsnosti
nedostižna konkurentna prednost	pitati autora knjige
nedovoljno	pitati druge
negativna stanja	pitati MUI autora/trenera
negativno brendiranje	pixabay.com
nekvalitetno	plan aktivnosti
nemoralno	planirano vrijeme za kontrolu
neodgovorno ponašanje	planiranje
nepotrebno trošenje resursa	planiranje rokova
neprihvatanje modela	planiranje sljedećeg dana
neracionalno trošenje resursa	planiranje termina za KČU rješavanje
nerješavanje problema	planovi
neučinkoviti sastanci	poboljšanja
neuspjeh	početna inventura problema
nezadovoljstva	početno stanje
nezakonito	područja života potrebne teme
novi KČU	područje djelovanja
novi obveznici rješavanja problema	područje nastanka problema
novozaposleni kao obveznici primjene	područje uspjeha područja života
obaveze prema drugima	poduzetništvo
obećanje drugima	pogibeljno
obveznici primjene	pojednostaviti jednostavno
obveznici rješavanja problema	pojmovnik
odgađanje promjena	pokretači promjena
odlazak ključnih zaposlenika	pokretanje promjena
odluka o uvođenju promjena	ponašanje
odluke	ponavljajući problemi
određivanje DNR	poremećeni odnosi
određivanje problema	Portal alfa
opis aktivnosti tijekom dana	posljedice nerješavanja problema
opis poslova menadžera promjena	postavljanje ciljeva
optimalan način	postavljanje pitanja
optimalan način rješavanja problema	postignuća
optimalno trošenje resursa	postojanje problema
optuživanje za neuspjeh	postupak stjecanja MURP certifikata
organizacija	potencijal
organiziranje	potreba
osnaživanje korisnika	potreba za novim kompetencijama
osobni razvoj	potrebna djelovanja
ostala područja djelovanja	potrebne aktivnosti
osviještenost o značaju rješavanja problema	potrebne aktivnosti prema potrebi
osvješćivanje o načinima djelovanja	potrebne teme
otpri primjeni modela	potrebne teme aktivnih područja djelovanja
otpri promjenama	potrebne teme primarnog područja djelovanja

povećanje produktivnosti	razvoj tvrtke
povećanje učinkovitosti	redoslijed rješavanja problema
poziv na akciju	reklamacija
PPP prema drugima	rezultati
praktikum	riješeni problemi
praktikum arhiva	rješavanje problema na brzinu
predlošci	rješavanje problema
predložak alata Osnovna pitanja	rješavanje problema drugih
predložak mjesečni planer	rješavanje problema potrebne teme
predložak tablični alat KČU	rješavanje vlastitih problema
preduvjet za početak primjene modela	ROI
prepoznavanje trenutno najvećeg problema	rok za uklanjanje problema
preuzimanje s Interneta	rokovi za provedbu
preventiva	rokovi za rješavanje problema
prihodi	ručno vođenje Hodograma
primaran predmet kontrole	rukovoditelj
primarni pokretač razvoja	rutine
primarni princip upravljanja problemima	samokontrola
primarno područje djelovanja	sastanak sa sobom
primjena MUI modula	SASTANCI UPRAVLJANE VREMENOM knjiga
primjena sadrže knjige	sastavnice Hodograma
primjenjivost	savjeti
princip isključivosti	sažetak Hodograma
princip zapovjedne odgovornosti	scenarij čitanja / korištenja knjige
prioriteti	semafor angažmana
prioriteti rješavanja problema	semafor davanja prijedloga rješenja problema
prioritetna aktivnost	semafor rješavanja problema
prioritetna aktivnost Menadžera promjena	sinergija
prioritetno rješavanje problema	sistemska rješenja problema
priprema za sastanak	skokovit razvoj
pristup sadržajima obveznika promjena	slijed potrebnih aktivnosti
proaktivnost	sponzor
problem	sponzor promjena
problematika rješavanja problema	sponzorstvo knjige
problemi koji se ponavljaju	sprečavanje ponavljanja istih problema
procedura	sprječavanje ključnih uzroka problema
procedura univerzalno rješavanje problema	stanje
proces rješavanja problema	stanje prijedloga rješenja problema
prodaja potrebne teme	stanje rješavanja problema
produktivnost	stjecanje nedostajućih kompetencija
profesionalna karijera potrebne teme	stjecanje nedostižne konkurentske prednosti
profesionalni razvoj	strategija
profit	stručnjak za univerzalno rješavanje problema
program osposobljavanja pojedinaca i zajedništva	stvaranje novih vrijednosti
promjene	stvaranje štete
prosječan korisnik	stvarno znanje
prvi dnevni prioritet	sustav vrednovanja rješavanja problema
rad u Hodogramu	sveobuhvatna kontrola
rashodi	šteta drugima
razlog za donatorstvo	tablični alat KČU
razmjena iskustava između korisnika	tablični alat Lista negativnih stanja
razmjena znanja	tablični alat moguća MUI rješenje problema

trajna preventiva
trajno uklanjanje uzroka problema
trenutačno najveći problem
trenutačno stanje
trošenje resursa
troškovi
troškovi kao posljedica nerješavanja problema
tržište edukacija
tvrdi resursi
UČENJE POMOĆU UMNIH MAPA knjiga
učinak rješavanja problema
učinkovito rješavanje problema
učinkovitost
uklanjanje problema
ulaganja
unapređenja
unaprijed moguća rješenja problema
univerzalno rješavanje problema
univerzalnost primjene modela
upisi u tablice
upravljanje
upravljanje ljudskim resursima
upravljanje promjenama
usko grlo
uspjeh
USPJEŠNA KARIJERA 1 knjiga
uzrok problema
ušteta resursa
utvrđeni problemi
utvrđivanje negativnih stanja

utvrđivanje stanja rješavanja problema
utvrđivanje stanja u realnom vremenu (sada)
uvjetovanost
uvođenje novozaposlenih u posao
uvođenje principa
vanjski čimbenici
verifikacija vrijednosti načina rješavanja problema
virtualno upravljanje problemima
vještina rješavanja problema
vještine
vlasnik
vođenje
vrednovanje rješavanja problema
vrijeme za rješavanje problema
vrste problema
zadaci
zadatak od nadređenih
zadovoljstvo rezultatima rješavanja problema
zagovaranje drugih za rješavanje problema
zajednica
zajedništvo
zajedništvo potrebne teme
zamjena
zapisivanje
zatvorena pitanja
značaj rješavanja problema
znanje
zona ugone
želje
željena izvrsnost

SPONZORSTVO KNJIGE

Želite li postati **sponzor knjige**
"KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA"?

Pogledajte koji su mogući statusi sponzorstva na linku ([klik](#)).



DONATORSTVO ZA KNJIGU

Želite li postati **donator za knjigu**
"KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA"?

Pogledajte kako je to moguće linku ([klik](#)).

OTPORI UVOĐENJA / PRIMJENI MODELA UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA - MURP

Kontinuirano rješavanje problema treba biti prioritetna aktivnost svih pojedinaca bez obzira tko su i što su i u kojim zajedništvima (grupe, organizacije i zajednice) djeluju.

Iako je prethodna rečenica logična, potrebna, racionalna, očekivana, ... izuzetno mali broj pojedinaca i zajedništva ima donesenu odluku kako je rješavanje problema prioritetna aktivnost.

U stvarnosti su prisutni intenzivni otpori promjenama glede kontinuiranog rješavanja trenutačno najvećeg problema (jedan po jedan u nizu).

Otpori promjenama su isključivo subjektivne prirode i to je odluka pojedinca da nerješavanjem problema stvara štetu bez obzira na opseg i intenzitet negativnih posljedica.

Zaista zvuči zastrašujuće kada pojedinac kaže:

Toliko sam zauzet (u poslu) da nemam vremena rješavati trenutačno svoj najveći problem.

Naravno, ovdje se radi o krivo postavljenim prioritetima: Rade se rutine i manje važne stvari i na taj način se stječe lažni i prozirni (naivni) alibi kako se nema vremena za rješavanje trenutačno najvećeg problema.

Situacija se dodatno zakomplicira kada nadređeni toleriraju podređenima da ne rješavaju svoj trenutačno najveći problem.

Otpori promjenama su jedina barijera uspješnim promjenama primjenom Modela univerzalno rješavanje problema - MURP i njih treba žurno ukloniti jer nemaju baš nikakvo objektivno uporište.



CRTICE

- Kod uvođenje obaveze rješavanja problema dolazit će do otpora promjenama ako to nadređeni dopušta.
- Praksa pokazuje: Što je pojedinac na višem organizacijskom nivou odlučivanja - otpori promjenama su veći.
- Otpori promjenama su vidljivi, pitanje je samo hoće li ih nadređeni ukloniti.

- Otpori uvođenju obaveze rješavanja problema kao prioritetne aktivnosti je odluka pojedinaca da stvara štetu zajedništvu u kojem djeluje.

- O uočenom otporu promjenama treba odmah i otvoreno razgovarati i utvrditi mjere za njegovo uklanjanje.

PRAKTIKUM

1. Utvrdite jesu li svi uključeni u promjene u cijelosti upoznati s potrebama, ciljevima i načinom uvođenja promjena.

Neinformiranost je jedan od glavnih čimbenika za otpor promjenama.

2. Utvrdite ima li otpora uvođenja u primjenu Modela univerzalno rješavanje problema – MURP.

Ako utvrdite postojanje otpora, napravite plan djelovanja za njegovo uklanjanje.

Ako imate potrebu, zatražite stručnu pomoć od autora Modela koji će vam pomoći u uklanjanju otpora promjenama.

ZAKLJUČAK

Nemojte dopustiti otpore uvođenju primjene Modela univerzalno rješavanje problema - MURP jer ćete time nepotrebno i nerazumno ograničiti postizanje željenih ciljeva.

Nema ni jedan objektivan razlog otpora da pojedinci kontinuirano rješavaju svoj trenutačno najveći problem.

Kada nadređeni utvrdi otpor primjene Modela univerzalno rješavanje problema, on u potpunosti preuzima odgovornost za uklanjanje otpora promjenama (princip zapovjedne odgovornosti).

MURP CERTIFIKAT

Kompetencija koja nije objektivno provjerena (znanje, vještine i ponašanje), ne može biti mjerilo vrijednosti.

Što je MURP certifikat?

MURP certifikat je pisana potvrda da je korisnik **Modela univerzalno rješavanje problema – MURP** stvarno stekao kompetencije (znanje, vještine i ponašanje) za rješavanje problema primjenom Modela univerzalno rješavanje problema - MURP.



Zašto se izdaje MURP certifikat?

Cilj izdavanja MURP certifikata je osigurati objektivno ocjenjivanje stvarnih kompetencija pojedinaca u problematici rješavanja problema primjenom Modela univerzalno rješavanje problema - MURP. MURP certifikat je stvarna garancija o stečenim kompetencijama rješavanja problema primjenom Modela univerzalno rješavanje problema.

MURP certifikat je objektivna referenca nositelja certifikata.

MURP certifikat je potvrda stečene nedostižne konkurentske prednosti.

Tko može izdati MURP certifikat?

MURP certifikat izdaje autor Modela univerzalno rješavanje problema - MURP, Milan Grković.

Autor MURP-a može isključivo pismeno ovlastiti i druge pojedince za izdavanje MURP certifikata prema definiranim procedurama.

Izdavatelj MURP certifikata mora imati MURP certifikat i druge kompetencije koje su propisane posebnom procedurom o izdavanju MURP certifikata.

Za svaki izdani MURP certifikat postoji dokumentacija čiji elektronički zapisi se trajno čuvaju.

Tko može dobiti MURP certifikat?

MUI certifikat mogu dobiti:

1. Pojedinci,
2. Zajedništva (grupe, organizacije i zajednice).

Kako se dobiva MURP certifikat?

U cilju dobivanja MURP certifikata, pojedinac mora steći odgovarajuća:

1. Znanja (testovi),
2. Vještine (potreban broj riješenih KČU-a),
3. Ponašanja (propisano djelovanje tijekom rješavanja problema primjenom MURP-a),
4. Druge propisane elemente (standarde) za stjecanje MURP certifikata.

Autor MURP-a utvrđuje stanje kompetencija primjene MURP-a.

Kako se pokreće postupak stjecanja MURP certifikata?

Korisnici Modela univerzalno rješavanje problema – MURP (pojedinci i zajedništva) podnose mailom zahtjev autoru MURP-a za stjecanje MURP certifikata. Time počinje proces provjere osposobljenosti za verifikaciju stečene kompetencije.

Podnositelj će nakon podnošenja zahtjeva od autora MURP-a dobiti sve informacije o daljnjem postupanju. Stjecanje MURP certifikata je u cijelosti definirano procedurom.



POZIV NA AKCIJU

1. Počnite kontinuirano rješavati probleme primjenom Modela univerzalno rješavanje problema - MURP.
2. Podnesite zahtjev za izdavanjem MURP certifikata.

ZAKLJUČAK

Neka vam cilj bude sjecanje MURP certifikata jer je to objektivna potvrda da ste stručnjak za rješavanje bilo kojeg i bilo čijeg problema.

MURP certifikat nije samo papir (forma) - to je garancija kako vam problemi nisu prepreka nego prilika da budete prepoznati i brendirani kao svjetski stručnjak za rješavanje problema primjenom Modela univerzalno rješavanje problema – MURP.

Imate li interesa?

PROVJERA MURP ZNANJA

Znanje koje nije objektivno potvrđeno samo je privid koja će stvarati, a ne rješavati probleme.



U nastavku su dana sedamdeset (70) pitanja iz problematike Modela univerzalno rješavanje problema – MURP. Preuzmite test „**PROVJERA MURP ZNANJA 1**“ s Interneta na linku ([klik](#)) i provjerite svoje znanja.

Naravno, provjerite svoje stvarno znanje - ako je potrebno i kroz nekoliko testiranja. Nema ni jedan objektivni razlog da s vremenom ne znate baš sve odgovore.

Pitanja pokrivaju sadržaj vezan uz praktično rješavanje KČU-a.

Kao dodatna podrška, na Internetu ćete moći preuzeti i druge testove koji će vas osnažiti u cilju postizanja osnovnog zadatka ove knjige – da postanete vrhunski stručnjak za rješavanje problema - svojih i od drugih u vašem okruženju.

Znati odgovore na pitanja je jedan od uvjeta za dobivanje [MURP certifikata](#) ako se odlučite za njegovo stjecanje.

PROVJERA MURP ZNANJA 1

MODEL UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEMA - MURP

Korisnik: Pozicija: Zajedništvo: Kontrolor: Datum:

- U stupac „Rješenje“ upišite rješenje zadatka.
- U stupac „Napomene“ prema potrebi upišite PPP (pitanja, prijedlozi i primjedbe) i ostale sadržaje vezane uz pojedini zadatak. u isti stupac Kontrolor upisuje zapažanja u vezi rješenja zadatka.
- U stupcu „Odgovori“ Kontrolor utvrđuje točnost /netočnost odgovora.

Br	Zadatak	Rješenje	Napomene	Odgovori točno (+) netočno (-)
1	Nabrojite sastavnice Hodograma univerzalno rješavanje problema?			
2	Nabrojite negativna stanja.			
3	Nabrojite potrebne aktivnosti u fazi „KČU RJEŠAVANJE“.			
4	Nabrojite funkcije upravljanja.			
5	Nabrojite sastavnice alata "Osnovna pitanja".			
6	Nabrojite proizvode upravljanja.			
7	Koliko vremenski traje faza "KČU RJEŠENJA"?			
8	Što je DNR?			
9	Koliko ima mogućih rješenja problema?			
10	Koliko imamo načina djelovanja?			
11	Nabrojite najmanje pet (5) karakteristika improvizacije?			
12	Koje područje djelovanja u problematici problema je uvijek obavezno?			
13	Koji su načini za određivanje potrebnih tema pojedinih područja djelovanja?			
14	Što je DUP?			
15	Koji je jedini preduvjet da se može utvrditi novi KČU?			
16	Što je PPP?			
17	Napišite podjelu područja djelovanja.			
18	Nabrojite meke resurse.			
19	Što je faza "KČU UKLANJANJE"?			
20	Koja je uloga "Semafor angažmana"?			
21	Koje su sastavnice alata MIZI?			
22	Što je početna inventura problema?			
23	Kada se u primjeni MURP-a drugi puta utvrđuju negativna stanja?			

24	Koja su potrebna djelovanja u kontroli provedbe potrebnih aktivnosti?			
25	Napišite definiciju KČU-a.			
26	Nabrojite potrebne teme u području života.			
27	Što je KPI?			
28	Koja četiri elementa mora obavezno sadržavati utvrđeno negativno stanje?			
29	Što je Kvocijent rješavanja problema - RPQ?			
30	Kada možete definirati aktivno područje djelovanja?			
31	Koliko može biti aktivnih područja djelovanja?			
32	Što je cjelovita slika?			
33	Koja je svrha davanja zadatka MUI treneru?			
34	Nabrojite sastavnice alata „Osnovna pitanja“.			
35	Koje su aktivnosti tijekom kontrole provedbe potrebnih aktivnosti?			
36	Što je „outsourcing“?			
37	Nabrojite najmanje tri (3) posljedice nerješavanja problema?			
38	Što znači optimalno riješiti problem?			
39	Koja su četiri (4) elementa univerzalnosti u primjeni Modela univerzalno rješavanje problema?			
40	Nabrojite sva „stanja rješavanja KČU“.			
41	Mogu li potrebne teme određenog područja djelovanja postati područja djelovanja koja imaju svoje potrebne teme?			
42	Pomoću kojeg alata se rade izvješća?			
43	Što je to MURP certifikat?			
44	Što je inventura problema?			
45	Koja je svrha „Semafora angažmana“?			
46	Što je to „Semafor rješavanje problema“?			
47	Kada završite osposobljavanje s MUI trenerom, morate činiti samo dvije aktivnosti. Koje su to aktivnosti da možete riješiti bilo koji problem na optimalan način?			
48	Kako ćete postupati ako je za uklanjanje problema potrebna odluka drugih?			
49	Što je indikator angažmana?			
50	Koliko je maksimalno vrijeme rada na „KČU RJEŠAVANJE“			
51	Zašto morate imati točno četiri (4) dnevnih prioriteta?			

52	Zašto neprovedene potrebne aktivnosti morate ponovo staviti u „LISTA NEGATIVNIH STANJA“?			
53	Koje elemente provedbe u planeru mora imati potrebna aktivnost?			
54	Kada se pokrenu promjene, koje je najčešće rješenje problema od mogućih četrnaest (14) mogućih?			
55	Koja je uloga intervencija MUI trenera i ostalih koji su ovlašteni za praćenje vaše MURP aktivnosti?			
56	Što je princip nelinearnosti?			
57	Objasnite što znači: „Kada potrebne aktivnosti za uklanjanje KČU-a unesete u planer – daljnje upravljanje 's vama' u potpunosti preuzima planer!“			
58	Što mora biti prvi dnevni prioritet?			
59	Zašto je zabranjeno razmišljanje tijekom primjene Modela univerzalno rješavanje problema – MURP?			
60	Zašto nemate više PPP?			
61	Pomoću kojeg alata se radi odluka?			
63	Koje se tri (3) tablice svakodnevno aktivno koriste tijekom aktivnosti „KČU RJEŠAVANJE“			
64	Nabrojite šest (6) unosa podataka u procesu utvrđivanja, rješavanja i uklanjanja problema.			
65	Imamo četiri (4) faze upravljanja problemima. Nabrojite ih.			
66	Što je to „princip“?			
67	Nabrojite tvrde resurse.			
68	Što je „alat“?			
69	Što je ROI (return of invest – povrat ulaganja)?			
70	Koje sastavnice ima „MURP DJELOVANJE“?			
REZULTAT: TOČNI ODGOVORI / UKUPAN BROJ PITANJA				0 / 70

Zapažanja Kontrolora:

Potrebne aktivnosti poslije utvrđivanja znanja:

Naknadna rješenja testa:

LISTA DOKUMENATA ZA PREUZIMANJE S INTERNETA

ALATI koji su cjeloviti i koji su najbolje rješenje ne trebaju / nemaju alternativna rješenja – treba samo mehanički raditi kako je propisano i rezultati djelovanja mogu biti samo IZVRSNOST.



Za preuzimanje dokumenata s dolje navedene liste s Interneta, držeći tipku „**Ctrl**“ kliknite lijevom tipkom miša.

Sve preuzete materijale s Interneta spremite u Dropbox folder „**MUI RESURSI**“.



alat_mizi.pdf



alat_lpr.pdf



alat_negativna_stanja.pdf



alat_osnovna_pitanja.pdf



alat_osnovna_pitanja_predlozak.docx



alat_smart_mui_postavljanje_ciljeva.doc



biljeske_iz_knjige_konacno_rjesenje_za_rjesenje



donatorstvo_za_knjigu.pdf



hodogram_univerzalno_rjesavanje_problem



menadzer_promjena_novo_nezaobilazno_za



moguci_statusi_sponzora_knjige_konacno_rjesenje



lpr_potrebne_aktivnosti.doc



opis_elementa_sadrzaja_hodogram_univerzalnog_rjesavanja



pojmovnik_upravljanje_problemima_radno



principi_su_nezaobilazna_sastavnica_uspjeha



provjera_murp_znanja1.docx



skraceni_hodogram_univerzalno_rjesavanje



sponzorstvo_knjige_konacno_rjesenje_za_rjesenje



swot_analiza_utvrdjivanje_stanja.docx



upravljanje_problema_potrebne teme.doc



utvrdjivanje_stanja_rjesavanje_problema_za



utvrdjivanje_stanja_rjesavanje_problema_koraci



utvrdjivanje_stanja_rjesavanje_problema_u_zadaci

LISTA DODATNIH SADRŽAJA ZA STJECANJE KOMPETENCIJA UPRAVLJANJA PROBLEMIMA

Ako se dodatno želite osnažiti za problematiku rješavanja problema mudro je pročitati, analizirati i primijeniti sadržaje koji su dani u nastavku.

Svi članci su autorovi i objavljeni su u tiskanim izdanjima poslovnog časopisa "Poslovni savjetnik".

Ukupno su objavljena pedeset i dva (52) članka u tiskanom izdanju poslovnog časopisa "[Poslovni savjetnik](#)".



Za pregled i preuzimanje čitavog sadržaja kliknuti na naslov članka.

Korisno je članke preuzeti i snimiti u Dropbox folder „**MUI RESURSI**“.

1. ZONA UGODE - OSNOVNA PREPREKA ZA POKRETANJE PROMJENA

Zadržavanje postojeće zone ugone je štetno i nedopustivo bez obzira radi li se o trenutačnoj zoni ugone koja je negativna ili koja je pozitivna.

U prvom slučaju dopuštamo zadržavanje uočenih negativnih stanja.

U drugom slučaju radi se o izbjegavanju aktivnosti unapređenja i razvoja.

Promjene se ne mogu izbjeći i zato izađimo iz svojih sadašnjih zona ugone i prihvatimo promjene kao priliku da iskoristimo svoje potencijale i uspješno realiziramo svoje želje i potrebe.

2. UMNE MAPE ALAT ZA POSTIZANJE IZVRSNOSTI BEZ KONKURENCIJE

Vrijeme će pokazati da nitko neće moći izbjeći uporabu umnih mapa koje će po važnosti zamijeniti dosadašnji dominantan linearan način zapisivanja, čitanja i promišljanja.

Kada se to dogodi ispisivat će se nova budućnost pojedinaca, grupa, organizacija i zajednica.

3. ZAŠTO SU SASTANCI NOVI ŠESTI RESURS

Sastanci ne mogu biti na margini zbivanja već moraju biti pokretači razvoja kako pojedinaca tako i svih oblika zajedništva (grupe, organizacije i zajednice).

Rezultati sastanaka (učinkoviti ili neučinkoviti) dominantno utječu na uspjeh pojedinaca i svih oblika zajedništva.

Vrijednost organizacija je ograničena neučinkovitim sastancima.

Pomoću učinkovitih sastanaka se uspješno upravlja bilo kojim sustavom i stiče nenadoknadiva konkurentska prednost na tržištu što direktno utječe na povećanje vrijednosti organizacije kroz intelektualni kapital.

Svaki napor da sastanke kontinuirano i sustavno činimo učinkovitijima, kraćima, i rjeđima je dobitna strategija za postizanje izvrsnosti (željenih ciljeva) s rezultatima koji nadmašuju druga ulaganja u promjene.

Napravimo reviziju svojih promišljanja i djelovanja o sastancima i od sada ih tretirajmo kao dragocjeni novi šesti resurs.

4. MEKI RESURSI INOVATIVNA STRATEGIJA ZA IZVRSNOST

Osviještenost o značaju MEKIH RESURSA, njihova dominantna uporaba u traženju rješenja je snažan iskorak prema postignućima koja ničim neće biti ograničena u stvaranju stanja nedostižne konkurentske prednosti.

Dominantna uporaba mekih resursa je početna strategija kako riješiti sadašnju krizu i dalje učinkovito upravljati **promjenama** koje su nezaobilazna konstanta djelovanja.

5. TKO SVE NIJE MENADŽER

Veliki broj pojedinaca je u statusu menadžera. Tek kada to shvatimo i prihvatimo imamo preduvjete za rješenje sadašnje krize.

Jesu li menadžeri uspješni ili neuspješni je drugo pitanje.

Menadžeri se razlikuju prema poziciji u organizacijskoj shemi.

Ali svi imaju šest funkcija upravljanja bez obzira na kojoj poziciji se nalaze - na najvišoj ili na najnižoj.

6. MODEL UNIVERZALNE IZVRSNOSTI – MUI

Širina primjenjivosti Modela univerzalne izvrsnosti - MUI je neograničena.

Lako i jednostavno savladivo za svakog prosječnog pojedinca.

Učenje se temelji na rješavanju stvarnih problema iz života i rada (nema "gubitka" vremena za učenje).

Primjenjivo za sve kategorije pojedinaca i oblika zajedništva.

Održivost modela uslijed promjena je osigurana sofisticiranom strukturom modela i kreiranjem novih alata prema potrebi.

Do nevjerojatnih rezultata dolazite MUI "malim" poticanjem izvana, a zatim glavni poticaj za vaše daljnje uspjehe dolazi od vas na osnovu lako usvojenih MUI znanja, vještina i ponašanja.

Ovo je ključna prednost Modela univerzalne izvrsnosti - MUI u odnosu na većinu drugih modela koji traže trajniju i složeniju intervenciju izvana.

Proces promjena primjenom Modela univerzalne izvrsnosti - MUI traje neusporedivo kraće od tradicionalnih metoda, a prvi učinci promjena nastaju tijekom prvog kontakta s MUI-em.

7. JESTE LI U SINDROMU VLASNIKA I ŽELITE LI GA RIJEŠITI?

Lako je dokazati da je Sindrom vlasnika/rukovoditelja generator najvećih šteta i uzrok neostvarenih postignuća u gospodarstvu, kao i u životima vlasnika koji su istovremeno i u ulozi rukovoditelja.

Sindrom vlasnika je stanje u organizaciji (tvrtka, obrt) kada je vlasnik i rukovoditelj ista osoba koja je nezadovoljna sa stanjem i smjerom kuda ide organizacije koju vodi i posjeduje.



8. PLAN UČENJA - NEZAIBILAN ELEMENT ZA POSTIZANJE KONTINUIRANE IZVRSNOSTI

U Modelu univerzalne izvrsnosti - MUI dominantno mjesto u upravljanju ljudskim resursima imaju **planovi učenja** - sustavne i kontinuirane aktivnosti s kojima pojedinci stječu potrebna znanja, vještine i ponašanja za obavljanje potrebnih aktivnosti u odnosu na dodijeljene odgovornosti i ovlaštenja.

Ovakvim pristupom se koristi princip nelinearnosti (malo ulaganje - velika dobit).

MUI naglašava znanje kao osnovni pokretač za postizanje željene izvrsnosti.

Znanje je dominantni čimbenik kroz uporabu mekih resursa (vrijeme, znanje i sastanci) u traženju rješenja za učinkovito postizanje željene izvrsnosti. Zato su planovi

učenja sastavni i najznačajniji dio intelektualnog kapitala.

9. UNAPREĐENJA ZAGUBLJENA ŠESTA FUNKCIJA UPRAVLJANJA

Svaki oblik zajedništva (grupe, organizacije i zajednice) mora imati sustav unapređenja koji će kontinuirano i sustavno stvarati dodanu vrijednost uz minimalne ili nikakve troškove.

Implementacija sustava unapređenja je najučinkovitija investicija s pozicije odnosa "uloženo - dobiveno" i nema razloga da ne zauzima dominantno mjesto u aktivnostima svih oblika zajedništva.

Sustavna unapređenja su praktična implementacija principa nelinearnosti (mala ulaganja - velika dobit).

Cilj je da svaki pojedinac o unapređenjima razmišlja kao o svojem pravu i obvezi i da mu aktivnosti unapređenja budu temelj djelovanja.

10. **ANGAŽMAN VANJSKIH STRUČNJAKA ZA PROMJENE JE PRIORITET**

Zbog kompleksnosti uvođenja promjena analizirajte možete li uvesti promjene bez pomoći vanjskih stručnjaka. Isplati li vam se eksperimentirati s uvođenjem promjena bez vanjskih stručnjaka za promjene i na taj način pokušati uštedjeti?

Lako je dokazivo da se uspješne promjene ne mogu ostvariti bez vanjskih stručnjaka koji imaju učinkovit model djelovanja uvođenja i upravljanja promjenama.

Aktivnostima u traženju stručnjaka za promjene posvetite dužnu pažnju jer o tome dominantno ovisi uspjeh uvođenja promjena, a time i uspjeh organizacije.

Definirajte standarde (elemente) koje mora zadovoljiti stručnjak za promjene i angažirajte samo takvoga.

Odluka da angažirate vanjskog stručnjaka za promjene će sigurno biti jedna od najvažnijih odluka za organizaciju.

11. **PRODAJA TVRTKE KAO NOVA POSLOVNA PRILIKA**

Prodaja vaše tvrtke je sigurno jedan od najvažnijih zadataka u vašoj dosadašnjoj poslovnoj karijeri. Potrebne aktivnosti na prodaji tvrtke činite odgovorno i do kraja profesionalno i bit će svi zadovoljni: Vi, novi vlasnik, zaposlenici kao i svi ostali koji su relevantni za vašu tvrtku.

Uspješna prodaja vaše tvrtke je konačna potvrda vašeg uspjeha u poduzetništvu, a može biti i početak vaše nove poslovne aktivnosti.

12. **NATJEČAJ ZA UVOĐENJE PROMJENA U TVRTKU**

Istraživati i analizirati subjekte na tržišta edukacija koji se bave uvođenjem promjena u tvrtke je jako mudra i nadasve korisna odluka.

Dolazi se do saznanja kako to rade drugi, koji su trendovi, koji su glavni igrači, što je sada IN i niz drugih elemenata koji utječu na uspješnost uvođenja promjena.

RASPISIVANJEM JAVNOG NATJEČAJA ZA UVOĐENJE PROMJENA dolazi do jasnog uočavanja i utvrđivanja tko je ozbiljan „igrač“ u ovoj problematici i tko može donijeti mjerljive koristi od uvođenja promjena u tvrtku.

Ako ne poznajemo tržište edukacija u području uvođenja i upravljanja promjenama ne možemo donijeti valjanu odluku koja će biti najbolja za firmu i primjerena njenim potencijalima, potrebama i željama.

13. **OTPORI PROMJENAMA – PREPREKE ZA POSTIZANJE IZVRSNOSTI**

Promjene su osnovna strategija postizanja željene izvrsnosti u bilo kojoj problematici.

Svaka potreba za promjenama izaziva otpor prema uvođenju promjena.

Uspješne promjene nisu moguće dok god postoje otpori promjenama. Otpori promjenama se moraju ukloniti ako želimo postići željene ciljeve.

Objavimo totalni i bespoštedni rat otporima prema promjenama i stvorimo preduvjete za uspješno uvođenje promjena.

Tek kada uklonimo otpore prema promjenama naša postignuća će biti primjerena našim potencijalima, željama i potrebama.



14. **VJEŠTINA ZAGOVARANJA UVJET ZA USPJEŠNE PROMJENE**

Problematici zagovaranja posvetite značajnu pažnju kroz sljedeće elemente:

- stječite nova znanja, vještine i ponašanja iz problematike zagovaranja,
- svako pojedinačno zagovaranje odradite kvalitetno kroz sve tri faze zagovaranja,
- učite na prethodnim zagovaranjima (uspješnim i neuspješnim),

- učite se na iskustvima drugih kako biti uspješniji u zagovaranju.

Vaš uspjeh u bilo kojem području života će biti razmjern vašim sposobnostima za zagovaranje.

Zagovaranje je ključna meka vještina za uspješnu osobnu i profesionalnu karijeru kao i za učinkovito upravljanje bilo kojim zajedništvom (grupe, organizacije i zajednice).

15. UNAPREĐENJA SASTANAKA

Sastanci su najzanemarenija problematika koja se unapređuje.

S time odmah treba prekinuti i unapređenjima sastanaka dati prioritet djelovanja na osobnoj i organizacijskoj razini.

Bez učinkovitih sastanaka planirani ciljevi se neće postići, a „usput“ će se prekomjerno trošiti resursi koji su nam uvijek nedostatni i potrebni za „pametnije“ stvari od neučinkovitih sastanaka.

16. KLJUČNE MEKE VJEŠTINE ZA UNAPREĐENJE POSLOVANJA I RAZVOJ KARIJERE

Uz sofisticirani pristup meke vještine mogu biti dostupne i prosječnom čovjeku što je jedna od osnovnih karakteristika Modela univerzalne izvrsnosti - MUI.

Ključne meke vještine (kao i ostale meke vještine) se moraju učiti.

Bez odgovarajućih mekih vještina nema uvjeta za trajniji uspjeh u osobnoj i profesionalnoj karijeri kao i u upravljanju svih oblika zajedništva.



17. UČINKOVITO UPRAVLJANJE VREMENOM - KLJUČNI ČIMBENIK USPJEHA

Preduvjet za uspjeh pojedinaca i svih oblika zajedništva (grupe, organizacije i zajednice) su potrebna znanja, vještine i ponašanja iz problematika upravljanja vremenom. Vrijeme je naš najvrjedniji resurs i njegovim učinkovitim upravljanjem stvaramo nove vrijednosti u svim ostalim resursima. Biti stručnjak u području upravljanja vremenom je proces koji mora biti kontinuiran i sustavan zadatak i koji nema alternativu.

18. FUNKCIJE UPRAVLJANJA NEZAOBILAZAN PREDUVJET ZA USPJEH

Željeni uspjeh je moguć samo ako imamo potreban nivo upravljačkih znanja, vještina i ponašanja. Svaki nedostatak upravljačkih znanja nas „prisiljava“ da improviziramo, a tada su naša postignuća daleko manja od naših potencijala, želja i potreba. A to nam nije cilj, zar ne?

19. DELEGIRANJE KLJUČ ZA USPJEH U OSOBNOJ I PROFESIONALNOJ KARIJERI

Delegiranje je osnovni element u mjerenju uspješnosti pojedinca, a time i zajedništva (grupa, organizacija i zajednica) u kojem pojedinac djeluje. Sustav je učinkovit samo kada su svi sudionici uspješni u delegiranju. Dinamika i broj delegiranja je kvantitativni (mjerni) element za uspješnost.



20. POSTAVLJANJE CILJEVA

Postavljanje ciljeva je vještina koja se mora učiti i svakodnevno prakticirati. SMART tehnika postavljanja ciljeva s odgovarajućim elementima unutar svake od njenih pet sastavnica je najbolji način postavljanja ciljeva jer u potpunosti isključuje svaku improvizaciju. Ako ciljevi nisu postavljeni, brinemo se radimo li (bilo što), a ne što i kako to radimo. Ako nemamo postavljene valjane ciljeve kao prvi praktičan korak prema uspjehu, uspjeh se u stvarnosti neće dogoditi bez obzira na naše želje.

DODATNI MURP SADRŽAJI NA INTERNETU

U cilju podrške i osnaživanje MURP korisnika kontinuirano će se kreirati novi sadržaji na Internetu koji će biti dostupni samo pojedincima:

1. Koji su kupili knjigu „KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA“,
2. Koji su sudionici osposobljavanja u Programu „UNIVERZALNO RJEŠAVANJE PROBLEM“ kroz virtualne i neposredne radionice.

Dodatni sadržaji za MURP korisnike će biti dostupni na linku:

www.portalalfa.com/murp_korisnici



Pristup sadržajima će biti zaštićen lozinkom koju će imati samo MURP korisnici. MURP korisnici će pristupnu lozinku dobiti po kupovinom knjige / na početku radionica.

Lista dodatnih sadržaja:

- Najčešće postavljena pitanja,
- Odgovori autora na PPP korisnika,
- Izrađene potrebne teme različitih područja djelovanja,
- Testovi,
- Tematski članci,
- MUI moduli,
- Izrađeni zadaci MURP autora po zadatku korisnika,
- ●Savjeti,

EVIDENCIJA ČITANJA / PRIMJENA TEMA KNJIGE

Kako bi mogli pratiti vaše čitanje / primjenu sadržaja knjige i iskoristiti sadržaje u knjizi za vaš osobni i profesionalni razvoj, korisno je u tablicu koja je prikazana u nastavku evidentirati vaš angažman.

Imajte na umu!

Knjiga je pisana specifično – modelirana je u cijelosti (sve je definirano) s minimalnom deskripcijom (opisom).

Lako je utvrditi kako je svaka rečenica u knjizi pokretačka i zato sadržaju knjige pristupite analitički i s ciljem pokretanja promjena..

Br	Tema	Stranica u knjizi	Pročitano dana	Zapažanja	Potrebna djelovanja	Napomene

Tablični alat „EVIDENCIJA ČITANJA / PRIMJENA TEMA KNJIGE“ možete preuzeti s Interneta na linku ([klik](#)).



CRTICE

- U tabličnom alatu su evidentirane samo radne teme.
- Unesite zapažanja u vezi sadržaja pojedine teme koja će vas osnažiti za stjecanje kompetencija rješavanja problema.
- Po čitanju pojedine teme, utvrdite potrebna djelovanja: Nova ponašanja, PPP (pitanja, prijedlozi i primjedbe) prema autoru knjige, inicijative za pokretanje promjena, davanje zadataka podređenima, poticanje suradnika na aktivnije rješavanje problema, davanje prijedloga nadređenima, ...

Bez obzira na odabrani scenarij čitanja / primjene knjige – pročitajte knjigu u cijelosti jer će vam to donijeti sve potrebne kompetencije da postanete stručnjak za rješavanje problema.

ZAKLJUČAK

Mudro je i korisno tijekom čitanja tema utvrđivati:

1. Kako ste vi djelovali do sada u odnosu na pojedini element djelovanja koji je predmet čitanja?
2. Kako bi trebali djelovati u odnosu na Model univerzalno rješavanje problema – MURP?
3. Što trebate činiti ubuduće ako nemate bolje rješenje od onoga što vam „nudi“ MURP?

SPONZORSTVO KNJIGE

„KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA“

Poslovna suradnja koja se temelji na win – win odnosima je preduvjet uspjeha u današnje vrijeme intenzivnih i svakodnevnih promjena.

ŠTO JE SPONZORSTVO KNJIGE "KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA"?

- **Sponzor** (pravni subjekt/pojedinac) pronalazi interes za doprinos u daljnjem razvoju problematike rješavanja problema izdvajanjem financijskih sredstava prema svojim mogućnostima i interesima, a za uzvrat od autora knjige dobije definirane benefite za svoj razvoj.
- **Autor knjige** će kompenzirati financijski doprinos Sponzora kroz reklamiranje Sponzora u knjizi, pratećim sadržajima na Internetu kao i davanjem usluga osposobljavanja zaposlenika za stjecanje kompetencija za eksperta za rješavanje problema i unapređenja poslovanja prema interesima i potrebama Sponzora.

CILJEVI SPONZORSTVA

Međusobno uvažavanje i interesi sponzora i autora knjige uspostavljaju se:

1. Nastaviti sa sadržajima iz problematike rješavanja problema kroz nove sadržaje uz podršku Sponzora.
2. Pomoći Sponzoru u razvoju primjenom Modela univerzalno rješavanje problema – MURP i drugim sadržajima koji su od interesa za Sponzora.

ZAŠTO BI IMALI INTERESA ZA SPONZORSTVO?

- Promovirat će se pojedini sadržaji knjige na društvenim mrežama na kojima će biti vaši promo sadržaji,
- Sponzorstvo će vas snažnije potaknuti na donošenje odluke da zaposlenici rješavaju probleme kao svoju prioritetnu aktivnost,
- Knjiga se reklamira na Internet Portalu www.portalalfa.com, portalalfa.com/univerzalno_rjesavanje_problema i društvenim mrežama pa tako i Sponzori,
- Bit ćete aktivni sudionici jedinstvenog projekta dijeljenja znanja i pokretanja promjena,
- Imate mogućnost besplatnog osposobljavanja jednog (1) vašeg zaposlenika za kompetencije potrebne za funkciju Menadžer promjena (više vidjeti u temi „MENADŽER PROMJENA“),
- Vašu tvrtku će prepoznati kako potiče i podržava znanje oni potencijalni zaposlenici koji su korisnici knjige (selekcija kadrova),
- Sponzorstvo za knjigu je jedan od načina provedbe društvene odgovornosti koju prakticirate.
- Model univerzalno rješavanje problema – MURP koji je cjelovito prikazan u knjizi je inovativan i jedinstven pristup rješavanju problema na svjetskoj razini i Vi imate interesa biti dio takvoga projekta.

KOJI JE MOGUĆI IZBOR STATUSA SPONZORA?

U tabličnom alatu "**MOGUĆI IZBORI STATUSA SPONZORA**" knjige „KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA“, pogledajte opcije za sponzorstvo u kojoj su dani elementi suradnje Sponzora i autora knjige. Tablični alat je prikazan u nastavku sadržaja.

Tablični alat možete preuzeti s Interneta na linku ([klik](#))



KAKO REALIZIRATI SPONZORSTVO?

1.

Izaberite željeni status sponzorstva.

2.

Kontaktirati autora knjige za iskazani interes za sponzorstvo:

Direktno ili preko Internet obrasca na linku ([klik](#))

3.

Dogovoriti sve detalje suradnje.

4.

Napraviti ugovor o poslovnoj suradnji.

5.

Realizirati ugovor o poslovnoj suradnji.

6.

Utvrđiti ima li obostranog interesa za proširenje suradnje.

MOGUĆI ELEMENTI VAŠE ODLUKE O SPONZORSTVU:

1. Na osnovu sponzorstva dobit ćete mogućnost izbora unapređenja poslovanja koje će vam autor implementirati u vaše poslovanje.
2. Cijenite što radi autor knjige i želite ga sponzorstvom podržati u daljnjem radu.
3. Kroz sponzorstvo ćete iskoristiti priliku za dodatne usluge autora knjige za osposobljavanja vaših zaposlenika.
4. U ulozi sponzora bit ćete motiviraniji za primjenu sadržaja knjige i unaprijediti poslovanje primjenom Modela univerzalno rješavanje problema – MURP.
5. Bit ćete čimbenik (sudionik) koji promovira znanje kao primarni pokretač razvoja što će prepoznati vaši sadašnji i budući korisnici, vaši sadašnji i budući poslovni partneri i vaši budući zaposlenici.

POZIV NA AKCIJU

Analizirajte ovu ponudu za sponzorstvo imajući u vidu sadržaj knjige i potencijal razvoja koji se stvara primjenom Modela univerzalno rješavanje problema – MURP. Budite pokretač promjena. Promovirajte sebe i potrebu za kontinuiranim i sustavnim rješavanjem problema kod drugih u vašem okruženju.

Vjerujem kako ćete prepoznati mogućnosti za partnerstvo na projektu kao Sponzor i raduje me što ću ja sa svoje strane moći učiniti dodatne aktivnosti koje mogu pomoći vašem poslovanju. Za dodatne informacije, obratite se bez ikakvih obaveza.



**GLOBALNI USPJEH
NEIZOSTAVNO TRAŽI ZAJEDNIŠTVO.**

MOGUĆI STATUSI SPONZORA KNJIGE „KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA“

B r	Benefiti (koristi) za Sponzora	Sponzor (cijena* i benefiti)					Glavni Sponzor (cijena i benefiti)	Generalni Sponzor (cijena i benefiti)
		625,00 kn	1.250,00 kn	2.500,00 kn	5.000,00 kn	10.000,00 kn	20.000,00 kn	50.000,00 kn
1	Stranica u knjizi A4 format za reklamu Sponzora tijekom izdanja za 2020. godinu	1/8 stranice	1/4 stranice	1/2 stranice	1 stranica knjige	2 stanice knjige	2 stranice knjige	dvije (2) stranice unutar knjige + 2. stranica knjige + 1/2 zadnje stranice knjige
2	Reklamiranje sponzora na Internet portalu www.portalalfa.com i službenim stranicama portalalfa.com/univerzalno_rjesavanje_problema	-	+	+	+	+	+	+
3	Knjiga „UČENJE POMOĆU UMNIH MAPA“	-	-	+	+	+	+	+
4	Knjiga „MUI KNJIGA ZA USPJEH“	-	-	+	+	+	+	+
5	Osposobljavanje Menadžera promjena (virtualno)	-	-	-	+	+	+	+
6	Reklamiranje Sponzora na društvenim mrežama tijekom promoviranja knjige	-	-	-	+	+	+	+
7	Promoviranje Sponzora u pojedinačnim promotivnim člancima na društvenim mrežama	-	-	-	-	+	+	+
8	Virtualno osposobljavanje pojedinaca za primjenu Modela univerzalno rješavanje problema - MURP s dodatnim sadržajima za unapređenje poslovanja	-	-	-	-	1 korisnik	2 korisnika	5 korisnika
9	Davanje autoru knjige izradu poslovnog zadatka / rješenja od interesa za Sponzora	-	-	-	-	-	2 zadatka	3 zadatka
10	Cjelodnevna radionica Model univerzalno rješavanje problema - MURP kod Sponzora	-	-	-	-	-	+	+
11	Besplatno savjetovanje tijekom izgradnje sustava upravljanja problemima primjenom MURP-a	-	-	-	-	-	-	+
12	Besplatna izgradnja i kontrola sustava upravljanja problemima kod Sponzora	-	-	-	-	-	-	+
Ukupan broj benefita za sponzora		1	2	4	6	8	10	12

* Cijena je bez PDV-a koji se ne obračunava.

Ako imate interesa za **sponzorstvo** knjige „KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA“ kontaktirajte autora direktno ili preko online obrasca na linku ([klik](#)).

Milan Grković

Telefon: 385 99 280 4210

Mail: alfa@portalalfa.com

DONATORSTVO ZA KNJIGU „KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA“

Ako ste zadovoljni sadržajem knjige, ako ste u mogućnosti i imate interes i želite podržati kreiranje dodatnih sadržaja iz problematike rješavanja problema – možete uplatiti određeni iznos financijskih sredstava kao oblik **donatorstva**.

Uplata donacije je isključivo vaš **čin dragovoljnosti** i ne utječe na mogućnost da besplatno koristite sadržaje na Internetu kao dodatna podrška kod kupovine knjige.

➔ **O iznosu donacije odlučujete vi i iznos nije ničim limitiran.**

Svaki Donator će dobiti poklon kao znak zahvalnosti za doprinos projektu dizajniranja modela za rješavanje problema koji je cjelovito prikazan u ovoj knjizi koja je upravo pred vama.

Vaša donacija će pomoći za besplatno mentorstvo:

1. Besplatno osposobljavanje pojedinaca koji nisu u mogućnosti kupiti knjigu i druge MUI usluge.
2. Besplatno mentorstvo zajedništvima (grupe, organizacije i zajednice) koje nisu u mogućnosti kupiti knjige i dodatne sadržaje osposobljavanja.

Mogući su sljedeći načini uplate donacije za knjigu „KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA“:

Način uplate	Transfer	Podaci za uplatu	Info
PayPal		www.paypal.me/mui2007	www.paypal.com www.paypyl.me
Revolut		Milan Grković IBAN GB84 REVO 0099 7027 4099 88 BIC REVOGB21	Aplikacija za plaćanja preko mobitela. www.revolut.com Topla preporuka za korištenje.
Nalog za plaćanje	Pošta, banka, FINA, Tisak	Milan Grković Željeznička 18 31551 Belišće Svrha: Donacija za knjigu	-
Žiro-račun	Addiko banka	MODEL DJELOVANJA Željeznička 18 31 551 Belišće Hrvatska IBAN: HR61 2500 0091 1014 6005 5 SWIFT CODE: HAABHR22 OIB: 05748879106 Svrha: Donacija za knjigu	-

Napomena: **Iznosi uplate su dragovoljni i nisu ničim uvjetovani i ograničeni.**

Unaprijed zahvaljujem budućim donatorima.
Zahvaljujem na praćenju i podršci koju iskazujete.

Autor knjige: Milan Grković



KOMUNIKACIJA S AUTOROM KNJIGE

Nemojte pitati druge ako vam sam autor može / želi pomoći.

Tri (3) su moguća područja za komunikaciju korisnika knjige s autorom:

1. Postaviti **pitanja**,
2. Dati **prijedloge**,
3. Iskazati **primjedbe**.

1. Pozivam sve korisnike knjige da me prema svom interesu bez ikakvog ograničenja kontaktiraju u vezi **pitanja**, **prijedloga** i **primjedbi** iz problematike rješavanja problema koja je sadržaj ove knjige.

2. Također me bez ikakvih ograničenja možete kontaktirati u vezi bilo koje druge problematike koja je povezana s teorijom i praksom Modela univerzalne izvrsnosti – MUI © 2007.

Odgovorit ću na svaki kontakt uz iskrenu zahvalnost za interaktivnost koja je u obostranom interesu.

■ Pošaljite mi vaša iskustva kao daljnji poticaj za moj rad u području rješavanja problema koja ću uz vaše dopuštenje objaviti na www.portalalfa.com kao i na društvenim mrežama gdje sam prisutan.

■ Ako vam na bilo koji način mogu pomoći, slobodno mi se obratite.

Možete me kontaktirati na jedan od sljedećih načina:

Mobitel:		385 99 280 4210
Email		alfa@portalalfa.com
LinkedIn		www.linkedin.com/in/milangrkovic
Patreon		http://www.patreon.com/milan_grkovic
Skype		milan.grkovic
Twitter		www.twitter.com/milangrkovic
Facebook		www.facebook.com/mgrkovic
Internet		http://www.mui-sastanci.portalalfa.com/komunikacija

Internet obrazac za komunikaciju s autorom knjige ([klik](#)).

Unaprijed vam se zahvaljujem na kontaktima koji će biti u interesu svih koji koriste knjigu „**KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA**“ © 2020 Milan Grković.

Želim vam uspješnu osobnu i profesionalnu karijeru kao i upravljanje svim oblicima zajedništva (grupe, organizacije i zajednice) u kojima djelujete.

**Želim vam mnogo riješenih KČU-a.
Svako dobro osobno i poslovno.**

Milan Grković

ZAVRŠNO

Sadržaj poglavlja

■ **LITERATURA**

■ **BILJEŠKE**

■ **O AUTORU KNJIGE**

■ **ZAKLJUČAK**

END

LITERATURA



1. Grković, Milan: [MUI KNJIGA ZA USPJEH](#),
Vlastita naklada 2011.
2. Grković, Milan: [SASTANCI UPRAVLJANJE VREMENOM](#),
Vlastita naklada 2002.
3. Grković, Milan: [MODEL UPS - UPRAVLJANJE POMOĆU SASTANAKA](#),
Vlastita naklada 2004.
4. Grković, Milan: [UČENJE POMOĆU UMNIH MAPA](#),
Vlastita naklada 2011.
5. Grković, Milan: [USPJEŠNA KARIJERA 1](#),
Vlastita naklada 2017., e-izdanje
6. Grković, Milan: [MUI SASTANCI – KONAČNO RJEŠENJE ZA UČINKOVITE SASTANKE](#)
Vlastita naklada 2019., e-izdanje - **Knjiga je besplatna za preuzimanje i korištenje** ([klik](#))
7. Autorski članci objavljeni na PORTAL ALFA - Portal znanja: www.portalalfa.com
8. Autorski članci u tiskanom izdanju poslovnog časopisa „**Poslovni savjetnik**“
9. Autorski članci objavljeni na Internet portalu poslovnog časopisa „**Poslovni savjetnik**“
www.poslovni-savjetnik.com
10. Autorski članci objavljeni u tiskanom izdanju poslovnog časopisa **business.hr**

Napomena:

Sve slike u knjizi koje nisu osobni uradak autora knjige su preuzete s www.pixabay.com.

Slike preuzete s www.pixabay.com su u potpunosti slobodne za uporabu bez obveze za označavanjem izvora.

MUI KNJIGA ZA USPJEH

Model univerzalne izvrsnosti - MUI © 2007 Milan Grković

Univerzalan model za postizanje izvrsnosti u bilo kojoj problematici iz života pojedinaca i organizacija bez obzira na vrstu, veličinu i stanja u kojima se trenutačno nalaze.



Model univerzalne izvrsnosti - MUI © Milan Grković 2007 je sustav jednostavnih elemenata koji su sofisticirano povezani i omogućavaju postizanje željenih ciljeva na lak, jednostavan i brz način u bilo kojoj problematici na univerzalan (isti) način.

Za primjenu Modela univerzalne izvrsnosti - MUI ne treba imati posebnih (specijalističkih) znanja.

MUI je cjelovit model koji je dostupan i prihvatljiv svim kategorijama. Nema nikakvu ekskluzivnu primjenu za pojedine kategorije ljudi. Omogućava i "malim" ljudima da postignu za njih do sada nezamislive rezultate i kvalitetniju poziciju u svom osobnom i profesionalnom životu.

Svaki prosječan pojedinac može naučiti uspješno primjenjivati Model univerzalne izvrsnosti – MUI i time sustavno i kontinuirano postizati **izvrsnost** u svom osobnom i profesionalnom životu.

Model univerzalne izvrsnosti - MUI ima niz **inovativnih** elemenata i to ga čini jedinstvenim.



Zašto vam neizostavno treba Model univerzalne izvrsnosti - MUI?

- Širina primjenjivosti Modela univerzalne izvrsnosti - MUI je neograničena.
- Lako i jednostavno savladivo za prosječnog pojedinca.
- Učenje se temelji na rješavanju stvarnih problema iz života i rada (nema "gubitka" vremena samo za učenje).
- Primjenjivo za sve kategorije pojedinaca i organizacija.
- Održivost modela uslijed promjena je osigurana sofisticiranom strukturom modela i kreiranjem novih alata prema potrebi.
- Do vrhunskih rezultata dolazite MUI poticanjem izvana, a zatim poticaj za vaše daljnje uspjehe dolazi od vas. Da parafraziram svima poznatu izreku:
"Ovo je mali korak za mene kao autora Modela univerzalne izvrsnosti - MUI, ali veliki korak za vas kao korisnika!"
Ovo je jedna od prednosti Modela univerzalne izvrsnosti - MUI u odnosu na druge modele koji traže trajniju i složeniju intervenciju izvana.
- Uvođenje promjena primjenom Modela univerzalne izvrsnosti - MUI traje neusporedivo kraće od drugih metoda.

Dodatne informacije i narudžba:

www.portalalfa.com/mui_knjiga_za_uspjeh



UČENJE POMOĆU UMNIH MAPA

Ovo je prva knjiga o umnim (mentalnim) mapama napisana na hrvatskom govornom području.

Knjiga u detalje objašnjava kako izrađivati računalne umne mape, za što i kako ih koristiti.

Evo samo jedan razlog zašto trebate naučiti raditi i koristiti umne mape:

Svaki prosječan pojedinac će primjenom ove knjige naučiti raditi umne mape i pomoću njih osloboditi svoju potisnutu kreativnost koja je posljedica sustava obrazovanja.

A to onda znači postizanje rezultata za koje pojedinac do sada nije ni pomišljao da ih može činiti.

→ www.portalalfa.com/ucenje_pomocu_umnih_mapa

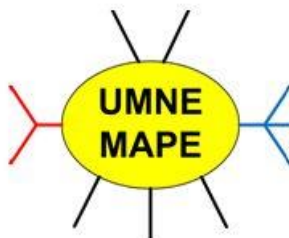
Milan Grković

UČENJE POMOĆU UMNIH MAPA

ČUDO ZVANO UMNE MAPE

Primjena umnih mapa:

- **učinkovito učenje**
- **postizanje uspješne karijere**
- **upravljanje organizacijama**



VLASTITA NAKLADA
Belišće, 2011.

→ www.portalalfa.com/ucenje_pomocu_umnih_mapa

ELEKTRONIČKE KNJIGE (E-KNJIGE) O UČINKOVITIM SASTANCIMA

1. Sastanci upravljanje vremenom
2. Model UPS – Upravljanje pomoću sastanaka

Kako uštedjeti vrijeme na sastancima, a postizati vrhunske rezultate?

Sustavan izvor znanja o učinkovitim sastancima koji će Vam promijeniti karijeru i osobni život.
Pogledajte detaljnije <http://www.portalalfa.com/esastanci>

O čemu pišu knjige:

Problematika sastanaka s ciljem poticaja učinkovitijeg sudjelovanja/vođenja sastanaka.
Mnogo savjeta kako poboljšati rad sastanaka s gledišta upravljanja vremenom.
Analiza pripreme, tijeka i aktivnosti poslije sastanka.

Kome su knjige namijenjene:

Knjige su namijenjene svim sudionicima sastanaka:
Direktorima, menadžerima, političarima, voditeljima grupa, timova i izvršnih tijela, građanskim volonterima i svim pojedincima koji sudjeluju na sastancima.

Zašto kupiti knjige:

Sudjelovanje/vođenje sastanaka je vještina koja **se uči**.

Praktične i kompletne upute kako praktično iskoristiti sastanke kojima svakodnevno prisustvujete.

Velik poticaj da promišljenije djelujete na učinkovitost sastanaka. Koristan priručnik u svim fazama sastanka.

Minimalno ulaganje u Vaš život za bolje poslovne i osobne rezultate i više slobodnog vremena.
Ovo je najobimniji izvor znanja o učinkovitim sastancima na hrvatskom govornom području.

Minimalno ulaganje u Vašu budućnost.

Kada ste zadnji puta uložili novac za nova znanja, vještine i ponašanja?

Vrijeme je Vaš najvrjedniji resurs koji imate u životu.

Nemojte propustiti priliku!

Pogledajte detaljnije <http://www.portalalfa.com/esastanci>

Autor

Milan Grković
Tel: 385 99 280 4210
Email: alfa@portalalfa.com
Skype: milan.grkovic
LinkedIn: www.linkedin.com/in/milangrkovic
Twitter: www.twitter.com/milangrkovic
Facebook: www.facebook.com/mgrkovic
Internet: www.portalalfa.com
PORTAL ALFA - Portal znanja



Narudžba knjige: <http://www.portalalfa.com/uspjesnakarijera>

Zašto vam treba knjiga "USPJEŠNA KARIJERA 1"

- 10 poglavlja - 35 tema iz područja karijere
- svaka tema ima praktikum
- brojni savjeti, crtice, poticajna pitanja, ...
- knjiga je model djelovanja kako biti uspješan u karijeri
- besplatna interaktivnost s autorom knjige
- bogata podrška na Internetu (tablični alati, članci, ...)
- 184 stranice

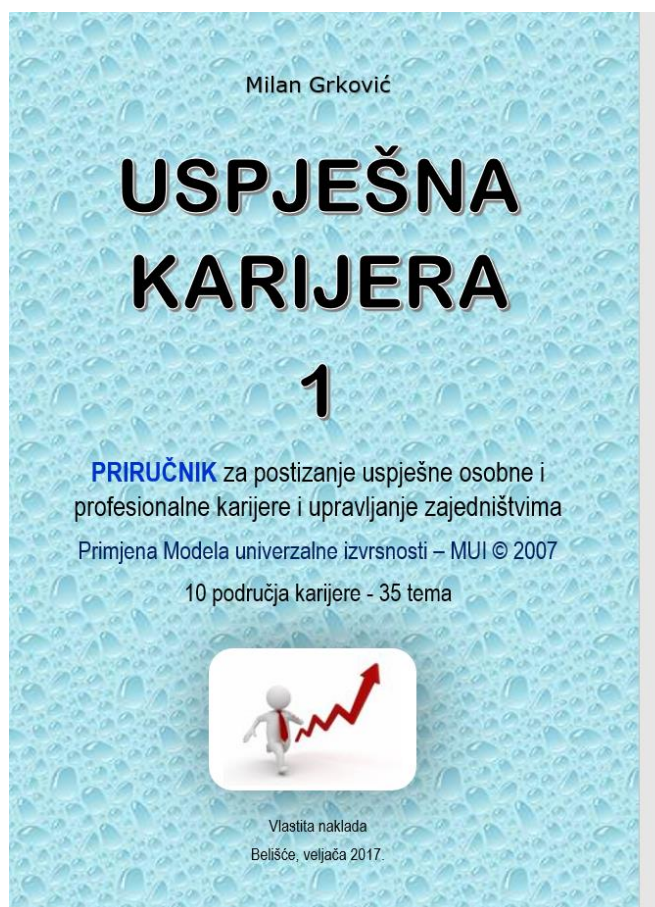
SADRŽAJ KNJIGE

SASTANAK SA SAMIM SOBOM (tema na uvid)

ŠEF - PRILIKA ILI PRIJETNJA (tema na uvid)

Karijera je aktivnost koja nam dominantno određuje naš život u financijskom, društvenom, obiteljskom i osobnom smislu.

Karijera je ono čemu posvećujemo najviše vremena, ispunjava nas i omogućava nam uspješnu materijalnu i financijsku egzistenciju te odgovarajuću poziciju u društvu (prepoznatljivost).



USPJETI JE JEDNOSTAVNO AKO SE ZNA PRAVI NAČIN KAKO DJELOVATI

Za uspjeh pojedinca (**uspješna karijera**) je najvažnija odluka o izboru načina djelovanja.

Postoje "samo" dva (2) načina djelovanja: Improvizacija i model djelovanja.

- *Improvizacija* je nedefiniran način djelovanja.

- *Model djelovanja* je definiran način djelovanja.

Imajte na umu: Improvizacija daje postignuća koja su uvijek manja od vašeg potencijala, želja i potreba.

- Izbor improvizacije kao načina djelovanja znači neuspješnu karijeru.

- Izbor modela djelovanja kao načina djelovanja znači uspješnu karijeru.

Ne može biti jednostavnije, zar ne?



<http://www.portalalfa.com/uspjesnakarijera>

Knjiga

MUI SASTANCI – KONAČNO RJEŠENJE ZA UČINKOVITE SASTANKE

Knjigu u cijelosti možete **BESPLATNO** preuzeti na linku ([klik](#)).

Cilj sadržaja knjige je omogućiti korisnicima knjige da pomoću učinkovitih sastanaka postiču daleko lakše, jednostavnije i brže rezultate u bilo kojem području svoga života i rada. Učinkoviti sastanci su jedno od najviše zanemarenih područja djelovanja, a imaju primarnu važnost u djelovanju pojedinaca i bilo kojeg oblika zajedništva.

- Knjiga je A4 formata zbog bolje preglednosti brojnih tabličnih alata.
- Knjiga ima 328 stranica.
- Knjiga je u pdf formatu i u knjigu se mogu direktno upisivati bilješke preko besplatnog programa u kojoj se knjiga čita (Adobe Acrobat Reader).
- Knjiga je visoka koncentracija sadržaja bez nepotrebnih deskripcija.
- Svaka rečenica ima pokretački karakter za promjenama u problematici sastanaka.

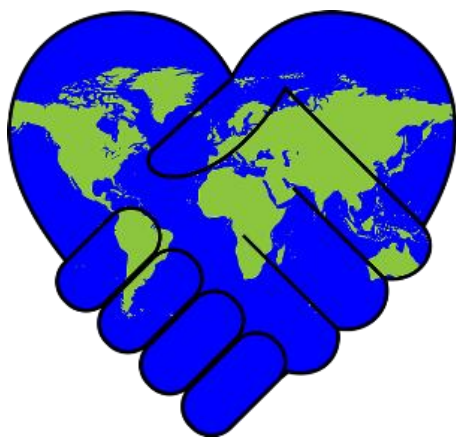


Potrebno je osvježćivanje pojedinaca i svih oblika zajedništva kako su sastanci osnovni pokretač razvoja barem zbog dva čimbenika:

- Razvoj zajedništva nije moguć bez odluka,
- Odluke se donose isključivo na sastancima.

Za postizanje kontinuiranih učinkovitih sastanaka koji će biti u funkciji razvoja pojedinaca i svih oblika zajedništva potrebne su odgovarajuće kompetencije.

Potrebne kompetencije (znanje, vještine i ponašanja) su u cijelosti dostupne u knjizi.



Knjiga "**MUI SASTANCI - KONAČNO RJEŠENJE ZA UČINKOVITE SASTANKE**" će omogućiti svakom prosječnom pojedincu i bilo kojem obliku zajedništva (grupe, organizacije i zajednice) da postiču značajno veće i brže rezultate pomoću učinkovitih sastanaka na MUI način.

U gore navedenu tvrdnju će se lako, jednostavno i brzo moći uvjeriti svaki korisnik koji priđe knjizi analitički, s ciljem utvrđivanja ima li boljeg rješenja od ponuđenog u knjizi.

Uz kontinuirana nadopunjena izdanja koja će uslijediti, knjiga će biti sadržaj broj 1 u problematici sastanaka u svijetu i referentan materijal za sve one koji imaju interesa za učinkovite sastanke u kojima se u potpunosti isključuje svaka improvizacija.

Raduju me rezultati koje će postizati korisnici moje knjige, a za koje ću svjedočiti kroz međusobnu interakciju s korisnicima i reference koje će iskazivati zadovoljni korisnici knjige.

BILJEŠKE

Sve što nije zapisano, neće se dogoditi.

Knjiga koja se samo čita, neće ostaviti dubljeg traga u životu čitatelja.

Ako nemate naviku, ovu knjigu svakako čitajte uz obavezno vođenje bilježaka onih elemenata knjige za koje utvrdite kako su vam važni za vašu osobnu i profesionalnu karijeru. Vjerujete, isplatit će vam se svaki trud.

- Vođenje bilježaka tijekom čitanja knjiga je mudra strategija kako dodatno i sustavno stjecati nova znanja, vještine i ponašanja.
- Naknadno i opetovano čitanje bilježaka iz knjige će vam donijeti lakše usvajanje i razumijevanje novih znanja, vještina i ponašanja.

Tijekom čitanja knjige uočite i bilježite:

- ključne riječi,
- citate,
- rečenice koje potiču,
- elementi koji su za vas novi,
- elementi koji su vas poticajni,
- elemente koje želite podijeliti s drugima,
- ostale elemente sadržaja knjige koji su vam vrijedni za izdvojiti.



Tijekom čitanja knjige kroz sadržaje koje ste zabilježili utvrdite mogućnosti (priliku) kako bi autoru knjige postavili:

- postavili pitanja,
- dali prijedloge,
- ukazali na primjedbe.

Autor knjige će vam sigurno odgovoriti i omogućiti lakše i brže praktično usvajanje sadržaja knjige koji će vam osigurati uspješnu karijeru.

Interaktivnost s autorom knjige možete bez ikakve obveze ostvariti kroz komunikacijske kanale koji su navedeni u temi „**KOMUNIKACIJA S AUTOROM KNJIGE**“.

Iskoristite priliku i steknite dodatne informacije tijekom kontakata s autorom knjige.

O AUTORU KNJIGE



Milan Grković je rođen 1952. godine u Belišću.

Cijeli je život posvetio učenju i pokretanju promjena, kod sebe i u svom okruženju.

1995. godina je bila prekretnica u njegovom životu: "Domogao" se Interneta - nepresušnog izvora znanja i mogućnosti umrežavanja s brojnim pojedincima koji kao i autor knjige žele kvalitetnije, više, univerzalnije, brže, lakše, ...

To je bio početak ostvarenja vizije:

„Dizajnirati praktičan i univerzalan model za postizanje izvrsnosti dostupan svakom prosječnom pojedincu i primjenjiv na bilo koju problematiku bez obzira na trenutačno stanje.“

Vizija je postala stvarnost kada je 2007. godine dizajnirao Model univerzalne izvrsnosti - MUI © 2007, model za postizanje izvrsnosti u bilo kojem području života i rada koji je jedinstven na tržištu edukacija.

Primjenom Modele univerzalne izvrsnosti - MUI je realizirana i ova knjiga.

Dosadašnje aktivnosti

- Objavio knjigu "[MUI KNJIGA ZA USPIJEH](#)", cjelovit prikaz Modela univerzalne izvrsnosti – MUI © 2007.
- Objavio knjigu „[UČENJE POMOĆU UMNIM MAPA](#)“, prva i za sada jedina knjiga o računalnim umnim (mentalnim) mapama na hrvatskom govornom području.
- Objavio je dvije knjige o problematici učinkovitih sastanaka:
 - [SASTANCI UPRAVLJANJE VREMENOM](#)
 - [MODEL UPS - UPRAVLJANJE POMOĆU SASTANAKA](#)
- Objavio e-knjigu „[USPIJEŠNA KARIJERA 1](#)“
- Objavio e-knjigu „[MUI SASTANCI – KONAČNO RJEŠENJE ZA UČINKOVITE SASTANKE](#)“ koja je besplatna za preuzimanje.
- Autor MODEL UPS (Upravljanje pomoću sastanaka):
Upravljanje osobnom karijerom i organizacijama pomoću učinkovitih sastanaka.
- Autor portala PORTAL ALFA - Portal znanja: www.portalalfa.com Nova znanja, vještine i ponašanja za postizanje izvrsnosti.
- Aktivnosti na unapređenju poslovanja u tvrtkama i organizacijama.
- Savjetničke usluge lokalnoj upravi, tvrtkama i pojedincima.
- Ekspert za umne mape (Mind Map) - uporaba mapa za postizanje uspješne karijere i poslovno mapiranje.
- Održao velik broj radionica iz problematike mekih vještina (soft skills).
- Online poslovno savjetovanje pomoću Interneta mu je omiljen način prenošenja znanja.
- Izrada različitih projekata.
- Aktivnosti na osnaživanju i unapređenju rada civilnog sektora.
- Virtualna edukacija (učenje na daljinu) za pojedince i osposobljavanje menadžera u organizacijama.

Sadašnje aktivnosti

- Istraživanja i primjena novih znanja, vještina i ponašanja za izvrsne poslovne i osobne rezultate.
- Razvoj svih oblika zajedništava (grupe, organizacije i zajednice) primjenom Modela univerzalne izvrsnosti–MUI.
- Dijeli svoja znanja, vještine i ponašanja s drugima koji to žele i rado se umrežava s onima kojima je cilj izvrsnost, a praktična potvrda izrečenoga je i ova besplatna knjiga koja ima za cilj da postane enciklopedija za učinkovite sastanke i pomogne brojnim pojedincima i zajedništvima da skokovito pokrenu svoj razvoj pomoću učinkovitih sastanaka na MUI način.



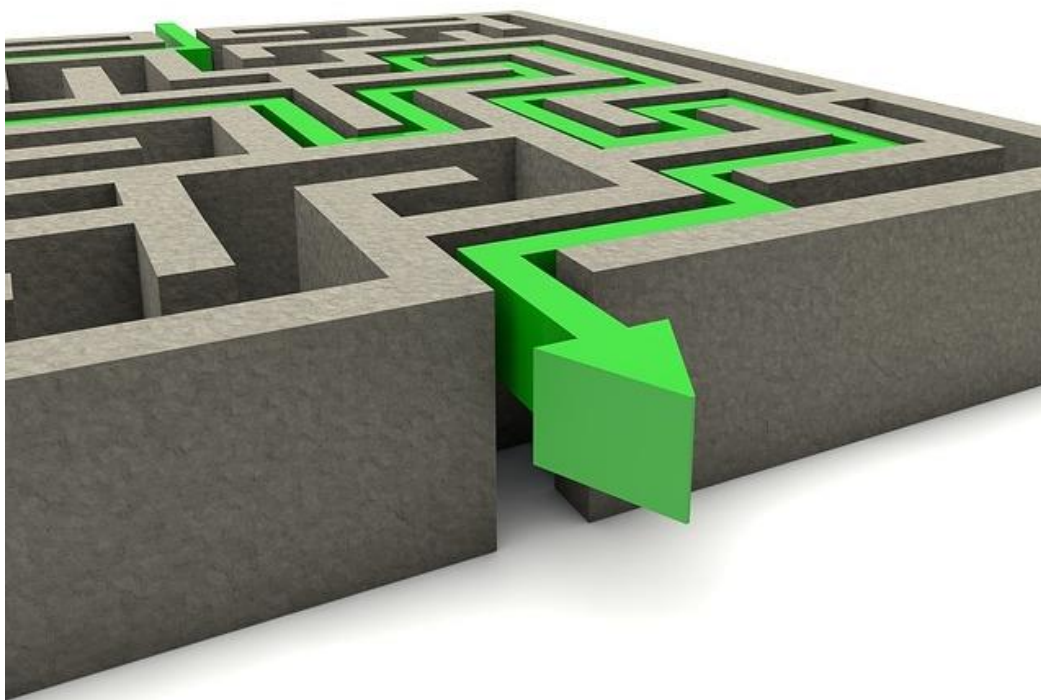
Omiljena izreka autora:

Bacite sat i kupite kompas!

ZAKLJUČAK

Tko bude prepoznao i prihvatio primjenu **Modela univerzalne izvrsnosti - MURP** kao prioritetnu aktivnost u svom djelovanju, postavljat će i postizati ciljeve na optimalan način koji ničim neće biti ograničeni. Model univerzalne izvrsnosti - MURP je jedini cjelovit i univerzalan model rješavanja problema na tržištu edukacija.

Primjena Modela univerzalno rješavanje problema - MURP je konačno rješenje kako postizati željenu izvrsnost pomoću kontinuiranog rješavanja trenutačno najvećeg problema (jedan po jedan u nizu).



Što ćete dobiti primjenom Modela univerzalno rješavanje problema – MURP?

Steći ćete kompetencije (znanja, vještine i ponašanja) za rješavanje bilo kojeg problema na isti način i uz optimalni utrošak resursa.

Rezultat primjene će biti: **RADIT ĆETE MANJE, A POSTIZATI VEĆE REZULTATE.**

A to i je smisao života i posla, zar ne?

Primjenom MURP-a bit ćete prepoznati kao stručnjak za rješavanje problema kako svojih tako i problema drugih i time ćete postizati prepoznatljivost i biti poželjan suradnik, partner, rukovoditelj, vođa, ...

Radovat će me vaši uspjesi u rješavanju problema na MUI način jer vjerujem kako ćete informacije o vašem uspjehu u rješavanju problema podijeliti i sa mnom.

Svako dobro u životu i poslu uz kontinuirano i sustavno rješavanje problema.

Milan Grković

Knjiga "KONAČNO RJEŠENJE ZA RJEŠAVANJE PROBLEMA"

je cjelovit prikaz **Modela univerzalno rješavanje problema – MURP** © 2019 Milan Grković.

MURP ima ulogu kontinuirano rješavati trenutačno najveći problem – KČU (kritičan čimbenik uspjeha – „usko grlo“) jedan po jedan u nizu.

Model univerzalno rješavanje problema – MURP je univerzalni način rješavanja problema bez obzira na:

- Područje djelovanja,
- Korisnike (pojedinci i zajedništva),
- Trenutačno stanje,
- Ciljeve.



- Sve potrebne aktivnosti za rješavanje problema su unaprijed definirane (nema alternativnih rješenja) i time je MURP dostupan svakom prosječnom pojedincu.
- Primjena MURP-a u procesu utvrđivanja, rješavanja i uklanjanja problema isključuje svaku improvizaciju kako bi se problemi uklonili na optimalan način (uz najmanji utrošak resursa).
- Ključna uloga MURP-a je kontinuirano povećanje učinkovitosti i produktivnosti, a to znači dobiti u poslovanju.
- Svi procesi upravljanja problemima primjenom Modela univerzalno rješavanje problema – MURP se mogu kontrolirati na daljinu (virtualno pomoću računala / mobitela) bez ometanja korisnika.
- Model univerzalno rješavanje problema – MURP je jedini cjelovit i univerzalan model rješavanja problema na tržištu edukacija s brojnim inovativnim elementima.

GENERALNI SPONZOR

Ovdje **dodatno** može biti sadržaj po vašem izboru.

Postanite Generalni sponzor ove knjige i steknite brojne koristi za vaše poslovanje.

Informacije kako steći status Generalnog sponzora saznajte u temama

„SPONZORSTVO KNJIGE“ i „MOGUĆI IZBOR STATUSA SPONZORA“.

Unaprijed zahvaljujem na interesu i podršci i raduje me zajedništvo i suradnja.



portalalfa.com/murp

ISBN 953-98928-6-7

