



Академија струковних
студија Шумадија
Одсек Крагујевац

Studijski program: Informatika

Predmet: Poznavanje poslovnih procesa

Veterinarska ambulanta

Proces: Administracija

Predmetni nastavnik:

Saša Stamenović

Student:

Milena Trifunović 005/2021

Kragujevac 2023.

Sadržaj

Administracija	3
Aktivnosti procesa.....	3
Povezivanje sa drugim procesima	4
Povezanost administracije sa marketingom.....	4
Povezanost administracije sa knjigovodstvom.....	4
Ostali procesi.....	4
<i>Nabavka</i>	4
<i>Podsetnik</i>	4
<i>Evidencija životinja i pregleda</i>	5
<i>Call centar</i>	5

Administracija

Administracija je proces planiranja, organizovanja, koordiniranja i izvršavanja nadzora nad aktivnostima i resursima radi postizanja ciljeva i svrhe neke organizacije, u ovom slučaju se radi o veterinarskoj ambulanti. Obuhvata razne aspekte kao što su:

- × Upravljanje ljudskim resursima – upravljanje osobljem u veterinarskoj ambulanti
- × Uvid u finansije veterinarske ambulante
- × Upravljanje strategijom – osigurati da veterinarska ambulanta uspešno ostvaruje svoje ciljeve i da ostane konkurentna na tržištu.

Cilj administracije je da poboljša učinkovitost veterinarske ambulante i da postigne postavljene ciljeve na najbolji način. To uključuje donošenje odluka, upravljanje resursima, planiranje, organizaciju poslovnih procesa i sredstava, vođenje komunikacije i koordiniranje različitih delova veterinarske ambulante, nadzor na celokupnu veterinarsku ambulantu.

Aktivnosti procesa

Administracija veterinarske ambulante uključuje razne aktivnosti koje su važne za vođenje i upravljanje ambulante za kućne ljubimce.

Aktivnosti koje treba da ispuni:

- Upravljanje zaposlenima – uključuje nadzor i procenu rada veterinaru u ambulanti, pomoćnog osoblja i drugih zaposlenih
- Planiranje i organizovanje rada ambulante
- Pregled medicinskih zapisa životinja i njihovih pregleda
- Povezanost sa marketingom – praćenje marketinških strategija i promociju veterinarske ambulante
- Pružanje potrebnih sredstava knjigovodstvu.

Povezivanje sa drugim procesima

Administracija je povezana sa drugim procesima veterinarske ambulante. Najviše je povezana sa knjigovodstvom i marketingom, ali i sa ostalim procesima radi funkcionisanja veterinarske ambulante.

Povezanost administracije sa marketingom

Administracija i marketing su povezani tako što marketing razvija strategiju za pridobijanje novih klijenata i zadržavanje postojećih. Ova dva procesa povezana su tako što marketing napravi plan kojim će se odvijati marketinški proces, administracija treba da odobri taj plan ili ukaže na neke stvari ako je potrebno da se isprave. Ova dva procesa su povezana direktno.

Povezanost administracije sa knjigovodstvom

Administracija i knjigovodstvo su povezani za upravljanje finansijama veterinarske ambulante. Knjigovodstvo u veterinarskoj ambulanti uključuje praćenje prihoda i rashoda, uvid u evidenciju troškova, praćenje zaliha i potraživanja. Dobra administracija i knjigovodstvo pomažu u upravljanju troškovima, povećanju prihoda, usklađivanju poslovanja sa propisima i zakonskim regulativama te pružaju jasne finansijske izveštaje, procesi su direktno povezani.

Ostali procesi

Nabavka: Administracija je povezana sa nabavkom preko knjigovodstva, pregled zaliha je primer gde su procesi administracija i nabavka povezani. Administracija ima pristup zalihama lekova kako bi videla njihovu potrošnju.

Podsetnik: Preko podsetnika administracija ima pristup zadacima koji su jasno definisani i ima uvid u to da li se zadaci pravovremeno izvršavaju. Administracija može da prati zadatke, rokove i obaveze. Podsetnik pomaže u smanjenju grešaka i neispunjavanju obaveza.

Evidencija životinja i pregleda: Administracija je povezana sa evidencijom životinja i pregleda tako što može pristupiti podacima sa pregleda ili podacima nekog kućnog ljubimca.

Call centar: Administracija ima pristup istoriji poziva koji su smešteni u bazi podataka.