

|        |                                                            |     |
|--------|------------------------------------------------------------|-----|
| 1.     | UVOD .....                                                 | 3   |
| 1.1.   | Globalizacija .....                                        | 6   |
| 1.2.   | Informaciono društvo .....                                 | 8   |
| 1.3.   | Informacione tehnologije.....                              | 13  |
| 1.3.1. | Računarske mreže .....                                     | 20  |
| 1.4.   | Podatak i informacija .....                                | 32  |
| 1.5.   | Znanje.....                                                | 43  |
| 2.     | ORGANIZACIJA I MENADŽMENT .....                            | 46  |
| 2.1.   | Šta je menadžment .....                                    | 56  |
| 2.2.   | Ko su menadžeri .....                                      | 59  |
| 2.3.   | Upravljanje.....                                           | 66  |
| 2.3.1. | Proces donošenja odluke .....                              | 68  |
| 2.4.   | Organizacija koja uči.....                                 | 70  |
| 2.4.1. | Socio-ekonske promene .....                                | 72  |
| 2.4.2. | Novi model organizacije.....                               | 77  |
| 2.4.3. | Novi izazovi za korporativne lidere .....                  | 79  |
| 2.4.4. | Novi izazovi za korporativne menadžere<br>resursa .....    | 81  |
| 2.4.5. | Novi izazovi za zaposlene u preduzeću.....                 | 84  |
| 2.4.6. | Kompetencije menadžmenta i centralno<br>motivisanje .....  | 88  |
| 2.5.   | Virtuelna organizacija .....                               | 89  |
| 2.6.   | Upravljanje kvalitetom – QMS .....                         | 99  |
| 2.6.1. | Total Quality Management – TQM .....                       | 102 |
| 3.     | POSLOVNI INFORMACIONI SISTEMI.....                         | 107 |
| 3.1.   | Sistemi za podršku odlučivanju.....                        | 116 |
| 3.2.   | Izvršni sistemi za podršku odlučivanju .....               | 118 |
| 4.     | UPRAVLJAČKI INFORMACIONI SISTEMI.....                      | 120 |
| 4.1.   | Menadžment poslovnih informacionih sistema<br>– MplS ..... | 124 |
| 4.1.1. | Upravljanje informacijama .....                            | 126 |
| 4.2.   | ERP – Sistem za planiranje i upravljanje ..                | 128 |

|          |                                                    |     |
|----------|----------------------------------------------------|-----|
| 4.3.     | BI – Poslovna inteligencija .....                  | 140 |
| 4.3.1.   | CRM – Customer Relationship Management ..<br>..... | 146 |
| 4.3.2.   | BPM – Upravljanje poslovnim procesima              | 151 |
| 4.3.3.   | KM – Upravljanje znanjem.....                      | 161 |
| 4.3.4.   | HRM – Upravljanje ljudskim resursima....           | 174 |
| 4.3.5.   | DW – Skladište podataka.....                       | 177 |
| 4.3.6.   | DM – Data mining .....                             | 217 |
| 4.3.7.   | OLAP – proces analitičke obrade podataka           | 230 |
| 4.3.7.1. | OLAP funkcije u programu Excel .....               | 243 |
| 4.4.     | AI - Veštačka inteligencija .....                  | 249 |
| 4.4.1.   | DSS - Sistemi za podršku odlučivanju .....         | 261 |
| 4.4.2.   | ES - Ekspertni sistemi .....                       | 266 |
| 4.5.     | IDEF metode modeliranja.....                       | 273 |
| 4.5.1.   | IDEF0 metoda .....                                 | 277 |
| 5.       | SKRAĆENICE .....                                   | 287 |
| 6.       | POJMOVI .....                                      | 291 |
|          | LITERATURA.....                                    | 297 |