

НАСТАВНО-НАУЧНОМ ВЕЋУ

Предмет: Подобност теме и кандидата мр Небојше Денде за израду докторске дисертације

Одлуком број 420/4 од 22.05.2015. године именовани смо за чланове Комисије за оцену подобности теме и кандидата мр Небојше Денде за израду докторске дисертације и научне заснованости теме **МОДЕЛ ЗА РЕИНЖЕЊЕРИНГ ПОСЛОВНИХ ПРОЦЕСА ЈАВНОГ ПОШТАНСКОГ ОПЕРАТОРА.**

На основу материјала приложеног уз Захтев кандидата, Комисија подноси следећи

РЕФЕРАТ

1. Подаци о кандидату

1.1. Биографски подаци

Мр Небојша Денда рођен је 29.09.1964. године у Косовској Митровици. Основну и средњу електротехничку школу завршио је у Београду. Године 1995. дипломирао је на Саобраћајном факултету у Београду на Одсеку за поштански и телекомуникациони саобраћај. Магистрирао је на истом факултету 2008. године. Тема магистарског рада била је „Прилог истраживању поштанских ресурса у функцији поштанско-логистичког сервиса“. Ментор је био проф. др Милан Букумировић.

Након завршених студија, 1995. године запослио се у ЈП ПТТ саобраћаја "Србија" у РЈ за транспорт и прераду поштанских пошиљака у Београду, где је до 2001. године био ангажован као стручни, самостални и главни референт за поштански саобраћај, а једно време и као шеф поштанске службе. У истом периоду обављао је послове главног координатора за EMS услугу и услугу РТТ-DHL. Такође је био задужен за израду Реда превоза којим се регулише саобраћај на I транспортном нивоу. Уз то, био је и члан пројектног тима за дефинисање технолошких захтева за израду апликације „Картовање“, као сегмента технолошке апликације Постнет.

Од 2001. до 2003. године обављао је послове координатора пројектног тима за Регију 1. Посао је подразумевао координацију пословних активности радних јединица „Београд-Центар“, „Београдски венац“, „Земун“, РЈ за транспорт и прераду поштанских пошиљака, „Шабац“, „Ваљево“ и „Панчево“. Био је члан пројектног тима за формирање „Бизнис

сервиса“, увођење поштанске шпедиције, увођење AMQM система, адресни код, формирање базе података корисника, и др.

У периоду од 2003. до 2004. године радио је на позицији директора Дирекције за пакетске услуге. Са тимом сарадника покренуо је неколико послова од значаја за Предузеће и то: уговарање послова са немачком фирмом Neckermann, која се бави каталошком продајом и пројектовање технологије за одговарајуће сервисирање од стране Поште, дистрибуција уџбеника Завода за израду уџбеника и наставних средстава, дистрибуција робе фирме AVON.

Од октобра 2004. до 2008. године радио је у Дирекцији за поштанске услуге, Сектору за експрес услуге на позицији шефа службе за квалитет експрес услуга.

Од 2008. до 2010. ангажован је у Дирекцији за поштанску мрежу на позицији заменика директора Дирекције за поштанску мрежу. Од априла 2010. до јуна 2013. године обављао је функцију директора Дирекције за поштанску мрежу.

Током рада у Дирекцији за поштанску мрежу учествовао је у више пројеката од стратешког значаја за Пошту у својству члана надзора пројекта, руководиоца пројекта или дела пројекта и члана пројектног тима. Најзначајнији пројекти у којима је учествовао су:

- Изградња Главних поштанских центара у Београду, Новом Саду и Нишу и аутоматизација технолошких процеса прераде поштанских пошиљака (најважнији технолошки пројекат Поште у последњих 40 година). У оквиру пројекта руководио је тимом инжењера са задатком да се изради полазна технолошка концепција, како самих објеката, тако и процеса аутоматизованог сортирања. Руководио је технолошким тимом који је припремао комплетну технолошку документацију неопходну у поступку набавке опреме, а касније и за реализацију коначне технолошке концепције у сва три Главна поштанска центра,
- Израда и имплементација Постис технолошке апликације, као члан надзорног одбора Пројекта,
- Члан пројектног тима за формирање „Хибридне поште“ и Поштанско-транспортне логистике,
- Поштар као покретни шалтер, као члан надзорног одбора Пројекта,
- Мењачки послови, као члан надзорног одбора Пројекта.

Одлуком Владе Републике Србије, од децембра 2008. до маја 2010. године био је члан и председник Скупштине „Југомарка“ д.о.о. као представник ЈП ПТТ саобраћаја „Србија“.

По Решењу Министарства за телекомуникације и информационо друштво, од фебруара 2009. године, као представник Поште, био је члан радне групе за праћење („Monitoring“) извршења обавеза из Акционог плана Стратегије развоја поштанских услуга у Републици Србији на тржишту поштанских услуга.

По Решењу Министарства за телекомуникације и информационо друштво, од 2009. године био је члан Радне групе за израду Закона о ратификацији аката Светског поштанског савеза.

По Решењу Министарства за телекомуникације и информационо друштво, од 2010. године био је члан Радне групе за израду Нацрта Закона о поштанским услугама.

По Решењу Министарства културе, информисања и информационог друштва од априла 2011. године био је члан Радне групе за израду Закона о поштанским услугама.

Током досадашњег рада у Пошти Србије учествовао је на више семинара, обука и курсева у земљи и иностранству. Неки од важнијих су:

- "Управљање пројектима" (Project management) у организацији ЈУРМА и Факултета организационих наука из Београда, 2004, 2005, 2006, Београд;
- "Тимско решавање проблема", у организацији Adizes института, 2004, Београд;
- "Мотивација и систем награђивања" у организацији Adizes института, 2005, Београд;
- "Финансије за неекономисте и предузетнике" у организацији Adizes института, 2006, Београд;
- Обука из области Change management-а у организацији Canada Post International, 2004, Монтреал;
- Обука за организовање и пружање услуге РТТ-DHL, у организацији DHL Београд, 2000, Београд;
- IEA european postal services, 2003, Лондон;
- Post Expo, 2002, Келн;
- Business Planning, 2002, Београд;
- Организација каталожке продаје, 2002, 2003, Беч и Грац.

1.2. Стечено научноистраживачко искуство

Мр Небојша Денда је магистрирао на Саобраћајном факултету Универзитета у Београду 2008. године. Ментор је био проф. др Милан Букумировић, а тема „Прилог истраживању поштанских ресурса у функцији поштанско-логистичког сервиса“. У магистарском раду је предложен модел имплементације поштанско-логистичког сервиса у случају Поште Србије на основу кога је показано да би пословање Поште требало, у све већој мери, да буде усмерено на обезбеђење подршке пословном окружењу, пружањем услуга поштанско-логистичког сервиса. На тај начин Пошта својим сервисом и прилагођеним решењима улази у пословне процесе клијената и постаје значајан партнер који повезује и интегрише пословне активности. У раду су приказана искуства иностраних поштанских управа: Немачке (Deutsche Post AG), Холандије (TPG-Post) и Португалије (CTT Correios de Portugal), као и глобалних поштанских оператора: DHL Worldwide Express, TNT Express Worldwide и FEDEX Express. Сprovedено истраживање може се сврстати у ужу научну област „Поштански саобраћај и мреже“.

Мр Небојша Денда је до сада публиковао следеће радове:

- [1] Dobrodolac, M., Marković, D., Čubranić-Dobrodolac, M., Denda, N. (2014). Using work stress measurement to develop and implement a TQM programme: a case of counter clerks in Serbian Post, *Total Quality Management and Business Excellence* 25 (11-12), 1262-1279, DOI: 10.1080/14783363.2012.704280, ISSN 1435-246X (Print), ISSN1613-9178 (Online) Publisher: Routledge, Published online: 16 Aug 2012, Thomson Reuters Web of Science IF₂₀₁₂ = 0.894 – **M23**.

- [2] Денда Н. (2009). Модели логистичке подршке Поште Србије у пословним активностима корисника, *Зборник радова XXVII Симпозијума о новим технологијама у поштанском и телекомуникационом саобраћају – ПосТел 2009*, 27-36, Београд, Србија. ISBN 978-86-7395-259-8. – **М61**.
- [3] Петровић В., Денда Н. (2008). Стратегија раста Поште Србије кроз логистички сервис, *Зборник радова XXVI Симпозијума о новим технологијама у поштанском и телекомуникационом саобраћају – ПосТел 2008*, 17-26, Београд, Србија. ISBN 978-86-7295-252-9.– **М61**.
- [4] Петровић В., Денда Н. (2007). Каузалност модела трансформације, стратегије развоја тржишног понашања Поште, *Зборник радова XXV Симпозијума о новим технологијама у поштанском и телекомуникационом саобраћају – ПосТел 2007*, 61-70, Београд, Србија. ISBN 978-86-7395-243-7.– **М61**.
- [5] Петровић В., Денда Н. (2006). Стратешко предвиђање промена у поштанском систему, *Зборник радова XXIV Симпозијума о новим технологијама у поштанском и телекомуникационом саобраћају – ПосТел 2006*, 81-90, Београд, Србија. ISBN 86-7395-223-9. – **М61**.
- [6] Денда Н. (2006). IPS систем за електронско праћење пошљака у међународном саобраћају, *X интернационални симпозијум из управљања пројектима, Зборник радова, ЈУПМА 2006*, Златибор, Србија. – **М63**.
- [7] Денда Н. (2005). AMQM систем за аутоматско мерење квалитета поштанских услуга, *Савремена пошта* број 4, 44-53, ISSN1452-0958, ЈП ПТТ саобраћаја "Србија", Београд, Србија. – **М53**.
- [8] Денда Н., Милановић Љ. (2004). Могућност оцењивања пројекта EFQM моделом, *VIII интернационални симпозијум из управљања пројектима, Зборник радова, ЈУПМА 2004*, Златибор, Србија. – **М63**.
- [9] Станковић Д., Љумовић Д., Денда Н. (1998). Нови центар прераде, *IV поштанско саветовање, Зборник радова*, Златибор, Србија. – **М63**.
- [10] Станковић Д., Љумовић Д., Денда Н. (1997). Могући правци развоја техничко-технолошке структуре РЈ за транспорт и прераду, *III поштанско саветовање, Зборник радова*, Копаоник, Србија. – **М63**.

1.3. Оцена подобности кандидата за рад на предложеној теми

Мр Небојша Денда је одбранио магистарски рад из области „Поштански саобраћај и мреже“ којој припада и тема докторске дисертације коју предлаже, чиме се остварује одговарајући континуитет у истраживању. Кандидат поседује богато стручно искуство у овој области, а такође и научно-истраживачко које се огледа у 10 публикованих радова, од којих је један са Thomson Reuters SCI листе. Сви публиковани радови припадају научној области којој припада и предложена тема докторске дисертације. Комисија је мишљења, заснованог на претходно изнетим чињеницама, да је кандидат подобан за рад на предложеној теми.

2. Предмет и циљ истраживања

Свако друштво, без обзира на тренутни степен развоја, тежи да унапреди своју материјалну основу и свој привредни потенцијал. Савремен, успешан и добро организован јавни поштански оператор је значајан ослонац не само привреди и становништву, већ и самој држави и њеним институцијама. Значај јавног поштанског оператора огледа се, пре свега, у типовима услуга које нуди. Јавни поштански оператор у Републици Србији је ЈП „Пошта Србије“. Ово предузеће у свом асортиману има преко 480 различитих врста услуга, а у једном дану пружи око 1.500.000 истих.

Значајне промене на тржишту поштанских услуга у Републици Србији догодиле су се усвајањем Закона о поштанским услугама 2005. године. Са једне стране околности се мењају услед постепене либерализације поштанског тржишта, а са друге стране развојем нових информационо-комуникационих технологија. Имајући то у виду, постоји потреба да се јавни поштански оператор прилагоди новим условима. Међутим, прегледом литературе уочава се недостатак студија које се баве овом проблематиком и не постоје јасне смернице у ком правцу је потребно усмерити развој поштанског система.

Питање које се намеће и на које ће се понудити одговор у предложеној докторској дисертацији јесте како треба да изгледа модел тржишно оријентисаног јавног поштанског оператора. То свакако подразумева израду методологије за пројектовање оптималног портфолија услуга, на основу прогнозе прихода по услугама и трошкова по активностима. Као улазни податак биће истраживани трендови у развијеним поштанским управама, нарочито у онима које су по броју становника и површини територије упоредиве са нашом поштанском управом. Посебан акценат ставиће се на сагледавање тренутних и будућих потреба корисника на нашем поштанском тржишту. То значи да би предложени портфолио услуга био у функцији оптимизације пословања јавног поштанског оператора, али и врло значајан са аспекта корисника поштанских услуга.

Са друге стране, да би се поштанско пословање модернизовало није довољно само прилагодити и модернизовати портфолио услуга, већ је потребно утврдити на који начин треба организовати и мењати технологију рада, рационализовати комплетну поштанску инфраструктуру и прилагодити је будућем пословном моделу што ће такође бити предмет истраживања предложене докторске дисертације.

Дакле, **предмет истраживања** ове докторске дисертације представља реинжењеринг пословних процеса јавног поштанског оператора. То подразумева да ће се, на основу методологије која ће се предложити у дисертацији, пројектовати нови портфолио услуга које ће осавременили понуду Поште и прилагодити је савременим потребама корисника. Истовремено, као предуслов, предложиће се адекватне промене у технологији рада поштанског предузећа.

Научни циљ истраживања је да се предложи методологија којом би се пројектовао модел јавног поштанског оператора који ће бити тржишно оријентисан, конкурентан, профитабилан, са лидерском позицијом на тржишту. Такође, циљ је тестирати предложену методологију у случају јавног поштанског оператора у Србији.

Кандидат у пријави наводи да ће при изради докторске дисертације користити листу од 108 литерарних јединица, од којих би се могле издојити следеће:

- [1] Askarany D., Smith M., Yazdifar H. (2007). Technological innovations, activity based costing and satisfaction, *Journal of Accounting-Business & Management* 14, 53-63.
- [2] Askarany, D., Yazdifar, H., Askary, S. (2011). Supply chain management, activity-based costing and organisational factors, *International Journal of Production Economics* 127, 238–248.
- [3] Bergum, K., (2002). The Universal Service Obligation: a Strategic Perspective on Service Level and Cost Calculating the Burden of the USO—the Norwegian Experience, *paper presented at the Center for Research in Regulated Industries, 10th Conference on Postal and Delivery Economics*, Potsdam, Germany, 5-8.
- [4] Бојовић Н., Петровић В. (2002). Компаративна анализа стратегија поштанских управа: стање и перспективе, *Техника- Менаџмент* 52(6), 7-17.
- [5] Бојовић Н., Петровић В. (2001). Интеракција пословних стратегија, базног процеса и организационе структуре у поштанском систему, *Зборник радова XXI Симпозијума о новим технологијама у поштанском и телекомуникационом саобраћају*, Београд, Србија.
- [6] Бјелић П. (2012). Глобална електронска трговина, *Економски факултет*, Београд, Србија.
- [7] Благојевић, М., Добродолац, М., Марковић, Д. (2009). Економетријски модели за процену трошкова пружања поштанских услуга, *Техника (Саобраћај)*, волумен 56, број 5, 17-20, Београд, Србија.
- [8] Благојевић, М., Кујачић, М., Добродолац, М. (2010). Анализа трошкова по активностима поштанског ланца вредности који имплицирају развој конкуренције, *XII међународни симпозијум Факултета организационих наука SYMORG 2010 "Организационе науке и менаџмент знања"*, Златибор, Србија.
- [9] Благојевић М. (2014). Методологија за обрачун и управљање трошковима универзалне поштанске услуге, Докторска дисертација, *Саобраћајни факултет*, Београд Србија.
- [10] Bucki R., Suchanek P. (2012). The Method of Logistic Optimization in E-commerce, *Journal of universal computer science* 18(10), 1238-1258.
- [11] Cagliano R., Caniato F., Spina G. (2010). E-business strategy: How companies are shaping their supply chain through the Internet, *International Journal of Operations & Production Management*, 23(10), 1142 – 1162.
- [12] Cardos, I., Pete, S. (2011). Activity-based Costing (ABC) and Activity-based Management (ABM) Implementation – Is This the Solution for Organizations to Gain Profitability, *Romanian Journal of Economics* 32(1), 151-168.
- [13] Chrenkova A. (2010). Strategies for implementation of innovations in the postal sector, *International Scientific Conference on Hradec Economical Days 2010 - Economic Development and Management of the Region Location*, Pages: 121-124, Hradec Kralove, Czech Republic.
- [14] Cowan Simon. (2003). Optimal risk allocation for regulated monopolies and consumers, *Journal of Public Economics* 88, 285-303.
- [15] d'Alcantara G., Gautier A. (2008). National postal strategies after a full postal market opening, *15th Conference on Postal and Delivery, Competition and regulation in the postal and delivery sector*, Book Series: *Advances in Regulatory Economics*, 167-186, Austria.
- [16] Felisberto C. (2013). Liberalisation, competition and innovation in the postal sector, *Empirical economics*, Volume: 44, Issue: 3, 1407-1434.

- [17] Hassall K. (2004). Dispelling the E-commerce and urban transport environmental doomsday forecasts: A counter intuitive Australian case study – The postal transport network restructure, 1995 to 2000, *Logistics systems for sustainable cities*, 397-404.
- [18] Capgemini postal innovation Study (2010). Innovation Management in the Postal Industry/the Key for Business Transformation,
- [19] Jayawardhena C., Wright L.T. (2009). An empirical investigation into e-shopping excitement: antecedents and effects, *European journal of marketing* 43(9/10), 1171 – 1187.
- [20] Jung-Hwan K., Minjeong K., Jay K. (2009). Buying environment characteristics in the context of e-service, *European journal of marketing* 43(9/10), 1188 – 1204.
- [21] Jiajuan C., Qian F., Xiaoqi C. (2013). B2C e-commerce enterprise's decision making on logistic suppliers, *Manufacturing process and equipment, pts 1-4 Book Series: Advanced materials research, Volumes 694-697, Pages: 3588-3591*.
- [22] Kenneth L., Carol T. G. (2010). *E-Commerce: Business, Technology and Society, sixth edition*, Pearson Education, International Edition, New Jersey.
- [23] Милосављевић М., Мишковић В. (2011). Електронска трговина, *Универзитет Сингидунум*, Београд, Србија;
- [24] Micu A., Aivaz K., Capatina A. (2013). Implications of logistic service quality on the satisfaction level and retention rate of an e-commerce retailer's customers, *Economic computation and economic cybernetics studies and research* 47(2).
- [25] Nicholson J. (2006). ЛЕЦГ Поштанска реформа у ЕУ, *Савремена пошта* број 3, Београд, Србија.
- [26] Neil D., Ellis-Chadwick F. (2009). Exploring the drivers, scope and perceived success of e-commerce strategies in the UK retail sector, *European journal of marketing* 43 (9-10), 1246-1262.
- [27] Петровић В. (2010). Електронска трговина у Пошти Србије – стање и перспектива, *Зборник радова XXVIII Симпозијума о новим технологијама у поштанском и телекомуникационом саобраћају – Постел 2010*, 139-146, Београд, Србија.
- [28] Перишић Р. (2002). Савремене стратегије и технологије развоја транспорта, *Институт техничких наука САНУ, и Завод за логистику, пројектовање и инжењеринг*, Београд, Србија.
- [29] Ramakrishnan R. (2010). The moderating roles of risk and efficiency on the relationship between logistics performance and customer loyalty in e-commerce, *Transportation research part E - logistics and transportation review* 46(6), 950-962.
- [30] Раденковић Б. (2007). Електронско пословање – стање и перспективе, *Факултет организационих наука*, Београд, Србија.
- [31] Радојичић, В., Бакмаз, Б. (2010). Примена квантитативних метода прогнозирања у телекомуникацијама, *Саобраћајни факултет*, Београд.
- [32] Радојичић, В., Бакмаз, Б., Величковић, С. (2013). Прогнозирање нових телекомуникационих сервиса, *Саобраћајни факултет*, Београд.
- [33] Schoute, M. (2011). The relationship between product diversity, usage of advanced manufacturing technologies and activity-based costing adoption, *The British Accounting Review* 43, 120-134.
- [34] Станивуковић Б. (2007). Пошта као интегрални провајдер електронске трговине, *Зборник радова XXV Симпозијума о новим технологијама у поштанском и телекомуникационом саобраћају*, 13-20, Београд, Србија.

- [35] UPU (2007). E-shopping for Everyone Everywhere, *Directorate of Operations and Technology International Bureau of the Universal Postal Union*, Berne.
- [36] Wu L. (2009). Technical Basis of Logistics Industry to Provide the Universal Postal Services, *International Conference on Management of Technology, Advances in management of technology, PT 1*: 649-655, China.

3. Полазне хипотезе

Класичне услуге губе на употребној вредности јер не задовољавају нове, савремене захтеве корисника. Традиционални канали опсуживања губе на значају, а мењају их нови канали засновани на електронским, интернет и комуникационим технологијама. Појавни облици писмоносних пошиљака прерастају у шири облик електронских комуникација, а нови ланац опслуживања поред електронског подразумева и организовање комплетног логистичког сервиса, у циљу финалне реализације услуга чији садржај је роба. У том смислу, хипотеза од које се полази у докторској дисертацији је да постоји потреба за редефинисањем и модернизацијом постојећег портфолија класичних поштанских услуга јавног поштанског оператора.

Хипотезе које би се издвојиле у оквиру истраживања су следеће:

- Могуће је креирати модел за анализу јавног поштанског оператора који подразумева примену одговарајућих метода прогнозирања у функцији дефинисања његових потенцијалних услуга и примену модификоване ABC методе у функцији процене трошкова по услугама;
- На основу предложене методологије, могуће је извршити реинжењеринг пословних процеса јавног поштанског оператора.

4. Научне методе истраживања

При изради докторске дисертације биће коришћене, поред основних метода научног истраживања, и методе прогнозирања, и то анализа временских серија, корелационе и дифузионе методе, ABC (*Activity-based costing*) метода обрачуна трошкова по услугама и моделовање пословних и технолошких процеса и система.

5. Очекивани научни допринос

Од истраживања које ће се спроводити у оквиру докторске дисертације очекује се да потврди постављене хипотезе. То се у највећој мери односи на проналажење одговора на питање како да поштански системи успешно послују и развијају се у измењеним условима пословања у којима традиционални поштански сервиси посустају под утицајем нових технологија, све развијеније Интернет економије, нових тржишних услова и савремених трендова у понашању корисника. Као одговор на ово питање биће понуђен измењени портфолио услуга који ће истицати нову групу е-сервиса и поштанско-логистички сервис. На овај начин се врши интензивирање сервиса комерцијалног карактера и већи степен интеграције свих поштанских сервиса.

Нови савремени сервиси засновани на електронским, комуникационим и интернет технологијама омогућавају модернизацију понуде јавног поштанског оператора, тј. лидерску тржишну позицију и већу конкурентност. Од новог портфолија се очекује да омогући постепену супституцију класичних сервиса у нове (великим делом електронске) сервисе. То би уједно значило и заузимање новог тржишног сегмента, чиме би Пошта осигурала веће тржишно учешће, већи проток робе, добара и новца кроз своје токове и интензивније опслуживање корисника. Проучавањем искустава других поштанских оператора сагледаће се ефекти које су они имали у процесу имплементације сервиса овог типа и какве је то позитивне и негативне ефекте имало на пословање оператора.

У оквиру очекиваних доприноса, биће сагледане организационе, инфраструктурне, технолошке, кадровске и друге могућности Поште, неопходне за имплементацију нових сервиса, као и за рационализацију инфраструктуре. Такође ће бити сагледани потенцијални позитивни ефекти као што су: тржишна пословна оријентација, успешније и флексибилније пословање, способност дугорочног пословања без помоћи Државе, стварање профита, итд.

Очекивани научни доприноси докторске дисертације који се могу посебно издвојити су:

- Предлог за модификацију пословног модела Поште на основу анализе тренутног пословања нашег и упоредивих иностраних јавних поштанских оператора;
- Предлог модела за прогнозирање прихода по појединим сервисима потенцијалног портфолија услуга јавног поштанског оператора;
- Предлог модификоване *ABC* методе за обрачун трошкова сервиса који чине будући портфолио услуга;
- Предлог модела за реинжењеринг пословних процеса јавног поштанског оператора.

Сprovedеним истраживањем остварио би се одговарајући допринос и потенцијалном применом резултата у пракси. Тиме би се унапредио рад и пословни резултат јавног поштанског оператора у Србији, али и привреда у целини.

6. План истраживања и структура рада

Планирано истраживање у оквиру докторске дисертације биће реализовано у пет фаза.

- I фаза: Преглед литературе, научних и стручних радова из области поштанских и електронских сервиса, анализа основних праваца истраживања проблема. Прикупљање и анализа релевантних података који ће бити коришћени при моделовању новог пословног модела јавног поштанског оператора.
- II фаза: Анализа искустава других поштанских оператора и њиховог портфолија услуга, поређење га са стањем у нашој земљи. Истраживање степена имплементације е-сервиса и поштанско-логистичког сервиса, као носиоца главне подршке у физичкој реализацији услуге у развијеним поштанским управама. Сагледавање тренутне понуде и потенцијалних сервиса који би били део новог портфолија услуга јавног поштанског оператора.
- III фаза: Вршиће се прогнозирање прихода потенцијалних сервиса применом анализе временских серија, корелационих и дифузионих метода.

IV фаза: Помоћу модификоване ABC методе за обрачун трошкова извршиће се процена потенцијалних трошкова за планиране сервисе будућег портфолија.

V фаза: Реинжењеринг пословних процеса јавног поштанског оператора. Пројектовање оптималног портфолија услуга на основу прогнозираних прихода и обрачуна трошкова. Моделовање рада јавног поштанског оператора и предлог модела за оптимизацију поштанских ресурса. Истраживање тржишних потенцијала, циљних група и потребних услова за реализацију пројектованих сервиса. Анализа очекиваних резултата и користи од имплементације предложеног пословног модела и закључна разматрања.

Докторска дисертација би поред општих делова (резиме на српском и енглеском језику, кључне речи, списак скраћеница, слика и табела, литература и прилози) оквирно садржала и следеће структурне целине:

1. Уводна разматрања - предмет и циљ истраживања и основне хипотезе.
2. Анализа постојећег портфолија услуга и могућности развоја нових сервиса јавног поштанског оператора – сагледавање тренутне понуде као и предлог потенцијалних сервиса који би били део новог портфолија;
3. Прогнозирање прихода од потенцијалне нове понуде услуга – прогнозирање будућих прихода по услугама, применом анализе временских серија, корелационих и дифузионих метода;
4. Модификована ABC (*Activity-based costing*) метода обрачуна трошкова по услугама – имплементација на прогнозираним подацима и базирана на новом моделу рада поштанског оператора;
5. Предлог модела за реинжењеринг пословних процеса јавног поштанског оператора – оптимални портфолио услуга и пословни модел јавног поштанског оператора;
6. Закључна разматрања – научни допринос и правци даљих истраживања.

7. Закључак и предлог

Мр Небојша Денда је одбранио магистарски рад из области којој припада и предложена тема докторске дисертације, чиме се остварује одговарајући континуитет у истраживању. Кандидат поседује богато стручно искуство, а такође и одговарајуће научно-истраживачко које се огледа у 10 публикованих радова, од којих је један са Thomson Reuters SCI листе. Сви публиковани радови припадају научној области којој припада и предложена тема докторске дисертације. Комисија је мишљења да је кандидат подобан за рад на предложеној теми.

На основу увида у пријаву теме докторске дисертације, Комисија сматра да је тема коју предлаже кандидат у научном и стручном смислу значајна, као и да пружа могућности за постизање научних доприноса које кандидат очекује и које је образложио у пријави. Предложена тема одговара савременим трендовима у области поштанског саобраћаја. Очекивани резултати могли би наћи и практичну примену код јавних поштанских оператора, а посебно у Пошти Србије.

Предложена тема докторске дисертације спада у ужу научну област "Поштански саобраћај и мреже" за коју је Саобраћајни факултет Универзитета у Београду матичан.

Комисија предлаже да се пријава докторске дисертације под називом "МОДЕЛ ЗА РЕИНЖЕЊЕРИНГ ПОСЛОВНИХ ПРОЦЕСА ЈАВНОГ ПОШТАНСКОГ ОПЕРАТОРА", кандидата мр Небојше Денде, прихвати и проследи Већу научних области техничких наука Универзитета у Београду, као и да се за ментора одреди доц. др Момчило Добродолац.

У Београду,
04.06.2015. године

ЧЛАНОВИ КОМИСИЈЕ

др Момчило Добродолац,
доцент Саобраћајног факултета
Универзитета у Београду

др Дејан Марковић,
редовни професор Саобраћајног факултета
Универзитета у Београду

др Драгана Шарац,
доцент Факултета техничких наука
Универзитета у Новом Саду