

УНИВЕРЗИТЕТ У БЕОГРАДУ
Факултет организационих наука

НАСТАВНО-НАУЧНОМ ВЕЋУ

Предмет: Подобност теме и кандидата **Ане Хорват** за израду докторске дисертације

Одлуком Наставно-научног већа ФОН-а 05-01 бр. 3/135-13 од 17.12.2014. именовани смо за чланове Комисије за оцену подобности теме и кандидата **Ане Хорват**, за израду докторске дисертације и научне заснованости теме

"МОДЕЛ ЗРЕЛОСТИ КВАЛИТЕТА ЗДРАВСТВЕНИХ ОРГАНИЗАЦИЈА ЗАСНОВАН НА ТЕОРИЈИ КОМПЛЕКСНОСТИ".

На основу материјала приложеног уз Захтев кандидата, Комисија подноси следећи

РЕФЕРАТ

1. Подаци о кандидату

1.1. Биографски подаци

Ана Хорват рођена је 28. марта 1983. године у Београду, Република Србија. Основну школу завршила је 1998. године као носилац дипломе „Вук Караџић“. Шесту београдску гимназију у Београду завршила је 2002. године. Факултет организационих наука - Одсек за Управљање квалитетом уписала је 2004. године. Основне академске студије завршила је 2008. године са просечном оценом 9.16. Дипломирала је са оценом 10 на тему „Захтеви стандарда за акредитацију медицинских лабораторија“. Мастер студије на Факултету организационих наука-студијски програм за Управљање квалитетом, програмско подручје Инжењеринг квалитета, уписала је 2008. године. Мастер студије завршила је 2009. године са просечном оценом током студија 10.00, одбравивши Мастер-завршни рад на тему „Поступак и ефекти акредитације медицинских лабораторија“ са оценом 10. Докторске студије на Факултету организационих наука уписала је 2009. године на студијском програму Информациони системи и менаџмент, изборно подручје Менаџмент. Положила је свих 9 испита са просечном оценом 10.00. Објавила је више радова у домаћим и страним часописима, и учествовала на више међународних и домаћих скупова и конференција.

Од 01.02.2009. ступа у радни однос на Факултету организационих наука, у звање сарадника у настави за ужу научну област Управљање квалитетом, а од 02.02.2011. у звање асистента за исту научну област. Током рада на факултету учествовала је у припреми и извођењу наставе (вежби) на предмету Управљање квалитетом на основним академским студијама (за 8 група студената са оба студијска програма: Менаџмент и организација и Информациони системи и технологије); као и на предметима Интегрисани системи менаџмента, Менаџмент тоталним квалитетом, Пројектовање квалитета организационих система, Модели система менаџмента животном средином, Систем менаџмента отпадом, Стандардизација 2, Пројектовање система менаџмента квалитета, Систем менаџмента безбедности и сигурности и Систем менаџмента заштите животне средине, на мастер академским студијама. Приликом евалуације од стране студената њен педагошки рад је оцењиван високим оценама о чему постоји писана евиденција на Факултету организационих наука. Приликом евалуације од стране студената, током школске 2014/15 године, била је оцењена просечном оценом 4.87 (на скали оцена од 1-5). Ана Хорват је такође више пута била члан комисија за одбрану завршних радова студената основних академских студија.

Учествује на научно-истраживачком пројекту “Инфраструктура за електронски подржано учење у Србији”(Infrastructure for Technology-Enhanced Learning in Serbia), број III47003, Министарства за науку и технолошки развој Републике Србије, 2011-2015. Такође, учествовала је у пројекту спровођења интерне провере и припреме за сертификацију система менаџмента квалитета Факултета организационих наука према стандарду ИСО 9001. Учествовала је у извођењу дела наставних јединица, вежби, на изборном предмету Рачунарски подржано учење, на студијском програму мастер академских студија Рачунарство у друштвеним наукама, на мастер студијама на Универзитету у Београду, који је развијен као резултат TEMPUS пројекта (Interdisciplinary Curricula in Computing to Meet Labor Market Needs, број пројекта 530155-TEMPUS-1-2012-1-EE-TEMPUS-JPCR), 2015. године.

Ана Хорват се стручно усавршавала на семинару “Master Studies Development Program (MSDP)”, Training Seminar, на Копаонику, у организацији World University Service (WUS) Austria, 2011. године. Похађала је курс Академске вештине (Academic skills course, prof. Steve Quarrie), 2010. године. Била је у студијској посети на Универзитету у Љубљани (Словенија), 2010. Била је у студијској посети на Универзитету у провинцији Минхо у Португалу (University of Minho, Guimarães, Portugal), у оквиру TEMPUS пројекта „Improvement of Partnership with Enterprises by Enhancement of a Regional Quality Management Potentials in Western Balkans Countries (EQIWBC), 543662-TEMPUS-1-2013-1-ME-TEMPUS-JPHES, 2014. године.

Била је члан Организационог одбора 11. Међународне конференције “Standardization, Prototypes And Quality: A Means Of Balkan Countries’ Collaboration”, која се одржала на ФОН-у од 9-11 септембра 2014. Такође, била је један од уредника Зборника наведене конференције (11th International Conference “Standardization, Prototypes And Quality: A Means Of Balkan Countries’ Collaboration” Proceedings, ISBN: 978-86-7680-299-9).

1.2. Стечено научноистраживачко искуство

Школске 2009/2010 године, Ана Хорват је уписала докторске студије на Факултету организационих наука, студијски програм *Информациони системи и менаџмент*, изборно подручје *Менаџмент*. Током досадашњих студија, положила је све планом и програмом предвиђене испите са просечном оценом 10.00:

• Стандардизација	10 ЕСПБ,
• Наука о менаџменту	10 ЕСПБ,
• Акредитација и сертификација	10 ЕСПБ,
• Теорија одлучивања	10 ЕСПБ,
• Систем квалитета	10 ЕСПБ,
• Методологија научно-истраживачког рада	10 ЕСПБ,
• Управљање ланцима снабдевања-одабрана поглавља	10 ЕСПБ,
• Систем менаџмента животном средином	10 ЕСПБ,
• Маркетинг логистика	10 ЕСПБ.

Кандидат је одбранила приступни рад под називом "Модел зрелости квалитета здравствених организација заснован на теорији комплексности" и остварила 30 ЕСПБ бодова. Укупно је остварила 120 ЕСПБ бодова са просечном оценом 10.00.

Списак објављених радова

Ана Хорват је, у сарадњи са другим ауторима, објавила више научних радова у међународним и домаћим часописима, као и у зборницима радова са домаћих и међународних конференција.

Рад објављен у часопису међународног значаја (SSCI, SCle листе) (M20)

- **Ana Horvat**, Marina Dobrota, Maja Krsmanovic, Mladen Cudanov (2015). Student Perception of Moodle Learning Management System: A Satisfaction and Significance Analysis, Interactive Learning Environments, DOI:10.1080/10494820.2013.788033, ISSN: 1049-4820 (Print), E-ISSN: 1744-5191 (Online, 2013), 23 (4), 515-527. (**M21**, IF2014=1.323)
- **Ana Horvat**, Slobodan Antic, Veljko Jeremic (2015). A New Perspective on Quality Characteristics Determining Supply Chain Management of Coffee Production, DOI: <http://dx.doi.org/10.5755/j01.ee.26.3.5462>, ISSN: 1392-2785 (Print), ISSN: 2029-5839 (Online), Inzinerine Ekonomika-Engineering Economics, 26(3), 239–244, (**M22**, IF2014=0.871)

Рад објављен у часопису националног значаја (M50)

- Maja Krsmanović, **Ana Horvat** (2010). Upravljanje troškovima životnog ciklusa proizvoda. Kvalitet, god. XIX, бр. 7-8. (M53)
- **Ana Horvat**, Maja Krsmanović (2010). Menadžment pouzdanošću. Kvalitet, god. XIX, бр. 9-10. (M53)

- **Ana Horvat**, Maja Krsmanović, Marina Dobrota, Mladen Čudanov (2013). Students' Trust in Distance Learning: Changes in Satisfaction and Significance. *Management*, 16(69), 47-54. doi: 10.7595/management.fon.2013.0026. ISSN: 1820-0222. (M51)

Рад објављен на међународном научном скупу (M30)

- **Ana Horvat**, Maja Krsmanović (2010). Indicators of customers satisfaction with medical laboratory services, 7th International Conference „Standardization, Prototypes and Quality: A Means of Balkan Countries' Collaboration”, Zlatibor. (M33)
- Maja Krsmanović, Danka Knežević, Mladen Đurić, **Ana Horvat** (2010). Effects of implementation of the Bologna system of education-Case of the university of Belgrade, International Conference on Education and New Learning Technologies, Barcelona, Spain. (M33)
- Maja Krsmanović, Jelena Ruso, **Ana Horvat** (2011). Waste management as requirement of ISO 14001- situations and problems in Serbia, 8th International Conference „Standardization, Prototypes and Quality: A Means of Balkan Countries' Collaboration”, Thessaloniki, Greece. (M33)
- **Ana Horvat**, Maja Krsmanović, Mladen Đurić (2012). Differences in Students' Satisfaction with Distance Learning Studies, Serbia, International Conference on Business, Economics and Financial Sciences, and Management, ICBEFSM 2012, Paris, France. (M33)
- Dragan Vasiljević, **Ana Horvat** (2013). Supportability Analysis In LCI Environment, ICIEOM 2013 : International Conference on Industrial Engineering and Operations Management, Johannesburg, South Africa, April 29-30. World Academy of Science, Engineering and Technology, Vol. 76, pp. 325-329, available online : <http://waset.org/publications/13972/Supportability-Analysis-in-LCI-Environment>. (M33)
- **Ana Horvat**, Jelena Ruso, Marina Dobrota, Mladen Djuric (2013). Gender Analysis of Education System Performances in South-Eastern Europe. *Proceedings of the Advances in Business-Related Scientific Research Conference (ABSRC 2013)*, compact disc, October 02-04, Rome, Italy. ISBN: 978-961-6347-52-5. (M33)
- Poledica, A., **Horvat, A.**, Totić, S. (2014). Logical Aggregation in Decision Making: Applications and Perspectives. 20th Conference of the International Federation of Operational Research Societies (IFORS 2014). 13-18 July, Barcelona, Spain. (M34)
- Ivana Mijatovic, **Ana Horvat**, Maja Krsmanovic (2014). Academics' And Researchers' Participation In The National Technical Committees In Serbia. EURAS conference 2014, pp.135-147, 8-10 September, Belgrade, Serbia, ISBN: 978-3-86073-305-2. (M33)
- Maja Krsmanovic, **Ana Horvat**, Jelena Ruso (2014). Application of SERVQUAL model in high education. 11th International Conference “Standardization, Prototypes And Quality: A Means Of Balkan Countries' Collaboration”, pp. 127-132, 9-11 September, Belgrade, Serbia, ISBN: 978-86-7680-299-9. (M33)
- Ruso, J., **Horvat, A.**, Đurić, M., Trajković, A., (2015). Quality infrastructure in higher education – The case of Serbia. The 2015 International Conference on Education and Modern Educational Technologies (EMET 2015), pp. 135-139, July 16-20, Zakynthos Island, Greece, ISSN: 2227-4618, ISBN: 978-1-61804-322-1. (M33)

Рад објављен на националном научном скупу (М60)

- **Ana Horvat**, Jovan Filipović, Mladen Đurić (2009). Eko-označavanje. Zbornik radova 4. Nacionalne konferencije o kvalitetu života, 97-104, Kragujevac. (M63)
- **Ana Horvat**, Jovan Filipović, Mladen Đurić (2009). Evropska šema eko-označavanja. Zbornik radova 4. Nacionalne konferencije o kvalitetu života, 85-90, Kragujevac. (M63)
- Mladen Đurić, Jovan Filipović, **Ana Horvat** (2009). Sistemi uslužnog korišćenja proizvoda, Industrijski otpad-II Međunarodna naučno-stručna konferencija o upravljanju otpadom, Tara. (M63)
- **Ana Horvat**, Jovan Filipović (2010). Integrisani sistemi menadžmenta-značaj i načini izgradnje. Zbornik radova XII Međunarodnog Simpozijuma Fakulteta Organizacionih Nauka (SymOrg 2010), pp. 3040-3048, Jun 09-12, Zlatibor, Srbija. ISBN:978-86-7680-216-6. (M63)
- Maja Krsmanović, **Ana Horvat**, Nedeljko Živković (2012). Differences in ranking the criteria for a management system consultants selection. Zbornik radova XIII Međunarodnog Simpozijuma Fakulteta Organizacionih Nauka (SymOrg 2012), pp. 1633-1640, Jun 05-09, Zlatibor, Srbija. ISBN: 978-86-7680-255-5. (M63)
- Ivan Janićijević, Mladen Đurić, Nedeljko Živković, **Ana Horvat** (2012). Softver za planiranje i praćenje procesa implementacije sistema menadžmenta kvalitetom. Zbornik radova YU INFO 2012- 18. Konferencija o informacionim i komunikacionim tehnologijama, Kopaonik, Srbija, pp. 311-316, ISBN :978-86-85525-09-4 available online :<http://www.e-drustvo.org/proceedings/YuInfo2012/default.html>. (M63)
- Marina Dobrota, **Ana Horvat**, Ana Poledica (2013). Students' Comprehension of E-learning. Zbornik radova YU INFO 2013- 19. Konferencija o informacionim i komunikacionim tehnologijama, compact disc, pp. 40-43, 03-06 mart, Kopaonik, Srbija, ISBN: 978-86-85525-11-7. (M63)
- Nedeljko Zivkovic, Maja Krsmanovic, **Ana Horvat** (2014). Analysis Of The Experiences In The Implementation Of An Integrated Management Systems. Zbornik radova XIV Međunarodnog Simpozijuma Fakulteta Organizacionih Nauka (SymOrg 2014), pp. 15050-1511, Jun 06-10, Zlatibor, Srbija. (M63)
- Ivana Mijatovic, **Ana Horvat**, Maja Krsmanovic (2014). Motivi univerzitetskih nastavnika i naučnih istraživača za učešće u radu Komisija za standarde. XVI nacionalnog i II međunarodnog naučno stručnog skupa Sistem kvaliteta uslov za uspešno poslovanje i konkurentnost, 10-12 decembar, Kopaonik, Srbija. (M63)

1.3. Оцена подобности кандидата за рад на предложеној теми

Кандидат Ана Хорват почела је да се бави научно-истраживачким радом одмах након дипломирања, као сарадник у настави, а затим и асистент на Факултету организационих наука Универзитета у Београду.

Током рада на факултету стекла је различита знања и искуства из области менаџмента квалитета, стандардизације, животне средине, система менаџмента, као и области акредитације.

На основу претходног приказа и увида у резултате и искуства које је кандидат стекла кроз научно-истраживачке, стручне и остале пројекте, и уз посебну пажњу посвећену разматрању објављених радова кандидата, и анализи положених испита на докторским студијама, Комисија оцењује да је кандидат Ана Хорват способна за рад на предложеној теми докторске дисертације.

Сматрамо да је кандидат **Ана Хорват** стекла одговарајућа знања и вештине, као и неопходно искуство и стручност како би одговорила и адекватно обрадила предложену тему **„МОДЕЛ ЗРЕЛОСТИ КВАЛИТЕТА ЗДРАВСТВЕНИХ ОРГАНИЗАЦИЈА ЗАСНОВАН НА ТЕОРИЈИ КОМПЛЕКСНОСТИ“**.

2. Предмет и циљ истраживања

Основни предмет истраживања у дисертацији је анализа зрелости квалитета здравствених организација и примене теорије комплексности у здравству. Анализа обухвата елементе зрелости здравствених организација, нивое зрелости, моделе зрелости, примену теорије комплексности у здравству, моделе засноване на комплексности, интересне стране здравствених организација, њихове међусобне интеракције и улоге у процесу пружања здравствених услуга, као и факторе који утичу на исходе здравствених организација.

Циљ истраживања је да се дефинише оквир и утврде елементи који утичу на развој модела зрелости квалитета здравствених организација заснованог на теорији комплексности.

Здравствени системи представљају једну од највећих делатности у светској привреди (World Health Organization (WHO), 2000). Светска здравствена организација дефинише здравствени систем као систем који „обухвата све организације, институције и ресурсе, који се баве пружањем здравствених услуга“ и „укључује све активности чија је примарна сврха да превентивно делују, поврате или одржавају здравље становништва“ (WHO, 2000). У Републици Србији, здравствена заштита грађана регулисана је Законом о здравственој заштити (Закон о здравственој заштити, 2014). Према овом Закону, здравствена заштита је организована и свеобухватна делатност друштва са основним циљем да се оствари највиши могући ниво очувања здравља грађана и породице, и обухвата спровођење мера за очување и унапређење здравља грађана, спречавање, сузбијање и рано откривање болести, повреда и других поремећаја здравља, и благовремено и ефикасно лечење и рехабилитацију.

Раних деведесетих, различити друштвени феномени, укључујући између осталог организације, постали су предмет истраживања коришћењем метода и концепата из теорије хаоса и теорије комплексности (Eve et al., 1997; Goldstein, 1994; Kiel & Elliott, 1996; Priesmeyer, 1992; Stacey, 1992; Wheatley, 1992). Наука о комплексности нуди скуп „фикција“ које омогућавају боље разграничавање и разумевање комплексности стварног света (Ramalingam et al., 2008). Лидери и менаџери свих типова организација користе науку о комплексности како би открили нове начине рада (Zimmerman et al., 2008). Лидерство се, у теорији комплексности, схвата као континуални процес који

произилази из сарадње, комплексног системског размишљања и иновативног начина размишљања (Weberg, 2012). Комплексним организацијама сматрамо организације са фокусом на изнедрвање, адаптивност, самоорганизовање, непредвидивост и нелинеарност (Zimmerman et al., 2008).

Данашњи здравствени систем је веома комплексан јер укључује здравствено особље, пацијенте и друге интересне стране, као и правила и политике за пружање здравствених услуга (Begun et al., 2003). Самим тим, примена науке о комплексности у овој области помаже боље разумевање здравственог система, тј. организација које су укључене у пружање здравствених услуга, као и њихових међусобних интеракција. Побољшање здравствених организација и истраживања о тим организацијама, требало би олакшати посматрањем организационог система као живог организма, уместо система као машине (NAPCRG Resources, 2009). Посматрајући систем као живи организам, наука о комплексним адаптивним системима, дефинише „модел“ организације ближи реалности (NAPCRG Resources, 2009). Такође, теорија комплексности се фокусира на потребу система да буду отворени и прилагодљиви у односима са окружењем, што су битни елементи за здравствене организације.

Главни циљ истраживања је сачињавање концептуалног модела који би подигао ниво квалитета организационе структуре и лидерства у здравственом систему, како би се унапредила здравствена услуга за крајњег корисника. Моделовање би се заснивало на посматрању постојећег стања у одабраним здравственим организацијама у Србији и описивању понашања учесника у моделу. Истраживање постојећег стања у здравственом систему обухватиће препознавање интереса сваког од учесника и њихове улоге у резултату, тј. у квалитету услуге. Модел би створио окружење погодно за побољшање квалитета здравствених услуга. Постојећи модел зрелости квалитета, дат у стандарду СРПС ИСО 9004:2009, биће посматран кроз призму комплексности. Овакав модел би створио приступ информацијама које би омогућиле пружање здравствене услуге вишег нивоа квалитета. Имплементирањем принципа комплексности у моделу зрелости здравствених организација било би омогућено дефинисање одговарајуће функције лидерства у односу на зрелост посматране организације. Такође, биће посматрани и анализирани фактори који утичу на ефикасност и ефективност пружања здравствених услуга. Примена модела би довела до повећања уверености корисника здравствених услуга да су испуњени њихови захтеви.

С циљем да се покаже оправданост и корисност развоја новог модела здравствених организација у Србији, биће претражена и проучавана доступна литература, и биће извршена њена анализа и систематизација. Кључни аспект у раду је да се данас пружање здравствених услуга не може посматрати кроз традиционалне оквире, већ кроз примену нелинеарних теорија, као што је теорија комплексности, која ће бити примењена у раду. Поред наведених метода, валидација модела би се спровела коришћењем техника испитивања, техника за прикупљање података, и статистичких метода за обраду прикупљених података. Потврђивањем постављеног модела кроз истраживање које ће бити спроведено у раду биће постигнут постављен циљ рада.

Оквирна листа релевантних библиографских извора која ће се користити приликом израде докторске дисертације:

1. Albrecht, G., Freeman, S., & Higginbotham, N. (1998). Complexity and Human Health: The Case for a Transdisciplinary Paradigm. *Culture, Medicine and Psychiatry*, 22(1), 55-92.
2. American Nurses Credentialing Center (2008). Application manual: Magnet recognition program. Silver spring, MD: Author.
3. Anderson, R. A., Bailey, D. E., Jr., Wu, B., Corazzini, K., McConnell, E. S., Thygeson, N. M., & Docherty, S. L. (2015). Adaptive Leadership Framework for Chronic Illness Framing a Research Agenda for Transforming Care Delivery. *Advances in Nursing Science*, 38(2), 83-95.
4. Anderson, R. A., Issel, L. M., & McDaniel, R. R. (2003). Nursing Homes as Complex Adaptive Systems: Relationship between Management Practice and Resident Outcomes. *Nurs Res*, 52(1), 12-21.
5. Andersen, E. S., & Jessen, S. A. (2002). Project maturity in organisations. *International Journal of Project Management*. 21, 457-461.
6. Arndt, M., & Bigelow, B. (2000). Commentary: The Potential of Chaos Theory and Complexity Theory for Health Services Management. *Health Care Management Review* 25(1), 35-38.
7. Arthur, W. B. (1989). The economy and complexity. In D. L. Stein (Ed.), *Lectures in the sciences of complexity*, vol. 1 (pp. 713-740). Redwood City, CA: Addison-Wesley.
8. Axelrod, R. M. (1997). *The complexity of cooperation*. Princeton: Princeton University Press.
9. Biggs, R., Rhode, C., Archibald, S., Kunene, L. M., Mutanga, S. S., Nkuna, N., Ocholla, P. O., & Phadima, L. J. (2015). Strategies for managing complex social-ecological systems in the face of uncertainty: examples from South Africa and beyond. *Ecology and Society*, 20(1), 52. <http://dx.doi.org/10.5751/ES-07380-200152>
10. Bititci, U. S., Garengo, P., Ates, A., & Nudurupati, S. S. (2015). Value of maturity models in performance measurement. *International Journal of Production Research*, 53(10), 3062-3085.
11. Bradbury, H., & Lichtenstein, B. (2000). Relationality in organizational research: Exploring the space between. *Organization Science*, 11, 551-564.
12. Briggs J. (1992). *Fractals: the patterns of chaos*. New York: Simon & Schuster.
13. Byrne, D. (1998). *Complexity Theory and the Social Sciences: An Introduction*. London: Routledge.
14. Begun, W. J., Zimmerman, B., & Dooley, K. (2003). Health Care Organizations as Complex Adaptive Systems. Chapter published in: S. M. Mick and M. Wyttenbach (eds.), 2003 *Advances in Health Care Organization Theory* San Francisco: Jossey-Bass, 253-288.
15. Campbell, N. C., Murray, E., Darbyshire, J., Emery, J., Farmer, A., Griffiths, F., et al. (2007). Designing and evaluating complex interventions to improve health care. *British Medical Journal*, 334(7591), 455-459.
16. CEN/TS 15224:2005 Health services-Quality management systems-Guide for the use of EN ISO 9001:2000

17. Cilliers, P. (2002) *Complexity and Postmodernism Understanding Complex Systems*. Routledge, London, New York.
18. CMMI Product Team (2006) *CMMI for Development, Version 1.2*, CMU/SEI-2006-TR-008 ESC-TR-2006-008. Software Engineering Institute, Carnegie Mellon University, Pittsburgh.
19. Compton, W.D., & Reid, P. P. (2008). *Engineering and the Health Care Delivery System* (editorial). *The Bridge* , Vol. 38, No. 1, National Academy of Engineering.
20. Coulter, A., McPherson, K., & Vessey, M. (1998). Do British women undergo too many or too few hysterectomies? *Soc Sci Med*, 27, 987-994.
21. Crosby, P. B. (1979). *Quality is free-the art of making quality certain*. McGraw-Hill, New York.
22. Crowell, D. M. (2011). *Complexity Leadership: Nursings Role in Health Care Delivery*. F. A. Davis Company, Philadelphia.
23. Curtis, B., Hefley, W. E., & Miller, S. A. (2001). *People capability maturity model (P-CMM)*, CMU/SEI-2001-MM-001. Software Engineering Institute, Carnegie Mellon University, Pittsburgh.
24. Davenport, T. H., & Glaser, J. (2002). Just-in-Time Delivery Comes to Knowledge Management. *Harvard Business Review*, 80(7), 107-111.
25. Doll, W. E. & Trueit, D. (2010). Complexity and the health care professions. *Journal of evaluation in clinical practice*, 16(4), 841-848.
26. Dooley, K., & Plsek, P. (2001). *A Complex Systems Perspective on Medication Errors*. Working Paper, Arizona State University.
27. Dougherty, D., & Hardy, C. (1996). Sustained product innovation in large, mature organizations: Overcoming innovation-to-organization problems. *Academy of Management Journal*, 39, 1120-1153.
28. Drath, W. (2001). *The deep blue sea: Rethinking the source of leadership*. San Francisco: Jossey-Bass and Center for Creative Leadership.
29. De Bono, E. (1967). *New think: The use of lateral thinking in the generation of new ideas*. New York.
30. De Savigny, D., & Adam, T. (2009). *Systems thinking for health systems strengthening*. Geneva: World Health Organization.
31. Eoyang, G. H., & Berkas, T. H. (1999). Evaluating Performance in a Complex, Adaptive System (CAS). Pp. 313-335 in Lissak, M.R. and H.P. Gunz (eds.), *Managing Complexity in Organizations: A View in Many Directions* (Westport, CN: Quorum).
32. Erling S. Andersen, S. E., & Jessen, S. A. (2003). Project maturity in organizations. *International Journal of Project Management*, 21 (2003), 457-461.
33. Eve, R. A., Horsfall, S., & Lee, M. E. (eds.) (1997). *Chaos, Complexity, and Sociology: Myths, Models, and Theories* (Thousand Oaks, CA: Sage).
34. Fahrenkrog, S., Abrams, F., & Haeck, W. P. et al. (2003). *Project Management Institute's Organizational project management maturity model (OPM3)*. In: *Proceedings of the PMI North American Congress 2003*. Project Management Institute, Baltimore, pp 1-7.
35. Filipovic, J. (2012). *Management of the Serbian Diaspora Virtual University as a Complex Organization*, *Serbian Diaspora Virtual University: An Emerging Leadership of a Nation*. LAP LAMBERT Academic Publishing, Saarbrücken, Germany, ISBN: 978-3-659-30343-2.

36. Fitterer, R., & Rohner, P. (2010). Towards assessing the networkability of health care providers: a maturity model approach. *Information Systems and e-Business Management*, 8(3), 309-333.
37. Gatrell, A. C. (2005). Complexity theory and geographies of health: a critical assessment. *Social science & medicine*, 60(12), 2661-2671.
38. Gibson, C. F., & Nolan, R. L. (1974). Managing the four stages of EDP growth. *Harv Bus Rev* 52(1), 76–88.
39. Glouberman, S., & Zimmerman, B. J. (2002). Complicated and complex systems: What would successful reform of Medicare look like? Discussion paper #8, Commission on the Future of Health Care in Canada.
40. Goldstein, J. (1994). *The unshackled organization: facing the challenge of unpredictability through spontaneous reorganization*. Portland, OR: Productivity Press.
41. Goertzel, B. (1993). *The Evolving Mind*. Langhorne PA: Gordon and Breach.
42. Gustafson, D., Cats-Baril, W. L., & Alemi, F. (1992). *Systems to support health policy analysis: theory models and uses*. Chicago: Health Administration Press.
43. Hawe, P., Shiell, A., & Riley, T. (2004). Complex interventions: how “out of control” can a randomised controlled trial be? *BMJ (Clinical Research Ed.)*, 328(7455), 1561–3. doi:10.1136/bmj.328.7455.1561
44. Hawe, P., Shiell, A., & Riley, T. (2009). Theorising interventions as events in systems. *American Journal of Community Psychology*, 43, 267–276.
45. Holland, H. J. (2014). *Complexity: A Very short Introduction*. Oxford University Press, New York.
46. Holland, J. H. (1999). *Emergence: From Chaos To Order (Helix Books)*. Redwood City, California: Addison-Wesley.
47. Health Care Review (1999). An Interview with Merlin I. Olson. *Health Care Review* May:1-4.
48. Healy, S. A. (1997). Changing science and ensuring our future. *Futures*, 29(6), 505-517.
49. Heifetz, R. A. (1994). *Leadership without easy answers*. : Cambridge Harvard University Press.
50. Heifetz, R. A., & Laurie, D. L. (2001). The work of leadership. *Harvard Business Review*, 79(11), 131–141.
51. Institute of Medicine. *Crossing the quality chasm: a new health system for the 21st century*. Washington, DC: National Academy Press, 2001.
52. Jaques, E. (1989). *Requisite organization*. Arlington, VA: Cason Hall.
53. Jolley, G. (2014). Evaluating complex community-based health promotion: Addressing the challenges. *Evaluation and Program Planning* 45 (2014), 71–81. <http://dx.doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2014.03.006>
54. Jehn, K. A. (1997). A qualitative analysis of conflict types and dimensions in organizational groups. *Administrative Science Quarterly*, 42, 530–557.
55. Kauffman, S. A. (1993). *The Origins of Order: Self-Organization and Selection in Evolution* (New York: Oxford University Press).
56. Kelly, K. (1995). *Out of Control: The New Biology of Machines, Social Systems and the Economic World*. Basic Books, New York.

57. Kinnaman, M., & Bleich, M. (2004). Collaboration: Aligning resources to create and sustain partnerships. *Journal of Professional Nursing*, 20(5), 310-322.
58. Kiel, L. D., & Elliott, E. (eds.) (1996). *Chaos Theory in the Social Sciences: Foundations and Applications* (Ann Arbor, MI: University of Michigan Press).
59. Kohn, L.T., Corrigan, J., & Donaldson, M.S. (eds.) (2000). *To Err is Human: Building a Safer Health System* (Washington, DC: National Academy Press).
60. Kontopolous, K. (1993). *The Logic of Social Structure* (New York: Cambridge University Press).
61. Kwak, Y. H., & Ibbs, C. W. (2002). Project management process maturity (PM)² model. *J Manage Eng*, 18(3), 150–155. doi:10.1061/(ASCE)0742-597X(2002)18:3(150)
62. Keshavarz, N., Nutbeam, D., Rowling, L., & Khavarpour, F. (2010). Schools as social complex adaptive systems: a new way to understand the challenges of introducing the health promoting schools concept. *Social Science & Medicine*, 70 (10), 1467–1474.
63. Lane, D., & Maxfield R. (1996). Strategy under complexity: Fostering generative relationships. *Long Range Planning*. 29, 215-31.
64. Lichtenstein, B., Uhl-Bien, M., Marion, R., Seers, A., Orton, D., & Schreiber, C. (2006). Complexity Leadership Theory: An interactive perspective on leading in complex adaptive systems. *Emergence: Complexity and Organization*, 8(4), 2–12.
65. Ling, T. (2012). Evaluating complex and unfolding interventions in real time. *Evaluation*, 18(1), 79–91.
66. Lorenz E. (1993). *The essence of chaos*. Seattle: University of Washington Press.
67. Luftman, J. N. (2000). Assessing business-IT alignment maturity. *Commun ACM* 4(14), 1–10.
68. Luftman, J. N. (ed) (1996). *Competing in the information age: strategic alignment in practice*. Oxford University Press, New York.
69. Learning about Complexity Science (2009). NAPCRG Resources.
70. Lessard, C. (2007). Complexity and reflexivity: Two important issues for economic evaluation in health care. *Social science & medicine* (1982), 64(8), 1754-1765.
71. Levin, S., Xepapadeas, T., Crépin, A. S., Norberg, J., de Zeeuw, A., Folke, C., Hughes, T., Arrow, K., Barrett, S., Daily, G., Ehrlich, P., Kautsky, N., Mäler, K. G., Polasky, S., Troell, M., Vincent, J. R., & Walker, B. (2013). Social-ecological systems as complex adaptive systems: modeling and policy implications. *Environment and Development Economics*, 18,111-132. <http://dx.doi.org/10.1017/S1355770X12000460>
72. Levy, P. F. (2008). Adapting Process-Improvement Techniques in an Academic Medical Center. *The Bridge* , Vol. 38, No. 1,6-9. National Academy of Engineering.
73. Maguire, S., Allen, P., & McKelvey, B. (2011). Complexity and management: introducing the Sage Handbook. In P. Allen, S. Maguire, & B. McKelvey (Eds.), *The SAGE handbook of complexity and management*. London: Sage Press.
74. Marion, R., & Bacon, J. (2000). Organizational Extinction and Complex Systems. *Emergence* 1(4), 71-96.
75. Wire, M. (2002). Partners HealthCare Goes Live with Web-Based Physician Order Entry System Built on Inter- Systems' CACHE. November 2002. Available online at http://findarticles.com/p/articles/mi_pwwi/is_200211/ai_mark02048422.
76. McDaniel, Jr., R. R. (1997). Strategic Leadership: A View from Quantum and Chaos Theories. *Health Care Management Review* 22(1), 21-37.

77. McDaniel, Jr., R. R., & Driebe, D. J. (2001). Complexity Science and Health Care Management. Pp. 11-36 in M.D. Fottler, G.T. Savage and J.D. Blair (eds.), *Advances in Health Care Management* (Oxford, United Kingdom: Elsevier Science).
78. Miller, W. L., Crabtree, B. F., McDaniel, R., & Strange, K. C. (1998). Understanding change in primary care practice using complexity theory. *The Journal of family practice*, 46(5), 369-376.
79. Morgan, G. (1997). *Images of Organization*, second ed. (Thousand Oaks, CA: Sage).
80. Morin, E., & Le Moigne, J. L. (1999). *L'intelligence de la complexite'*. L'Harmattan, Paris.
81. Morrison, I. (2000). *Health Care in the New Millennium: Vision, Values, and Leadership* (San Francisco: Jossey-Bass).
82. Mumford, M. D., & Licuanan, B. (2004). Leading for innovation: Conclusions, issues, and directions. *The Leadership Quarterly*, 15(1), 163-171.
83. Mumford, M. D., Scott, G. M., Gaddis, B., & Strange, J. M. (2002). Leading creative people: Orchestrating expertise and relationships. *The Leadership Quarterly*, 13(6), 705-750.
84. Mumford, M., Connelly, S., & Gaddis, B. (2003). How creative leaders think: Experimental findings and cases. *The Leadership Quarterly*, 14(4/5, Pt.1), 411-432.
85. Meyer, C. (2008). The Convergence of Information, Biology, and Business: Creating an Adaptive Health Care System *The Bridge, Engineering and the Health Care Delivery System* 38 (no. 1), 26-32.
86. Nag, R., Corley, K. G., & Gioia, D. A. (2007). The Intersection of Organizational Identity, Knowledge, and Practice: Attempting Strategic Change Via Knowledge Grafting. *Academy of Management Journal*, 50(4), 821-847.
87. Nelson, E. C., Batalden, P. B., Huber, T. P., Mohr, J. J., Godfrey, M.M., Headrick, L. A., & Wasson, J. H. (2002). Microsystems in Health Care: Part 1. Learning from HighPerforming Front-Line Clinical Units. *The Joint Commission Journal on Quality and Patient Safety*, 28(9), 472-497.
88. Nelson, E. C., Batalden, P. B., & Godfrey, M. M. (2011). *Quality By Design: A Clinical Microsystems Approach*. John Wiley & Sons, New York City, United States.
89. Osborn, R., & Hunt, J. (2007). Leadership and the choice of order: Complexity and hierarchical perspectives near the edge of chaos. *The Leadership Quarterly*, 18 (4), 319-340.
90. Paina, L. & Peters, D. H. (2012). Understanding pathways for scaling up health services through the lens of complex adaptive systems. *Health policy and planning*, 27(5), 365-373.
91. Parks, S. D. (2005). *Leadership can be taught: A bold approach for a complex world*. Boston: Harvard Business School Press.
92. Patton, M. Q. (2011). *Developmental Evaluation: Applying Complexity Concepts to Enhance Innovation and Use*. The Guilford Press, New York, London.
93. Paulk, M. C., Curtis, B., & Chrissis, M. B. et al. (1993a). Capability Maturity Model(SM) for Software, Version 1.1, CMU/SEI-93-TR-024, ESC-TR-93-177. Software Engineering Institute, Carnegie Mellon University, Pittsburgh.
94. Paulk, M. C., Weber, C. W., & Garcia, S. M. et al. (1993b). Key practices of the capability maturity model, Version 1.1, CMU/SEI-93-TR-025, ESC-TR-93-178. Software Engineering Institute, Carnegie Mellon University, Pittsburgh.

95. Plowman, D. A., & Duchon, D. (2008). Dispelling the myths about leadership: From cybernetics to emergence. In M. Uhl-Bien & R. Marion (Eds.), *Complexity leadership part 1: Conceptual foundations* (pp. 129–153). Charlotte, NC: Information Age Publishing.
96. Plowman, D. A., Solansky, S., Beck, T. E., Baker, L., Kulkarni, M., & Travis, D. V. (2007). The role of leadership in emergent, self-organization. *The Leadership Quarterly*, 18(4), 341-356.
97. Plsek, P. E. (1997). *Creativity, Innovation, and Quality*. Milwaukee, WI: ASQ Quality Press.
98. Plsek, P. E. (2003). Complexity and the Adoption of Innovation in Health Care. Conference: Accelerating Quality Improvement in Health Care Strategies to Speed the Diffusion of Evidence-Based Innovations, Washington, D.C. January 27-28.
99. Plsek, P. E., & Greenhalgh, T. (2001). Complexity science: The challenge of complexity in health care. *BMJ (Clinical research ed.)*, 323(7313), 625-628.
100. Plsek, P. E., & Wilson, T. (2001). Complexity, leadership, and management in healthcare organisations. *BMJ (Clinical Research Ed.)*, 323(7315), 746–9. Retrieved from <http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=1121291&tool=pmcentrez&rendertype=abstract>
101. Prigogine, I. (1997). *The end of certainty*. New York: The Free Press.
102. Priesmeyer, H. R. (1992). *Organizations and Chaos: Defining the Methods of Nonlinear Management*. Praeger (November 30, 1992), Westport, Connecticut: Quorum.
103. Project Management Institute (ed) (2003) *Organizational project management maturity model (OPM3):knowledge foundation*. Project Management Institute, Newtown Square.
104. Petzinger, T. (1999). *The new pioneers: the men and women who are transforming the workplace and the marketplace*. New York: Simon & Schuster.
105. Radosavljevic, M. (2014). Assessment of process management maturity in developing countries based on SAW method. *Journal of Business Economics and Management*, 15(4), 599-614.
106. Ramalingam, B., & Jones, H., with Reba, T., & Young, J. (2008). *Exploring the science of complexity, Ideas and implications for development and humanitarian efforts*. Working Paper 285. Overseas Development Institute, 111 Westminster Bridge Road London SE7 1JD. ISBN: 978 0 85003 864 4.
107. Room, G. (2011). *Complexity, institutions and public policy*. Cheltenham: Edgar Elgar Publishing Limited.
108. Rosemann, M., & de Bruin, T. (2004). Application of a holistic model for determining BPM maturity. In: Akoka J, Comyn-Wattiau I, Favier M (eds) *Proceedings of the AIM pre-ICIS workshop on process management and information systems*. Association Information and Management, Washington, pp 1–21.
109. Rouse, B. W. (2008). Health Care as a Complex Adaptive System: Implications for Design and Management. *The Bridge, Engineering and the Health Care Delivery System* 38 (no. 1), 17-25.
110. Rouse, W. B. (2000). Managing complexity: disease control as a complex adaptive system. *Information Knowledge Systems Management*, 2(2), 143–165.

111. Rouse, W. B. (2007). *People and Organizations: Explorations of Human-Centered Design*. New York: John Wiley and Sons.
112. Sarriot, E., & Kouletio, M. (2015). Community Health Systems as Complex Adaptive Systems: Ontology and Praxis Lessons from an Urban Health Experience with Demonstrated Sustainability. *Systemic Practice and Action Research*, 28(3), 255-272.
113. Shalley, C. E., & Gilson, L. L. (2004). What leaders need to know: A review of social and contextual factors that can foster or hinder creativity. *The Leadership Quarterly*, 15(1), 33-53.
114. Signal, L. N., Walton, M. D., Ni Mhurchu, C., Maddison, R., Bowers, S. G., Carter, K. N., et al. (2012). Tackling 'wicked' health promotion problems: A New Zealand case study. *Health Promotion International*, 28(1), 84-94.
115. Simpson, J. A., Weiner, E. S. C. (1989). *The Oxford English dictionary*. Oxford University Press, Oxford.
116. Simpson, K., & Freeman, R. (2004). Critical health promotion and education: a new research challenge. *Health Education Research*, 19(3), 340-8. doi:10.1093/her/cyg049
117. Snowden, J. D., & Boone, E. M. (2007). A Leader's Framework for Decision Making. *Harvard Business Review*, 85(11), 68-76.
118. SRPS ISO 9004:2009. Ostvarivanje održivog uspeha – pristup preko menadžmenta kvalitetom.
119. Stacey, R. D. (1992). *Managing the Unknowable: Strategic Boundaries between Order and Chaos in Organizations* (San Francisco: Jossey-Bass).
120. Stacey, R. D. (1996). *Strategic management and organizational dynamics*. London: Pit-mann Publishing.
121. Stacey, R. D., Griffin, D., & Shaw, P. (2000). *Complexity and Management: Fad or Radical Challenge to Systems Thinking?* (New York: Routledge).
122. Susser, M., & Susser, E. (1996). Choosing a future for epidemiology: II. From black box to Chinese boxes and eco-epidemiology. *American Journal of Public Health*, 86(5), 674-7. Retrieved from <http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=1380475&tool=pmcentrez&rendertype=abstract>
123. Sweeney, K. & Griffiths, F. (2002). *Complexity and Healthcare: An Introduction*. Radcliffe Publishing, London.
124. Tremblay, M. C., & Richard, L. (2014). Complexity: A potential paradigm for a health promotion discipline. *Health Promotion International*, 29(2), 378-388.
125. Uhl-Bien, M., & Marion, R. (2009). Complexity leadership in bureaucratic forms of organizing: A meso model. *The Leadership Quarterly*, 20(4), 631-650.
126. Uhl-Bien, M., Marion, R., & McKelvey, B. (2007). Complexity Leadership Theory: Shifting leadership from the industrial age to the knowledge era. *The Leadership Quarterly*, 18(4), 298-318.
127. Vodič kroz sistem zdravstvene zaštite, Ministarstvo zdravlja Republike Srbije, 2000
128. Wheatley, M. J. (1992). *Leadership and the New Science* (San Francisco: Berrett-Koehler).
129. Wilson, T., Holt, T. & Greenhalgh, T (2001). Complexity science: complexity and clinical care. *BMJ (Clinical research ed.)*, 323(7314), 685-688.

130. World Health Organization (2000). The World Health Report 2000, Health Systems: Improving Performance. World Health Organization, 1211 Geneva 27, Switzerland.
131. World Health Organization (2010). World Health Organization assesses the world's health systems. Retrieved April 1, 2011, from http://www.who.int/whr/2000/media_centre/press_release/en/
132. Weberg, D. (2012). Complexity leadership: a healthcare imperative. Nursing Forum, 47(4), 268–77. doi:10.1111/j.1744-6198.2012.00276.x
133. Weisburg, R. (1999). Creativity and knowledge: A challenge to theories. In R. J. Sternberg (Ed.), Handbook of creativity (pp. 226–259). Cambridge, GB: Cambridge University Press.
134. Westhorp, G. (2012). Using complexity-consistent theory for evaluating complex systems. Evaluation, 18(4), 405–420.
135. Zakon o zdravstvenoj zaštiti Republike Srbije, Službeni glasnik RS, br. 107/05, 72/09 - dr. zakon, 88/10, 99/10, 57/11, 119/12, 45/13 - dr. zakon
136. Zimmerman, B., Lindberg, C., & Plsek, P. (2008). Edgware: Lessons From Complexity Science for Health Care Leaders. Dallas, TX: VHA Inc.

3. Полазне хипотезе истраживања

Основне хипотезе развијене у оквиру истраживања, полазећи од постављених циљева и задатака истраживања гласе:

- Модел зрелости, заснован на принципима теорије комплексности, може бити алат за подизање нивоа квалитета здравствених услуга;
- Однос између функција лидерства и нивоа зрелости у здравственим организацијама значајно утиче на исходе здравствених организација.

Остале хипотезе:

- Функције лидерства значајно утичу на ниво зрелости квалитета организације;
- Препоруке за лидере, настале из модела и његове примене, олакшавају лидерима доношење одлука;
- Предложени модел убрзава анализу и побољшање лидерства у здравственим организацијама.

4. Научне методе истраживања

Методе истраживања које ће бити коришћене за реализацију предмета и циља истраживања обухватају:

- Методе анализе и синтезе, које би се примениле за рашчлањивање предмета истраживања на саставне делове, и обрнуто, за доношење закључака крећући се од једноставног, преко сложенијег ка најсложенијем;
- Методу моделовања, која се састоји у развоју конкретног модела за стварну појаву, која се експериментално истражује са циљем да се добијени резултати могу пренети назад на саму реалну појаву;

- Методе доказивања и оповргавања, кроз извођење истинитости појединих ставова дефинисаних у хипотезама на основу научно доказаних чињеница, и обрнуто, кроз доказивање неистинитости хипотезе;
- Дескриптивну методу за анализу података;
- Методе за статистичку анализу и обраду података;
- Методу компаративне анализе;
- Методу индукције-дедукције;
- Анкету, као технику за прикупљање података.

5. Очекивани научни допринос

Главни доприноси који ће проистећи из истраживања у овој докторској дисертацији су:

- Формулисање модела зрелости квалитета здравственог система омогућава:
 - подизање нивоа квалитета здравствених организација;
 - дефинисање одговарајуће функције лидерства у односу на зрелост организације;
- Дефинисање и јасније сагледавање фактора који утичу на ефикасност пружања услуга, на задовољство крајњег корисника и на учинак запослених.

Очекивани научни допринос докторске дисертације се огледа у:

- Потврди наведених хипотеза и представљању резултата добијених предложеним моделом зрелости квалитета здравствених организација;
- Афирмацији научног истраживања и предложеног модела;
- Допринос науци у делу научног описивања и објашњења предмета истраживања;
- Афирмацији теорије комплексности у научној области у здравству.

6. План истраживања и структура рада

Избор положених испита на докторским студијама извршен је у циљу стицања знања и упознавању са методама које су неопходне за рад на предложеној теми. Такође, значајна пажња и време биће посвећени анализи постојећих модела и решења из области, као и упознавању са постојећим научним доприносом. Анализа ће бити спроведена претраживањем стручне литературе и доступних научних радова из области. Посебан осврт обухватиће примена теорије комплексности у здравственим организацијама кроз постојеће моделе, као и анализа модела зрелости организација. Такође, биће анализирано лидерство посматрано кроз призму комплексности у здравственим организацијама.

Након анализе постојећих модела из области, следиће идентификација елемената модела зрелости квалитета здравствених организација као и развој самог модела. Затим, биће извршено тестирање предложеног модела и вредновање резултата. Тестирање ће бити реализовано спровођењем метода за прикупљање података, као и

анализом добијених резултата применом одговарајућих статистичких метода. Закључна разматрања на основу резултата биће приказана у последњем поглављу, где ће се указати на смернице даљег научног рада у области развоја и примене модела.

Оквирни предлог садржаја докторске дисертације:

1. Увод

1.1 Предмет и циљ истраживања

1.3 Полазне хипотезе

1.4 Методе истраживања

1.5 Допринос докторске дисертације

2. Здравствени систем у Републици Србији

3. Комплексни адаптивни системи

4. Примена теорије комплексности у здравству

4.1 Здравствене организације као комплексни адаптивни системи

4.2 Модели у здравственом систему засновани на теорији комплексности

5. Лидерство посматрано кроз призму комплексности у здравственим организацијама

6. Модели зрелости организација

7. Идентификација елемената концептуалног модела зрелости квалитета здравствених организација

8. Развој концептуалног модела зрелости квалитета здравствених организација

9. Спровођење истраживања

9.1 Идентификација скупова релевантних података

9.2 Спровођење интервјуа и анкете

9.3 Резултати истраживања

10. Анализа резултата и препоруке за побољшања

11. Закључна разматрања и препоруке за будућа истраживања

12. Литература

7. Закључак и предлог

На основу образложења предложене докторске дисертације, Комисија закључује да кандидат, **Ана Хорват**, дипломирани инжењер и мастер организационих наука, испуњава све услове предвиђене Законом о високом образовању и Статутом Факултета, за израду докторске дисертације, с обзиром на елементе изнете у овом реферату. Према мишљењу Комисије, тема „**МОДЕЛ ЗРЕЛОСТИ КВАЛИТЕТА ЗДРАВСТВЕНИХ ОРГАНИЗАЦИЈА ЗАСНОВАН НА ТЕОРИЈИ КОМПЛЕКСНОСТИ**“ спада у научно подручје које се развија на Факултету организационих наука. Тема докторске дисертације по предмету истраживања, садржају и очекиваним доприносима представља значајно подручје истраживања, како са теоријског, тако и са аспекта примене у пракси, у области Техничких наука, уже научне области Управљање квалитетом.

На основу наведеног, Комисија предлаже Наставно-научном већу Факултета организационих наука да кандидату **Ани Хорват** одобри израду докторске дисертације под насловом „**МОДЕЛ ЗРЕЛОСТИ КВАЛИТЕТА ЗДРАВСТВЕНИХ ОРГАНИЗАЦИЈА ЗАСНОВАН НА ТЕОРИЈИ КОМПЛЕКСНОСТИ**“ и за ментора именује **проф. др Јована Филиповића**, редовног професора Факултета организационих наука, Универзитета у Београду.

У Београду, 20.08.2015. године

8. Потписници извештаја

Чланови комисије:

Проф. др Јован Филиповић, редовни професор
Универзитета у Београду, Факултета организационих наука

Доц. др Гордана Пејовић, доцент
Универзитета у Београду, Факултета организационих наука

Доц. др Милена Шантрић Милићевић, доцент
Универзитета у Београду, Медицинског факултета