

Образац 2.

Факултет Машински

УНИВЕРЗИТЕТ У БЕОГРАДУ

Веће научних области техничких наука
(Назив стручног већа коме се захтев упућује, сагласно
члану 6. и чл. 7 став 1. овог правилника)

266/3
(Број/ захтева)

12.03.2016.године
(Датум)

ЗАХТЕВ
за давање сагласности на реферат о урађеној докторској дисертацији

Молимо да, сходно члану 46. ст. 5 тач. 4. Статута Универзитета у Београду („Гласник Универзитета“, број 131/06), дате сагласност на реферат о урађеној докторској дисертацији кандидата:

ДРАГАНЕ (ДРАГАН) ВЕЛИМИРОВИЋ
(име, име једног од родитеља и презиме)

КАНДИДАТ **ДРАГАНА (ДРАГАН) ВЕЛИМИРОВИЋ**
(име, име једног од родитеља и презиме)

Пријавио је докторску дисертацију под називом:
МОДЕЛ УПРАВЉАЊА КВАЛИТЕТОМ УСЛУГЕ

Универзитет је дана 07.02.2011. год. својим актом под бр. 06-4089/18-11 дао сагласност на предлог теме докторске дисертације која је гласила:
МОДЕЛ УПРАВЉАЊА КВАЛИТЕТОМ УСЛУГЕ

Комисија за оцену и одбрану докторске дисертације кандидата: **ДРАГАНЕ (ДРАГАН) ВЕЛИМИРОВИЋ**
(име, име једног од родитеља и презиме)

Образована је на седници одржаној 24.12.2015. године, одлуком факултета под бр. 2355/3, у саставу:

Име и презиме члана комисије	звање	научна област	установа у којој је запослен
1. Др Владимир Поповић	Ванр.проф.	Моторна возила	Машински факултет Београд
2. Др Бранко Васић	Ред. проф.	Моторна возила	Машински факултет Београд
3. Др Милица Костић-Станковић	Ред. проф.	Маркетинг менаџмент, односи с јавношћу и мултимедијалне комуникације	ФОН Београд

Наставно-научно веће факултета прихватило је извештај Комисије за оцену и одбрану докторске дисертације на седници одржаној дана 11.02.2016. године.

ДЕКАН
МАШИНСКОГ ФАКУЛТЕТА

Проф.др Радивоје Митровић

Прилог: 1. Извештај комисије са предлогом.
2. Акт Наставно-научног већа факултета о усвајању извештаја.
3. Примедбе дате у току стављања извештаја на увид јавности,
уколико је таквих примедби било.

УНИВЕРЗИТЕТ У БЕОГРАДУ
- МАШИНСКИ ФАКУЛТЕТ –
Број: 266/2
Датум: 11.02.2016. године
Београд, Краљице Марије 16

На основу члана 128. Закона о високом образовању („Службени гласник РС“, број 76/2005, 100/2007 – аутентично тумачење, 97/2008, 93/2012 и 89/2013), члана 32. Закона о изменама и допунама Закона о високом образовању („Службени гласник РС“ број 44/2010) и члана 63. Статута Машинског факултета (број 1876/1 од 04.10.2013. године) и реферата Комисије у саставу: др Владимир Поповић, ванр.проф., ментор, др Бранко Васић, ред.проф. и др Милица Костић-Станковић, ред.проф., ФОН Београд, о оцени докторске дисертације „Модел управљања квалитетом услуге“ докторанда мр Драгане Велимировић, дипл. инж. маш., Наставно-научно веће Машинског факултета на седници одржаној 11.02.2016. године, донело је следећу

ОДЛУКУ

Усваја се реферат Комисије о урађеној докторској дисертацији **„МОДЕЛ УПРАВЉАЊА КВАЛИТЕТОМ УСЛУГЕ“** докторанда мр **ДРАГАНЕ ВЕЛИМИРОВИЋ**, дипл. инж. маш.

Докторску дисертацију и реферат Комисије о урађеној докторској дисертацији доставити на давање сагласности Већу научних области техничких наука Универзитета у Београду, по истеку рока од 30 дана у коме су били на увиду јавности.

Одлуку доставити: Већу научних области техничких наука Универзитета у Београду, докторанду, ментору и архиви Факултета.

ДЕКАН
МАШИНСКОГ ФАКУЛТЕТА

проф. др Радивоје Митровић

Предмет: **Реферат о урађеној докторској дисертацији кандидата
мр Драгане Велимировић, дипл. инж. маш.**

Одлуком Научно-наставног већа Машинског факултета Универзитета у Београду бр. 2355/3 од 24. децембра 2015. године, именовани смо за чланове Комисије за оцену и одбрану докторске дисертације кандидата мр Драгане Велимировић, дипл. инж. маш., под насловом:

"МОДЕЛ УПРАВЉАЊА КВАЛИТЕТОМ УСЛУГЕ"

После прегледа достављене Дисертације и других пратећих материјала, Комисија је сачинила следећи

РЕФЕРАТ

1. УВОД

1.1. Хронологија одобравања и израде дисертације

Кандидат мр Драгана Велимировић, дипл. инж. маш., пријавила је израду докторске дисертације под називом **"Модел управљања квалитетом услуге"**, Машинском факултету Универзитета у Београду, дана 27. септембра 2010. године под бројем 1533/1. Кандидат је за ментора предложио професора др Чедомира Дубоку.

На основу пријаве кандидата, предлога Катедре за моторна возила број 1533/2, и одлуке Научно-наставног већа Машинског факултета Универзитета у Београду број 1533/3 од 04. новембра 2010. године именована је Комисија за оцену подобности теме и кандидата у саставу:

- проф. др Чедомир Дубока - ментор,
- проф. др Бранко Васић и
- проф. др Владимир Папић, Саобраћајни факултет Универзитета у Београду.

Комисија је 30. новембра 2010. године поднела Извештај у коме Научно-наставном већу Машинског факултета у Београду предлаже да одобри тему докторске дисертације под насловом **"МОДЕЛ УПРАВЉАЊА КВАЛИТЕТОМ УСЛУГЕ"**, наводећи да кандидат испуњава законске услове и да је предложена тема адекватна за израду докторске дисертације. Научно-наставно веће Машинског факултета у Београду је на седници од 02. децембра 2010. године, донело је одлуку (број 1533/4) да се прихвата предлог о испуњености услова и о научној заснованости теме.

Веће научних области техничких наука Универзитета у Београду, је на II седници која је одржана 07. фебруара 2011. године, донело одлуку бр. 06-4089/18-11 и дало сагласност да се одобрава рад на предложеној теми докторске дисертације, под менторством проф. др Чедомира Дубоке.

У међувремену, проф. др Чедомир Дубока одлази у пензију 30. септембра 2015. године, а до тог рока се нису испунили процедурални услови за реализацију одбране ове докторске дисертације.

Колегијум наставника Катедре за моторна возила је 17. новембра 2015. године предложио проф. др Владимира Поповића за новог ментора. Одлуком Научно-наставног већа Машинског факултета од 26. новембра исте године проф. др Владимир Поповић је именован за ментора предметне докторске дисертације.

Ментор проф. др Владимир Поповић упутио је крајем новембра Декану и Научно-наставном већу Машинског факултета Универзитета у Београду допис (број 2355/1) о завршетку докторске дисертације.

Научно-наставно веће је на седници одржаној 24. децембра 2015. године године усвојило обавештење о завршетку дисертације кандидата и донело Одлуку (број 2355/3) о именовању Комисије за оцену и одбрану докторске дисертације у саставу:

- др Владимир Поповић, ван. проф., ментор,
- др Бранко Васић, ред. проф., и
- др Милица Костић-Станковић, ред. проф., Факултет организационих наука Универзитета у Београду.

Одлуком Научно-наставног већа Машинског факултета је кандидату одобрено продужење рока за завршетак дисертације, најдаље до 30. септембра 2016. године.

1.2. Научна област дисертације

Докторска дисертација „МОДЕЛ УПРАВЉАЊА КВАЛИТЕТОМ УСЛУГЕ“ припада области техничких наука, односно машинству и ужој научној области Моторна возила, за коју је матичан Машински факултет Универзитета у Београду.

1.3. Биографски подаци о кандидату

Кандидат Драгана Велимировић, рођена Лазаревић, рођена је 16.02.1976. године у Бања Луци. Основну школу „Миљенко Цвитковић“ завршила је у Сарајеву са одличним успехом. У Београду је, такође са одличним успехом, 1994. године, завршила XIII београдску гимназију на природно-математичком смеру и стекла звање Сарадника у природним наукама. Студије на Машинском факултету Универзитета у Београду уписала је 1994. године. Након прве године студија награђена је за изузетан успех. Дипломирала је 1999. године, са просечном оценом 8,92 и оценом 10 на дипломском раду, на Катедри за моторна возила. Назив теме дипломског рада био је "Анализа термичких оптерећења диска кочнице коришћењем *Pro/Engineer*-а и *Pro/Mechanica*-е". Те исте године је на Машинском факултету у Београду уписала последипломске студије, које је завршила 2004. године одбраном магистарске тезе под називом: „Истраживање утицаја обила контакта на расподелу температуре фрикционих ламела“, и тиме стекла звање магистра машинских наука.

У периоду од 1999-2000. године радила је у својству сарадника у Центру за ефективности система и логистику (ЦЕСИЛ), у оквиру Машинског факултета у Београду. Од 2000. године радила је у Војно-техничком институту у Београду, где је учествовала у реализацији неколико истраживачких пројеката. Ту је 2004. године стекла звање Самостални истраживач.

Од 2007. године запослена је у Високој пословној школи струковних студија, Београд, где је у периоду од 2007. до 2009. године била асистент на предметима Производни и услужни менаџмент, Предузетништво и Управљање квалитетом. У звање предавача струковних студија изабрана је 2009. године за претходно наведену групу предмета.

Од осталих карактеристика издвајају се: завршена основна музичка школа, одсек – клавира, знање енглеског језика – конверзацијски ниво, високо познавање рада на рачунару. У периоду од 2000-2003. године радила је као предавач у школи рачунара "Принт 93", на курсу за Пословне секретаре. Удата је и мајка двоје деце, Војина и Петра.

2. ОПИС ДИСЕРТАЦИЈЕ

2.1. Садржај дисертације

Докторска дисертација кандидата мр Драгане Велимировић дипл. инж. машинства, под насловом „МОДЕЛ УПРАВЉАЊА КВАЛИТЕТОМ УСЛУГЕ“ је документ формата А4, штампан једнострано, са текстом на српском језику на 183 нумерисане странице. Дисертација садржи укупно осам поглавља, списак литературе, кратку биографију и прилоге. Назив поглавља је следећи:

- 1 Увод
- 2 Опис проблема истраживања
- 3 Преглед стања у области истраживања
- 4 Теоријски оквир истраживања
- 5 Практични део истраживања
- 6 Интерпретација резултата истраживања
- 7 Смернице за даљи рад
- 8 Закључак

ЛИТЕРАТУРА

БИОГРАФИЈА

ПРИЛОЗИ

Текст је илустрован са 49 слика и дијаграма и 34 табеле. У попису коришћене литературе наведене су 123 библиографске јединице.

2.2. Кратак приказ појединачних поглавља

У уводном поглављу је указано на значај остварења високог квалитета производа и услуга за савремено пословање. Показано је које место и из ког разлога заузимају послепродајне услуге у аутомобилској индустрији. Уведен је појам квалитета у употреби и представљено како одржавање моторних возила, као карактеристична послепродајна услуга, утиче на њега. Дефинисана је тема и предмет докторске дисертације и описан њен садржај.

У поглављу „Опис проблема истраживања“ дат је детаљан опис предметног истраживања. У оквиру њега су дефинисани: проблем и предмет истраживања, циљ и задаци, полазне хипотезе, методе и технике истраживања, очекивани доприноси. Дефинисан проблем, предмет, циљеви и хипотезе су били полазна основа за целокупно истраживање.

У оквиру поглавља „Стање у области истраживања“ обрађене су теме које се односе на опште појмове о квалитету, специфичности квалитета у услужним делатностима, послепродајним услугама у аутомобилској привреди и оквирима за проверу перформанси рада организације. Ово је поглавље у коме је дат шири теоријски оквир на основу кога су дефинисани проблем и предмет истраживања. Ту је указано на значај квалитета у данашњем пословању, затим на значај услужног сектора и његов удео у укупним привредним дешавањима, а нарочито на тренд пораста значаја послепродајних услуга. Послепродајне услуге су важне зато што захваљујући њима произвођачи производа/услуга остају у контакту са купцима/корисницима током животног века производа и тиме стичу веома важну могућност да сазнају њихова очекивања и исказане

и неисказане жеље, да их испуне или превазиђу. Показано је које место послепродајне услуге имају и у аутомобилској индустрији.

У оквиру овог поглавља описан је и појам *квалитет у употреби* који представља укупан ефекат радних перформанси неког система који одређује степен задовољења захтева корисника. Заједно са квалитетом испорученог производа утиче на укупну слику коју корисник има о датом производу. Квалитет у употреби обухвата: перформансе логистичке подршке у употреби, перформансе оперативности у употреби, перформансе употребљивости и перформансе целовитости употребе. Указано је на место које има одржавање возила и његов квалитет на процену укупног квалитета у употреби. Показано је да квалитет у употреби има велики утицај на задовољство корисника и лојалност, па му зато данас сви произвођачи, који желе да буду конкурентни, посвећују потребну пажњу.

Приказивањем система за мерење перформанси организације, у склопу овог поглавља, указано је на значај који има мерење задовољства корисника. У два описана концепта приказано је да задовољство корисника представља значајан показатељ квалитета укупних перформанси организације.

У поглављу 4 је приказана теоријска основа истраживања. Ту су описане основе савремених трендова у интерној организацији рада аутосервиса, као и начини како се у овлашћеним сервисима мери задовољство корисника, а затим су решене дилеме око начина мерења квалитета услуге који ће бити примењен у предметним истраживањима. Ова сазнања су представљала теоријску базу да би могло да се приступи практичној реализацији предметног истраживања.

У поглављу које носи назив „Практични део истраживања“ је приказан емпиријски део истраживања. Описан је начин на који се дошло до индикатора квалитета послепродајних услуга, који су били основа за формирање упитника за процену квалитета услуге од стране корисника послепродајних услуга. Тај упитник је дат корисницима на попуњавање. У овом поглављу су приказани резултати факторске анализе која је обављена над добијеним резултатима анкетирања. Издвојени фактори су у даљем току рада истраживања послужили као основа за формирање модела за мерење квалитета услуге и реализацију осталих циљева истраживања. Примењени методолошки приступ представљен је одговарајућим блок дијаграмом.

У поглављу 6 које носи назив „Интерпретација резултата истраживања“ описан је начин како се дошло до конструкције за мерење квалитета услуге, која је представљала подлогу за формирање модела за управљање квалитетом послепродајне услуге у аутосервисима, што је и био крајњи циљ докторске дисертације. Затим је приказано како је могуће управљати квалитетом ових услуга посредством формираног модела. У овом поглављу приказане су и допунске анализе резултата истраживања који се односе на статистичку обраду показатеља квалитета услуга и задовољства корисника у зависности од овлашћеног сервиса где су испитивања обављена.

Приказани садржај и описани резултати истраживања свакако не би били потпуни да нису дате и смернице за даљи рад, што је такође учињено у поглављу 7.

У „Закључку“ су наведени сви резултати до којих се дошло током истраживања. Наведене су све хипотезе и дата је анализа њихово потврђивање/непотврђивање. При томе је констатовано да су четири хипотезе потврђене, а једна није.

Као што је и у прегледу садржаја приказано, дисертација садржи и списак коришћене литературе и два прилога. У првом прилогу је приказан један попуњен анкетни упитник, а у другом пример коришћења *PDCA* циклуса у циљу унапређење квалитета услуге.

3. ОЦЕНА ДИСЕРТАЦИЈЕ

3.1. Савременост и оригиналност

Докторска дисертација "МОДЕЛ УПРАВЉАЊА КВАЛИТЕТОМ УСЛУГЕ" кандидата мр Драгане Велимировић, дипл. инж. маш., даје савремени и оригиналан научни приступ предметном истраживању. Тема која је истраживана у дисертацији је данас веома актуелна и значајна с обзиром да је квалитет један од основних услова опстанка било које организације на тржишту. Развој модела за управљање квалитетом услуга одржавања моторних возила је претпоставка адекватног управљања овим процесом који има значајну улогу у остварењу употребног квалитета (*Quality of Service*) свих сложених техничких средстава, у које свакако спадају и моторна возила. Остварени квалитет је предуслов задовољства корисника.

Оригиналност у приступу решавања постављених задатака истраживања је у прилагођавању опште прихваћених познатих модела за мерење квалитета услуга специфичностима овог услужног сектора.

3.2. Осврт на референтну и коришћену литературу

У докторској дисертацији је коришћена литература из широке палете извора. При теоријској обради теме кандидат се суочио са чињеницом да не постоји много штампаних извора који говоре о аутомобилској услужној индустрији. Послепродајне услуге се данас, међутим, од стране бројних произвођача, међу које свакако спадају и произвођачи моторних возила, све више фаворизује и велика пажња се посвећује њиховом квалитету. Као значајан извор података и сазнања из ове области аутору су користили објављени чланци у високоранжираним светским часописима, као и званичне публикације и упутства реномираних светских произвођача моторних возила. Коришћена литература је послужила као почетна основа кандидату за формирање прегледа досадашњих истраживања у предметној области и формулисање методолошког концепта рада.

Основни извори који су се користили приликом израде овог рада су:

- Доступни страни часописи (КОБСОН база, а посебно следећи часописи: *International Journal of Operations&Production Management*, *International Journal of Productivity and Performance Management*, *International Journal of Service Industry Management*, *International Journal of Quality & Reliability Management*, *Managing Service Quality*),
- Доступни домаћи часописи,
- Зборници са међународних и националних конференција,
- Постојеће стручне књиге и упутства произвођача за организацију процеса одржавања моторних возила на српском и енглеском језику,
- Интернет (радови који третирају проблематику послепродајних услуга и управљања квалитетом).

3.3. Опис и адекватност примењених научних метода

Методе примењене у овом раду одговарају методологији истраживања у савременим радовима из области која је била предмет овог истраживања.

Да би се на ваљани начин поставила база истраживања била је неопходна примена теоријске и историјске методе ради сагледавања стања у области истраживања и дубљег понирања у сам предмет истраживања, чиме се допринело да ово истраживање буде свеобухватније и поузданије. На бази тих сазнања формиран је методолошки концепт рада, дефинисан предмет истраживања, постављени одговарајући циљеви, задаци и хипотезе истраживања.

Да би се дошло до податка које су биле основа за решавање постављених циљева и задатака било је потребно спровести емпиријска истраживања. Истраживање је спроведено прикупљањем података методом посматрања и методом испитивања. Подаци су прикупљени у складу са теоријском замисли истраживања са циљем добијања информација које ће довести до научног сазнања у решавању проблема истраживања. Подаци су прикупљени путем интервјуа и путем анкете тако да су ове технике испитивања обезбедиле чињенице које је истраживање наметнуло. Прикупљени подаци су анализирани и изучавани применом опште – статистичке методе истраживања у којој су коришћене технике дескриптивне статистике и инференцијалне статистике.

У статистичкој обради добијених података било је потребно да се примене статистички поступци различитог нивоа. У оквиру обраде података поред дескриптивне статистике, коришћене су и следеће математичко-статистичке методе и поступци: *факторска анализа* и *регресиона анализа*.

Од посебних метода истраживања примењена је дескриптивна "*survey-research*" метода, јер ова варијанта научне дескрипције подразумева активно укључивање испитаника у давању информација о појавама које су предмет проучавања, на основу којих се ушло у суштину истраживачког предмета на основу чега је утврђено његово стање, али и откривене узрочно последичне везе и односи.

Поред ових метода које се везују за емпиријски део истраживања, у конкретизацији резултата целокупног истраживања сасвим је логично да су своју примену нашле и посебне истраживачке методе: метода анализе – синтезе, метода индукције – дедукције и метода генерализације – специјализације.

Доследност у примени наведених техника представљала је методолошку гаранцију оправданости и научности закључивања у истраживању. Статистичка моћ ових метода показала се високом и тиме омогућила став о значајности статистичког тестирања.

У градацији научног сазнања предметни рад представља научну дескрипцију, научно објашњење и емпиријску примену научних резултата, што предметној дисертацији са пуним методолошким оправдањем даје карактер научности.

3.4. Применљивост остварених резултата

Резултати докторске дисертације применљиви су у научном смислу, али могу имати и широку практичну примену.

Практична применљивост добијених резултата може да се представи кроз неколико могућности представљених према фазама реализованог истраживања. Прва се односи на могућност примене дефинисане егзактне листе индикатора квалитета послепродајних услуга у аутосервисима. С обзиром да различити произвођачи користе различите упитнике за утврђивање задовољства корисника ова листа би могла да се користи за формирање јединствене листе за процену квалитета услуге и оствареног задовољства.

Идентификацијом фактора квалитета и њихове значајности добија се следећа могућност за практичну примену добијених резултата истраживања. Наиме ти фактори представљају кључне димензије квалитета послепродајне услуге одржавања моторних возила. Захваљујући њиховој идентификацији одговорни за организацију ових услуга могу да сазнају које су то карактеристике ових услуга које имају највећи утицај на задовољство корисника па да кључну пажњу у циљу унапређења на њих усмере.

У раду је приказано да је на основу издвојених фактора, а узимајући у обзир и израчунату вредност њихове значајности, формиран модел за утврђивање квалитета услуге одржавања моторних возила. Практичном употребом овог модела, могла би да се израчуна вредност испорученог квалитета, односно задовољства корисника реализованом услугом. На основу добијених вредности и поређењем са вредностима из

претходних мерења, или поређењем са конкуренцијом, могу да се доносе одлуке о активностима усмереним на унапређење квалитета ових услуга што би представљало предуслов и за повећање задовољства корисника.

Дефинисани модел за управљање квалитетом услуге у ширем смислу треба да покаже како се спроводе активности у циљу унапређења квалитета у аутосервисима, и како се нови аспекти у реализацији ових услуга могу имплементирати у формираном моделу.

У једном делу истраживања утврђивана је корелација између основних особина корисника и издвојених фактора квалитета. Применом оваквог типа анализе може да се утврди да ли су за све кориснике подједнако важни издвојени фактори или постоје разлике. Ова сазнања такође могу да олакшају процес управљања квалитетом ових услуга, јер би се у испоруци услуге уважиле те специфичности.

Практични значај описаног и примењеног методолошког поступка који је коришћен у овом истраживању је у томе што би тај приступ могао да се уопшти и да се, уз усвајање одговарајућих специфичности, користи у управљању квалитетом и других услужних делатности.

Теоријска знања представљена у овој дисертацији могу да буду основа и за бројна друга истраживања из ове области.

3.5. Оцена достигнутих способности кандидата за самостални научни рад

Кандидат је током израде докторске дисертације показао да је у стању да самостално решава научне проблеме и да влада научним и истраживачким методама те да поседује потребна стручна, теоријска и практична знања потребна за самостални научни рад што је показано реализацијом планираног истраживања од иницијалне идеје до завршетка докторске дисертације.

4. ОСТВАРЕН НАУЧНИ ДОПРИНОС

4.1. Приказ остварених научних доприноса

Докторска дисертација, по мишљењу Комисије, представља савремен и оригиналан рад, који даје веома значајан допринос управљању квалитетом послепродајних услуга одржавања моторних возила. Прецизније, остварени научни доприноси докторске дисертације "МОДЕЛ УПРАВЉАЊА КВАЛИТЕТОМ УСЛУГЕ" могу се сумирати у следећем:

- Урађен је систематизован, прегледан и детаљан приказ теоријских чињеница и сазнања који се везују за област истраживања;
- Дефинисана је јединствена листа индикатора квалитета као параметара преко којих корисник процењује квалитет послепродајне услуге одржавања моторних возила;
- Идентификовани су фактори квалитета одржавања моторних возила из перспективе корисника;
- Утврђен је утицај основних карактеристика корисника на издвојене факторе квалитета;
- Дефинисан је модел за утврђивање квалитета услуге одржавања моторних возила;
- Формиран је модел за управљање квалитетом услуга одржавања моторних возила у аутосервисима, уважавајући савремене принципе из ове области.

4.2. Критичка анализа резултата истраживања

На основу прегледа релевантне научне литературе и сагледавања постојећих решења из

области докторске дисертације, констатујемо да су резултати истраживања у тези значајни и да су примењиви у пракси. На основу увида у задате циљеве истраживања и резултате представљене у докторској дисертацији, можемо закључити да су пружени одговори на сва релевантна питања и решени проблеми са којима се кандидат сусрео у току истраживања.

Формирана листа индикатора квалитета услуга одржавања моторних возила је јединствена и базирана на савременој пракси испоруке услуга у овлашћеним аутосервисима. Она на репрезентативан начин представља актуелне трендове у реализацији ових услуга и њихову специфичност у односу на друге услужне делатности.

Издвојени фактори квалитета су указали на најважније димензије квалитета послепродајних услуга одржавања моторних возила које корисници процењују након обављених операција на одржавању возила. Дефинисани модел за мерење квалитета услуге је базиран на претходним резултатима, што самим тим упућује на његову оригиналност. Модел за управљање квалитетом услуге обухвата сва сазнања из ове области и управљања квалитетом уопште тако да такође представља значајан допринос и има широку практичну примену.

Добијени резултати истраживања повећавају фонд теоријских сазнања о предметној области, чиме је показана научност истраживања.

4.3. Верификација научних доприноса

Докторанд мр Драгана Велимировић се дуги низ година бави проблематиком управљања квалитетом.

Свој научни допринос је верификовала кроз следеће радове који су објављени у референтним међународним и домаћим часописима и саопштени на међународним конференцијама:

Категорија М23

1. **Велимировић Д.**, Дубока Ч., Дамњановић П.: *Automotive Maintenance Quality of Service Influencing Factors*, *Tehnički vjesnik - Technical Gazette*, accepted for publication in No. 5, 2016. (потврда о прихватању рада)

Категорија М51

1. **Велимировић Д.**, Велимировић М., Станковић Р.: *Role and importance of key performance indicators measurement*, *Serbian Journal of Management*, 6(2011)1, p.63-72.
2. Радојевић, З., Стефановић, И., **Велимировић, Д.**: *Process approach as a basis for BSC implementation and improving of organizational performance*, *Management: Journal for Theory and Practice Management*, 14(2009)52, p.41-48.

Категорија М52

1. Радојевић З., **Велимировић Д.**, Станковић Р.: *Aggregate planning in operations management*, *Tehnika-Management*, 60(2010)1, p.22-26.
2. **Лазаревић Д.**, Живановић З.: *Thermal stresses of the motor vehicle clutch and brake friction discs*, *Scientific Technical Review - Military Technical Institute*, 53(2003)4.

Категорија М33

1. **Велимировић Д.**, Велимировић, М., Станковић, Р.: Улога и значај мерења КПИ, Шеста мајска конференција о стратегијском менаџменту, ISBN:978-86-80987-77-4, Технички факултет Бор, Кладово, стр.239-249, 2010.
2. **Велимировић Д.**, Станковић Р., Лазаревић Д.: Квалитет као стратегијско опредељење, Шеста мајска конференција о стратегијском менаџменту, ISBN:978-86-80987-77-4, Технички факултет Бор, Кладово, стр.551-557, 2010.

3. Радојевић З., Станковић Р., **Велимировић Д.**: Носиоци активности менаџмента, Пета мајска конференција о стратегијском менаџменту, ISBN: 978-86-80987-67-5, Технички факултет Бор, Зајечар, стр.467-476, 2009.
4. **Лазаревић Д.**, Живановић З.: *Thermal Stresses in Oil Immersed Multi Plate Clutches and Brakes*, рад YU-03017, XIX Међународни научно-стручни скуп "Наука и моторна возила 03", ЈУМВ-СП-0301, Београд, 2003.
5. Дубока Ч., Александрић Д., **Лазаревић Д.**: Подлоге за дефинисање стратегије развоја индустрије мотора и возила Југославије, Аутомобилска техника за бољи квалитет живота, ISBN: 86-80941-23-9, Међународна конференција "Наука и моторна возила '99", ЈУМВ-СП-9902, Београд, стр.37-40, 1999.

Категорија М63

1. Станковић Р., Томић А., **Велимировић Д.**, Вујичић С.: Оцена конкурентности производа и квалитета имплементације ISO система менаџмента у предузећима Србије, 38. Национална конференција са међународним учешћем, ISBN: 978-86-86663-69-6, Крагујевац, стр.117-124, 2011.

5. ЗАКЉУЧАК И ПРЕДЛОГ

На основу детаљног прегледа докторске дисертације под називом "МОДЕЛ УПРАВЉАЊА КВАЛИТЕТОМ УСЛУГЕ" кандидата мр Драгане Велимировић, дипл. инж. маш., Комисија за оцену и одбрану сматра да дисертација представља оригиналан и успешан научно-истраживачки рад из области моторних возила, у коме је аутор дао значајан допринос проблематици управљања квалитетом услуга одржавања моторних возила у аутосервисима. Комисија такође сматра да је кандидат кроз дисертацију показао веома висок ниво стручног и теоријског знања, што му омогућава даље успешно бављење научно-истраживачким радом. Такође, Комисија констатује да су испуњени и обавезни акредитациони услови: кандидат има један, а ментор више од пет радова објављених у међународним часописима са ISI-JCR-SCI листе.

Комисија за оцену и одбрану зато констатује да је кандидат мр Драгана Велимировић, дипл. инж. маш., успешно завршила докторску дисертацију "МОДЕЛ УПРАВЉАЊА КВАЛИТЕТОМ УСЛУГЕ" и предлаже Научно-наставном већу Машинског факултета у Београду да овај Извештај прихвати, стави дисертацију на увид јавности и да, у складу са Законом и Статутом Машинског факултета, закаже њену јавну одбрану.

У Београду, 29. јануара 2016. год.

Чланови комисије за оцену и одбрану:

Др Владимир Поповић, ван. проф., ментор
Универзитет у Београду, Машински факултет

Др Бранко Васић, ред. проф.
Универзитет у Београду, Машински факултет

Др Милица Костић-Станковић, ред. проф.
Универзитет у Београду, Факултет организационих наука

To:

Your ref.:

Our ref.: AA-TV-20140402074657

Slavonski Brod, 02-11-2015

Subject: **Acceptance of Article**

Article ID: **TV-20140402074657**

DOI Number^{*)}: **10.17559/TV-20140402074657**

Title: **AUTOMOTIVE MAINTENANCE QUALITY OF SERVICE INFLUENCING FACTORS**

Author/s: **Dragana Velimirović, Čedomir Duboka, Predrag Damjanović**

Dear authors!

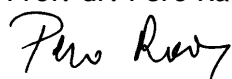
Your article (mentioned above) has been accepted for publication in the journal Tehnički vjesnik/Technical Gazette (Print: ISSN 1330-3651, Online: ISSN 1848-6339), Vol. 23/No. 5 to be published towards the end of **October 2016**. The article is classified as **original scientific paper**. The Journal indexed in Web of Science (Science Citation Index Expanded), Journal Citation Reports (IF = 0,579 for 2014), Scopus, INSPEC, Compendex, Geo Abstracts etc.

Attached is the Copyright Transfer Agreement with Payment Data. Please read carefully the enclosed Copyright Transfer Agreement with Payment Data and if you agree with the given terms fill in the necessary data, sign the form, keep a copy for yourself and send the original to our address by regular mail (also e-mail a copy to tehnvj@sfsb.hr or send a fax to +385 35 446 446).

When we have received the Copyright Transfer Agreement, your article will be published in the Journal.

Yours sincerely,

Editor-in-Chief:
Prof. dr. Pero Raos



Enclosed documents:

- Copyright Transfer Agreement and Payment Data

УНИВЕРЗИТЕТ У БЕОГРАДУ
- МАШИНСКИ ФАКУЛТЕТ –
Број: 266/4
Датум: 11.02.2016. године
Београд: Краљице Марије 16

У вези захтева мр Драгане Велимировић, дипл.инж.маш., уз сагласност ментора др Владимира Поповића, ванр. проф. и Шефа Катедре за моторна возила, да јој се продужи рок за израду докторске дисертације, Наставно-научно веће Машинског факултета сагласно чл. 128. Закона о високом образовању, на седници одржаној 11.02.2016. године донело је следећу

ОДЛУКУ

Одобрава се продужење рока за израду докторске дисертације **«МОДЕЛ УПРАВЉАЊА КВАЛИТЕТОМ УСЛУГЕ»** кандидата **мр ДРАГАНЕ ВЕЛИМИРОВИЋ**, дипл.инж.маш. до 30.09.2016. године.

Одлуку доставити: ментору, Катедри, кандидату и архиви.

ДЕКАН
МАШИНСКОГ ФАКУЛТЕТА

Проф. др Радивоје Митровић

УНИВЕРЗИТЕТ У БЕОГРАДУ
- МАШИНСКИ ФАКУЛТЕТ –
Број:266/3
Датум: 11.02.2016. године
Београд, Краљице Марије бр. 16

На основу члана 128. Закона о високом образовању („Службени гласник РС“, број 76/2005, 100/2007 – аутентично тумачење, 97/2008, 93/2012 и 89/2013), члана 32. Закона о изменама и допунама Закона о високом образовању („Службени гласник РС“ број 44/2010) и члана 63. Статута Машинског факултета (број 1876/1 од 04.10.2013. године), Наставно-научно веће на седници одржаној 11.02.2016. године, донело је

ОДЛУКУ

Усваја се реферат Комисије о урађеној докторској дисертацији **„МОДЕЛ УПРАВЉАЊА КВАЛИТЕТОМ УСЛУГЕ“** докторанда мр **ДРАГАНЕ ВЕЛИМИРОВИЋ**, дипл. инж. маш.

Јавна одбрана докторске дисертације обавиће се по добијању сагласности Универзитета у Београду.

Универзитет у Београду је својом Одлуком број 06-4089/18-11, од 07.02.2011. године, дао сагласност на предлог теме докторске дисертације.

Објављени радови студента у часописима међународног значаја:

1. **Велимировић Д.**, Дубока Ч., Дамњановић П.: *Automotive Maintenance Quality of Service Influencing Factors, Tehnički vjesnik - Technical Gazette, accepted for publication in No. 5, 2016. (потврда о прихватању рада)*

Одлуку доставити: докторанду, ментору, Катедри за моторна возила и архиви Факултета.

ДЕКАН
МАШИНСКОГ ФАКУЛТЕТА

проф. др Радивоје Митровић