

Факултет

САОБРАЋАЈНИ

УНИВЕРЗИТЕТ У БЕОГРАДУ
ВЕЋЕ НАУЧНИХ ОБЛАСТИ ТЕХНИЧКИХ
НАУКА

(Број захтева)

(Назив већа научних области коме се захтев упућује)

(Датум)

ЗАХТЕВ**за давање сагласности на реферат о урађеној докторској дисертацији**

Молимо да, сходно чл. 46. ст. 5. тач. 4. Статута Универзитета у Београду ("Гласник Универзитета", број 131/06), дате сагласност на предлог теме докторске дисертације:

МОМЧИЛО (Јанићије) ДОБРОДОЛАЦ

(име, име једног од родитеља и презиме)

КАНДИДАТ МОМЧИЛО (Јанићије) ДОБРОДОЛАЦ пријавио је докторску дисертацију под називом
(име, име једног од родитеља и презиме)

**«ЕЛЕКТРОНСКЕ КОМУНИКАЦИЈЕ У ФУНКЦИЈИ УНАПРЕЂЕЊА КВАЛИТЕТА УСЛУГЕ
ЕКСПРЕС ПРЕНОСА ПОШИЉАКА»**

Универзитет је дана 19.12.2008. својим актом под бр. 612-28/266/08 дао сагласност на предлог теме докторске дисертације која је гласила: «ЕЛЕКТРОНСКЕ КОМУНИКАЦИЈЕ У ФУНКЦИЈИ УНАПРЕЂЕЊА КВАЛИТЕТА УСЛУГЕ ЕКСПРЕС ПРЕНОСА ПОШИЉАКА»

Комисија за оцену и одбрану докторске дисертације кандидата МОМЧИЛА (Јанићије) ДОБРОДОЛЦА

(име, име једног од родитеља и презиме)

образована је на седници одржаној 03.11.2010. одлуком Факултета под бр. 817/4 у саставу:

	Име и презиме члана комисије	звање	научна област
1.	Др Горан Марковић	доцент	Експлоатација телекомуникационог саобраћаја и мрежа
2.	Др Дејан Марковић	ван. проф.	Поштански саобраћај и мреже
3.	Др Момчило Кујачић	ван. проф.	Технологије транспортних система, Организација и управљање у поштанском саобраћају
4.			
5.			

Наставно–научно веће факултета прихватило је извештај Комисије за оцену и одбрану докторске дисертације на седници одржаној дана

22.12.2010. године**ДЕКАН ФАКУЛТЕТА****Проф. др Слободан ГВОЗДЕНОВИЋ****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
САОБРАЋАЈНИ ФАКУЛТЕТ
Број: 817/
Датум: 23.12.2010. год.

На основу члана 53., а у вези са чланом 92. став 4. Статута Саобраћајног факултета у Београду, Наставно-научно веће Факултета на седници одржаној 22.12.2010. године, донело је

О Д Л У К У

Прихвата се Извештај Комисије за оцену и одбрану докторске дисертације кандидата **мр Момчила Добродолца**, дипл.инж. саобраћаја, под називом «Електронске комуникације у функцији унапређења квалитета услуге експрес преноса поштиљака».

Прихваћени Извештај доставља се на сагласност Већу научне области Универзитета.

Доставити:

- Мр Момчилу Добродолцу
- Општој служби
- Универзитету
- Архиви

ПРЕДСЕДАВАЈУЋА
НАСТАВНО-НАУЧНОГ ВЕЋА

Проф.др Валентина Радочић, дипл.инж.

**УНИВЕРЗИТЕТ У БЕОГРАДУ
САОБРАЋАЈНИ ФАКУЛТЕТ
НАСТАВНО - НАУЧНОМ ВЕЋУ**

Одлуком Наставно-научног већа Саобраћајног факултета Универзитета у Београду, од 04.11.2010. године (Одлука бр.817/4), именовани смо за чланове Комисије за оцену и одбрану докторске дисертације под називом: „ЕЛЕКТРОНСКЕ КОМУНИКАЦИЈЕ У ФУНКЦИЈИ УНАПРЕЂЕЊА КВАЛИТЕТА УСЛУГЕ ЕКСПРЕС ПРЕНОСА ПОШИЉАКА“ кандидата мр Момчила Добродолаца, дипломираног инжењера саобраћаја. Након прегледа достављеног материјала подносимо Наставно-научном већу Саобраћајног факултета следећи

ИЗВЕШТАЈ

І УВОД

Мр Момчило Добродолац, дипл. инж. саобраћаја, пријавио је 27.11.2008. год. Наставно – научно већу Саобраћајног факултета, докторску дисертацију под називом „ЕЛЕКТРОНСКЕ КОМУНИКАЦИЈЕ У ФУНКЦИЈИ УНАПРЕЂЕЊА КВАЛИТЕТА УСЛУГЕ ЕКСПРЕС ПРЕНОСА ПОШИЉАКА“ (бр.913/1). Научно-наставно веће Саобраћајног факултета је 08.12.2008. године формирало Комисију за оцену подобности кандидата и теме у саставу доц. др Горан Марковић, проф. др Дејан Марковић и проф. др Момчило Кујачић (Одлука бр.913/4).

Наставно-научно веће Саобраћајног факултета прихватило је позитиван извештај Комисије за оцену подобности кандидата и теме на седници одржаној 15.12.2008. године (Одлука бр. 913/6), а Веће научних области техничких наука дало је сагласност на предлог теме 19.12.2008. године (Одлука од 22.12.2008. године број 612-28/266/08)

На седници Наставно-научног већа Саобраћајног факултета 15.12.2008. године (Одлука бр. 913/6) одобрен је рад на предложеној теми и за ментора је именован доц. др Горан Марковић.

Шест примерака неукоричене дисертације уз молбу да се отпочне поступак за оцену и одбрану докторске дисертације, мр Момчило Добродолац поднео је 18.10.2010. године. Наставно - научно веће Саобраћајног факултета на седници одржаној 03.11.2010. године формирало је Комисију за оцену и одбрану докторске дисертације у саставу: доц. др Горан Марковић, проф. др Дејан Марковић и проф. др Момчило Кујачић (Одлука од 04.11.2010, бр. 817/4) која подноси овај извештај.

Поднета докторска дисертација припада научној области Поштански саобраћај и мреже за коју је матичан Саобраћајни факултет Универзитета у Београду. Дисертација третира проблем квалитета услуге експрес преноса пошиљака са посебним акцентом на улогу електронских комуникација у овом систему.

II БИОГРАФСКИ ПОДАЦИ О КАНДИДАТУ

Момчило Добродолац рођен је 1979. године у Љубљани, Словенија, где је и започео школовање. Гимназију у Крушевцу завршио је 1998. године. Дипломирао је 2003. године на Саобраћајном факултету Универзитета у Београду, на одсеку за поштански и телекомуникациони саобраћај, са просечном оценом 8,83. Дипломски рад под називом “Електронско банкарство као део ПТТ система” оцењен је оценом 10. На истом факултету, уписао је последипломске студије на смеру за поштански и телекомуникациони саобраћај. Магистарски рад са темом “Истраживање модела за анализу тржишта експрес услуга поштанских и курирских система” одбранио је 2008. године. У школској 2003/2004. години био је студент једногодишњих напредних додипломских студија на Београдској отвореној школи, смер Европска Унија и Балкан. У току 2006. године похађао је Летњу школу економске политике Института за економска и социјална истраживања у Београду.

У настави на Саобраћајном факултету Универзитета у Београду је волонтерски ангажован од 1999. године као сарадник на предметима Техничко цртање и нацртна геометрија и Инжењерско цртање применом рачунара. Од 2004. године је запослен на Саобраћајном факултету Универзитета у Београду као асистент – приправник за ужу научну област Поштански саобраћај и мреже. Од 2008. године ради као асистент. Ангажован је следећим наставним предметима: Поштански саобраћај, Експлоатација поштанског саобраћаја, Поштанске услуге и мрежа, Управљање квалитетом услуга, Стандарди и регулатива у поштанском саобраћају. Од 2005. године, до данас, обавља функцију секретара Симпозијума о новим технологијама у поштанском и телекомуникационом саобраћају – ПосТел, који се одржава једном годишње на Саобраћајном факултету у Београду, већ 28 година.

Области интересовања Момчила Добродолца су поштански саобраћај и мреже, тржиште поштанских услуга, квалитет поштанских услуга, регулатива у поштанском саобраћају. Аутор је или коаутор 22 рада објављена у међународним и домаћим научним часописима, на домаћим и међународним научним конференцијама. Као члан ауторског тима учествовао је у четири истраживачка пројекта. Од објављених радова, укупно 9 је непосредно проистекло као резултат рада на докторској дисертацији (један рад у међународном часопису, четири на међународним конференцијама, два у домаћим часописима и два на домаћим конференцијама).

Списак референци

Радови објављени у научним часописима међународног значаја – M20

1. Momčilo Dobrodolac, Marjana Čubranić-Dobrodolac, Dejan Marković, Mladenka Blagojević, „Employees’ emotional wellbeing – the step to successful implementation of total quality management; Case study of Serbian Post“, *African Journal of Business Management*, Vol. 4(9), pp. 1745-1752, 4 August, 2010, ISSN 1993-8233, IF (2009) = 1.105.
2. Mladenka Blagojević, Dejan Marković, Momčilo Kujačić, Momčilo Dobrodolac, „Applying activity based costing model on cost accounting of provider of universal postal services in developing countries“, *African Journal of Business Management*, Vol. 4(8), pp. 1605-1613, 18 July, 2010, ISSN 1993-8233, IF (2009) = 1.105.

Зборници међународних научних скупова – M30

3. Momčilo Dobrodolac, Dejan Marković, Mladenka Blagojević, Marjana Čubranić-Dobrodolac, Using Employees' Work Stress Measurement to Improve Business Process; Case Study of Postal Industry, *The first T.I.P. Conference – Trends and Innovation for the Postal Market*, Lausanne, Switzerland, 2010.
4. Mladenka Blagojević, Dejan Marković, Momčilo Dobrodolac, „The Model for Services Cost Accounting and Avoiding Cross-subsidy Phenomenon in Postal Sector“, *3rd Annual Conference Competition and Regulation in Network Industries-CRNI*, Brussels, Belgium, 2010.
5. Momčilo Dobrodolac, Dejan Marković, Bojan Stanivuković, Mladenka Blagojević, „Express Mail Service Quality Improvement Using TETRA Communication System“, *XLV International Scientific Conference on Information, Communication and Energy Systems and Technologies – ICEST 2010*, Ohrid, Macedonia, 521 – 524, 2010.
6. Момчило Добродолац, Дејан Марковић, Горан Марковић, „Избор мобилног комуникационог система у функцији унапређења квалитета услуге експрес преноса поштиљака“, *12. Међународни Симпозијум – SymOrg 2010 “Менаџмент знања и Организационе науке”*, Златибор, Србија, 2010.
7. Младенка Благојевић, Момчило Кујачић, Момчило Добродолац, „Анализа трошкова по активностима поштанског ланца вредности који имплицирају развој конкуренције“, *12. Међународни Симпозијум – SymOrg 2010 “Менаџмент знања и Организационе науке”*, Златибор, Србија, 2010.
8. Марјана Чубранић, Момчило Добродолац, Светлана Чичевић, „Креирање веб упитника за селекцију кадрова“, *Зборник радова 12. међународне конференције Управљање квалитетом и поузданошћу - ICDQM 2009*, Београд, Србија, 763 – 769, 2009.
9. Момчило Добродолац, Младенка Благојевић, Дејан Марковић, Горан Марковић, „Имплементација савремених комуникационих технологија у функцији унапређења квалитета поштанске услуге“, *Зборник радова 12. међународне конференције Управљање квалитетом и поузданошћу - ICDQM 2009*, Београд, Србија, 800 – 806, 2009.
10. Dejan Marković, Bojan Stanivuković, Momčilo Dobrodolac „Models of e-business in transportation“, *XLII International Scientific Conference on Information, Communication and Energy Systems and Technologies – ICEST 2007*, 873-876 Ohrid, Macedonia, 2007.
11. Младенка Благојевић, Момчило Добродолац, „Савремени приступ пројектовању е-бизнис организација“, *X међународни симпозијум Промене организације и менаџмента - изазови европских интеграција – SymOrg 06*, Златибор, 2006.
12. Момчило Добродолац, „Бенчмаркинг – менаџмент метода која може допринети успешној реорганизацији поштанског сектора у Србији“, *8. Међународна конференција Управљање квалитетом и поузданошћу DQM – 2005*, 739 – 745, Београд, 2005.

Часописи националног значаја – M50

13. Момчило Добродолац, Младенка Благојевић, Дејан Марковић, „Нове услуге у поштанским системима“, *Техника*, вол. 56 (5), 11 – 16.

14. Младенка Благојевић, Момчило Добродолац, Дејан Марковић, „Економетријски модели за процену трошкова пружања поштанских услуга“, *Техника*, 56 (5), 17 – 20.
15. Марјана Чубранић, Момчило Добродолац, „Руковођење у организацији“, *Савремена пошта*, број 2/2008, стр. 22 – 32, 2008.
16. Момчило Добродолац, Дејан Марковић, Бојан Станивуковић, „Развој и примена поштанске регулативе у земљама Европске Уније и у Србији“, *Савремена пошта*, бр. 1/2007, стр. 50 – 60, Београд, 2007.
17. Момчило Добродолац, Дејан Марковић, „Главни правци развоја тржишта поштанских услуга у земљама Европске Уније“, *Савремена пошта*, бр. 4/2006, стр. 29 – 35, Београд, 2006.
18. Дејан Марковић, Момчило Добродолац, „Развој регулаторног модела за тржиште поштанских услуга“, *Савремена пошта*, бр. 1/2006, стр. 35 – 41, Београд, 2006.

Зборници скупова националног значаја – М60

19. Бојан Станивуковић, Момчило Добродолац, Душко Валан, „Директни маркетинг – неискоришћени потенцијал поштанских система“, *Зборник радова 27. Симпозијума о новим технологијама у поштанском и телекомуникационом саобраћају – ПосТел 2009*, Београд, Србија, 145 – 154, 2009.
20. Дејан Марковић, Момчило Добродолац, „Будућност националне поште у ери дигиталних комуникација“, *Зборник радова 26. Симпозијума о новим технологијама у поштанском и телекомуникационом саобраћају – ПосТел 2008*, Београд, Србија, 147 – 156, 2008.
21. Дејан Марковић, Момчило Добродолац, „Анализа тражње услуге експрес преноса пошљака“, *Зборник радова 25. Симпозијум о новим технологијама у поштанском и телекомуникационом саобраћају – ПосТел 2007*, Београд, Србија, 141 – 150, 2007.
22. Дејан Марковић, Момчило Добродолац, „Утицај индустрије експрес преноса пошљака на глобалну економију“, *Зборник радова 24. Симпозијум о новим технологијама у поштанском и телекомуникационом саобраћају – ПосТел 2006*, Београд, Србија, 196 – 207, 2006.

Магистарска теза – М70

23. Момчило Добродолац, „Истраживање модела за анализу тржишта експрес услуга поштанских и курирских система“, магистарска теза, Саобраћајни факултет Универзитета у Београду, 2008.

Истраживачки пројекти:

1. „Анализа квалитета шалтерске службе у Националној-штедионици-банци а.д. за новосадски регион“, наручилац Национална штедионица-банка а.д., Београд, 2003.
2. „Менаџмент процеса у пружању поштанских и телекомуникационих услуга“, наручилац: Министарство за науку и заштиту животне средине Републике Србије, Београд, 2005.

3. „*Реинжењеринг пословних процеса и управљање ризиком у пружању поштанских услуга*“, наручилац: Министарство за науку и технолошки развој Републике Србије, Београд, 2008.
4. „*Реорганизација поштанског броја у Пошти Црне Горе д.о.о.*“, наручилац Пошта Црне Горе, 2008.

III ТЕХНИЧКИ ОПИС И СТРУКТУРА ДИСЕРТАЦИЈЕ

Докторска дисертација мр Момчила Добродолца под називом „Електронске комуникације у функцији унапређења квалитета услуге експрес преноса поштиљака“ написана је на 201 страници (тип слова: „Times New Roman“, величина слова: „12“, проред: „single“). Текст, поред увода и завршних разматрања, садржи пет поглавља. Цитирана литература обухвата списак од 86 библиографских јединица. У раду постоје 54 табеле, 34 слике и 54 графика. Дисертација садржи резиме на српском и енглеском језику.

Дисертација садржи више целина које су организоване у 7 поглавља (1. Уводна разматрања; 2. Мотивација, поставка проблема и циљ истраживања; 3. Модел за процену стања и унапређење пословног процеса; 4. Анализа ставова корисника у функцији спровођења маркетинг стратегије придобијања купаца и организације службе; 5. Модел за рутирање курира; 6. Електронске комуникације у функцији унапређења квалитета услуге експрес преноса поштиљака; 7. Закључак). Редослед материјала методолошки је дефинисан, тако да се поштује логички след излагања.

Прво поглавље дисертације је уводно где су наведени општи појмови о квалитету услуге експрес преноса поштиљака и могућности за коришћење електронских комуникација у овој области, као што су мобилни телефони, системи за позиционирање (GPS – Global Positioning Systems), географски информациони системи (GIS – Geographical Information Systems), информациони системи за рутирање, информациони системи за обрачун и наплату поштарине и други. У овом делу представљена је и структура дисертације.

У *другом поглављу* наводи се мотивација, поставка проблема и циљ истраживања. Поставка проблема и циљеви истраживања представљени су посебно за сваку од четири целине, које постоје у оквиру дисертације, а то су: предлог модела за процену стања и унапређење пословног процеса, анализа ставова корисника у функцији спровођења маркетинг стратегије придобијања купаца и организације службе, предлог модела за рутирање курира, коришћење електронских комуникација у функцији унапређења квалитета услуге експрес преноса поштиљака.

У *трећем поглављу* дисертације електронске комуникације су коришћене у сврху анализе појединих карактеристика испитаника, тј. нивоа стреса запослених. Наиме, главни циљ овог поглавља је био да се испита стање пословног процеса у шалтерској служби, у служби курира и у служби оператера у Позивном центру Поште Србије. Ове службе су изабране за анализу имајући у виду да ти запослени имају неку врсту директне комуникације са корисницима услуге експрес преноса поштиљака, која је предмет анализе ове докторске дисертације. Запослени који директно комуницирају са корисницима су веома важни за постизање адекватног утиска о укупном квалитету Post

Express услуге – услуге експрес преноса пошљака Поште Србије, где су и вршена сва истраживања везана за ову докторску дисертацију и где су предложени модели из дисертације и тестирани. Модел за процену стања и побољшање пословног процеса који је предложен у овом поглављу дисертације анализира одређене параметре организације посла на начин што се испитују запослени у којем су статусу у погледу тих параметара или, са друге стране, који је њихов став о тренутном стању поменутих пословних параметара. Такође, запослени попуњавају одређени упитник који представља стрес тест, тј. као резултат се добија слика о нивоу изложености стресним ситуацијама сваког запосленог. У делу истраживања о стресу запослених, електронске комуникације су биле од користи у смислу да су се одговори испитаника анализирали електронским путем. Упитник који су запослени попуњавали се касније уносио у апликацију која се налази на Интернету, где се, после унетих свих одговора, добија резултат о стању запосленог у погледу стреса. То стање се у овом случају огледало кроз просечан скор стресираности за сваког испитаника, али и кроз сврставање запосленог у одређену групу у смислу прилагођености и стресираности. Модел који је предложен у овом поглављу испитује корелацију између повишеног нивоа стреса запослених и сваког од параметара организације посла. На основу резултата, може се створити слика о тренутном стању у којем се налази пословни процес, али и добити препоруке у којем делу организације треба вршити побољшања. Овај модел, као што је напоменуто је тестиран у служби шалтерских радника (109 анкетираних службеника), курира (36 анкетираних курира, тј. 80% запослених) и оператера у Позивном центру (38 анкетираних службеника, тј. 95% запослених). У том смислу, добијене су информације о статусу организације посла и мишљењу запослених о тој организацији, као и корисна упутства на који начин унапредити постојеће службе у циљу постизања вишег квалитета услуге Post Express.

У четвртом поглављу, електронске комуникације коришћене су у сврху прикупљања података о ставовима корисника о Post Express услузи. Анкета где су корисници могли да дају своје мишљење о различитим аспектима пословања службе за експрес пренос пошљака, била је постављена на званичну Интернет презентацију Поште Србије, на Интернет страници Post Express-a. Корисници су електронским путем изразили своје ставове, а одговори су се путем Интернета уписивали у базу података на серверу Поште Србије. Анкету је попунило 309 корисника. Резултати истраживања су анализирани и представљени кроз четири основна принципа маркетинг микса: производ, цену, дистрибуцију и промоцију. Очекивања корисника су, поред осталог, била добар улазни податак за пројектовање технолошког процеса рутирања курира, што је предмет истраживања петог поглавља дисертације.

Пето поглавље започиње објашњењем методологије која би се користила у сврху што ефикаснијег рутирања курира Post Express-a. Поред тога што је предложен нови систем за рутирање, предлаже се и потпуно другачија концепција технолошког процеса. Досадашња пракса била је да се пријем и достава Post Express пошљака организују у посебним службама, док се у овој дисертацији предлаже јединствена структура. У даљем тексту се на основу прикупљених података о броју ангажованих курира, броју дневних пријема и достава, пређених растојања, искоришћености курира, упоређује постојећи систем са предложеним. Предложени систем је могуће спровести само уз помоћ адекватне опремљености комуникационим системима, што је предмет анализе шестог поглавља.

Сврха електронских комуникација које би требало да се користе у служби за експрес преноса поштиљака јесте да се у реалном времену добију информације о стању система, али и да се технолошки процес убрза и поједностави. На почетку *шестог поглавља* приказано је како се адекватним коришћењем електронских комуникација утиче на ефикасност технолошког процеса у више тачака система, на пријему, превозу, наплати, раздужењу. Уз помоћ адекватног система за позиционирање и комуникационог система могу се добити неопходни улазни подаци за рутирање у реалном времену. Ради се о подацима о локацији курира, статусу опслужених или неопслужених локација, и многим другим корисним информацијама које се описују у овом поглављу, а које могу допринети да се у правом тренутку интервенише и постигне максимална ефикасност система.

У закључку су наведени главни доприноси ове докторске дисертације, као и правци за даља истраживања.

На крају је дат списак референтне литературе, са укупно 86 референци, које су релевантне и покривају најважнију класичну и савремену литературу из предметне области.

Докторска дисертација је технички квалитетно обрађена у складу са најсавременијим могућностима компјутерске технике у области издаваштва. Све слике и дијаграми су јасно и квалитетно представљени. Усвојене ознаке величина, нумерација слика, дијаграма, табела и израза је поштована током целог текста.

IV АНАЛИЗА, ОЦЕНА ДИСЕРТАЦИЈЕ И НАУЧНИ ДОПРИНОСИ

На основу изложеног техничког описа дисертације и кратког приказа садржаја њених појединачних поглавља, може се закључити да је излагање у дисертацији изузетно добро планирано, а организација таква да се кроз поједина поглавља, излажу оригинални резултати истраживања верификовани кроз научне радове аутора, неведене у литератури. Планирана истраживања у оквиру докторске дисертације изведена су у више фаза које одговарају оквирном садржају дисертације.

Ова дисертација се бави сложеним проблемом управљања службом за експрес пренос поштиљака са циљем да укаже на битне елементе за анализу, а чије адекватно пројектовање може довести до високог квалитета услуге. Истраживања која су обављена у оквиру дисертације су подељена у четири целине:

- истраживања пословног процеса у служби шалтерских радника, курира и оператера у Позивном центру,
- истраживање ставова корисника, а у сврху креирања одговарајуће маркетинг стратегије и одговарајућег технолошког процеса,
- анализа система рутирања курира, у фази пријема и у фази доставе,
- анализа могућности и нивоа коришћења електронских комуникација у сврху формирања ефикасног технолошког процеса.

У случају истраживања стања у појединим службама Post Express-a, посматрани су одређени параметри пословне организације, за које је процењено да су важни за запослене. Уз то, испитиван је ниво стреса који показују запослени. Анализа пословног процеса је вршена кроз израчунавање корелације између статуса пословних параметара, односно мишљења о њима и нивоа стреса запослених. На основу тога, дошло се одговарајућих смерница где треба вршити унапређење организације у сврху постизања пословне изврности. Уведени су одговарајући индекси, Индекс стресираности у вези посла и Индекс незадовољства у вези посла, који омогућавају квантификовање ставова и мишљења запослених и стања у служби.

Коришћењем модела за процену стања и унапређење пословног процеса који је предложен у овој докторској дисертацији, могуће је анализирати постојеће стање пословних процеса у предузећу и добили упутства за њихово побољшање. Такође, применом предложеног модела пружа се могућност да се различита одељења у предузећу или различите компаније међусобно пореде. Уз то, може се поредити и иста организација посла у различитим географским подручјима или иста служба у различитим временским тренуцима.

Истраживање ставова корисника јесте врло корисно средство за процену успешности пословања предузећа у смислу оствареног квалитета услуге. Анализом ставова по основним елементима маркетинг микса, дошло се до корисних закључака у погледу производа, тј. услуге, цене, дистрибуције и промоције.

На основу анализе различитих параметара за процену квалитета, а који су дефинисани у дисертацији, долази се до информације о томе како корисници процењују укупан квалитет услуге, али и поједине сегменте које утичу на квалитет. Оно што се, такође, може сматрати доприносом дисертације у делу које се бави анализом ставова корисника јесте што се долази до информација о очекивањима и потребама корисника, а што представља добре смернице за боље пројектовање технолошког процеса или за увођење нових услуга.

Анализа система рутирања курира је веома важан сегмент пословања са становишта квалитета услуге, али и трошкова. Предложени модел тестиран је за случај града Београда. Досадашњи систем кретања курира, тј. опслуге локација по Београду, састојао се од две одвојене службе. Једна служба бавила се искључиво преузимањем пошиљака, а друга доставом. Применом предложеног модела, дошло се до закључка да уколико би се технолошки процес пројектовао на начин да се пријем и достава врше у јединственој служби, у исто време и од стране истих курира, уз примену одговарајућих алгоритама за рутирање, значајне уштеде би се могле постићи. Уштеде се односе на растојања која се прелазе, али и на број запослених курира, а тиме и на број возила које је потребно обезбедити Post Express служби.

Истраживањем могућности примене електронских комуникација у служби за експрес пренос пошиљака дошло се до закључка да оне у великој мери могу утицати на ефикасност технолошког процеса. Показано је да само комуникација на релацији диспечер – курир, уз примену одговарајућих терминала за курире, може убрзати технолошки процес у више тачака, на пријему, при наплати, при раздужењу, при сортирању пошиљака. Међутим, иако систем са GPRS терминалима постоји у служби Post Express, он се користи веома ретко. Разлог за ову појаву лежи у томе, што је са једне стране набављена опрема лошијег квалитета од очекиваног, а са друге, што је

постојећи систем део јавног комуникационог система, који не пружа адекватан ниво квалитета комуникационе мреже потребан за рад службе. У том смислу, у раду су приказане могућности за коришћење неког од система за затворене корисничке групе, које користе нпр. у полицији, хитној помоћи, ватрогасној служби, али и у многим комерцијалним организацијама, великим транспортним системима, комуналним службама, царинским управама.

Такође, приказане су предности система за праћење возила и могућности истог, а у сврху повећања нивоа квалитета услуге експрес преноса поштиљака. Систем за праћење возила и географски информациони систем имају незамењиву улогу при прикупљању информација о статусу неопслужених локација, односно о позицијама возила, што су главни улазни подаци за рутирање у реалном времену. Уз то, ови системи доприносе повећању квалитета услуге, контроли коришћења возила (брзина, неовлашћено коришћење, задржавање или паркирање ван дефинисаних места и друго), као и повећању безбедности возача, возила и поштиљака у транспорту.

На основу прегледа докторске дисертације кандидата, сматрамо да је у њој остварен оригиналан научни допринос. Као најзначајнији доприноси докторске дисертације издвајају се следећи:

- предложен је нови модел за процену и унапређење пословног процеса,
- извршена је анализа пословног процеса у шалтерској служби Поште Србије на узорку од 109 запослених,
- дате су препоруке за побољшање пословног процеса у шалтерској служби Поште Србије,
- извршена је анализа пословног процеса у служби курира Post Express на узорку од 36 курира, тј. 80% запослених у Београду,
- дате су препоруке за побољшање пословног процеса у служби курира Post Express,
- извршена је анализа пословног процеса у Позивном центру Поште Србије на узорку од 38 оператера, тј. 95% запослених у Београду,
- дате су препоруке за побољшање пословног процеса у Позивном центру Поште Србије,
- уз помоћ Индекса стресираности запослених у вези посла и Индекса незадовољства запослених у вези посла, који су дефинисани у овој докторској дисертацији, квантификовано је стање појединих параметра организације посла у поменутим службама и извршено поређење поменутих служби,
- прикупљени су и анализирани подаци о ставовима корисника о Post Express услузи, на узорку од 309 испитаника,
- на основу ставова корисника, дате су конкретне смернице за формирање адекватне маркетинг стратегије и смернице за дефинисање технолошког процеса експрес преноса поштиљака,
- предложен је нови модел за рутирање курира,

- нови модел за рутирање курира је тестиран за случај града Београда, на основу чега су приказани очекивани ефекти примене, тј. уштеде у пређеној километражи, броју запослених и броју возила,
- на основу примене модела за рутирање, дефинисан је оптималан број запослених и оптималан возни парк, у случају задржавања постојећег нивоа квалитета услуге, али и у случају повишеног нивоа квалитета, а у складу са исказаним очекивањима корисника,
- приказане су могућности и ефекти примене електронских комуникација у функцији унапређења квалитета услуге експрес преноса поштиљака.

Кандидат је у раду користио велики број релевантних и савремених библиографских јединица (86). Прегледом међународних достигнућа и прегледом литературе из области управљања укупним квалитетом, управљања људским ресурсима, стратешког менаџмента, телекомуникација и поштанског саобраћаја, као и анализом и синтезом њихових резултата, кандидат је показао високу способност примене системске анализе и свеобухватан приступ проблематици реализације своје тезе.

На основу изложеног Комисија сматра да докторска дисертација кандидата мр Момчила Добродолца представља вредан научни допринос у области поштанског саобраћаја и мрежа.

Овом дисертацијом као и објављеним радовима, мр Момчило Добродолац је показао способност да уочи, прецизно дефинише проблем, осмисли истраживања и прикаже научне резултате, што га квалификује за самосталан научни рад.

V ЗАКЉУЧАК И ПРЕДЛОГ

На основу елемената наведених у овом извештају, имајући у виду захтеве који су пред кандидата постављени у пријави теме, обим истраживања, сложеност проблематике, примењену методологију, спроведена истраживања и резултате до којих је дошао, као и остварени научни допринос, Комисија за оцену и одбрану докторске дисертације једногласно закључује да је докторска дисертација под називом „Електронске комуникације у функцији унапређења квалитета услуге експрес преноса поштиљака“ оригинални научни рад, који је актуелан и на националном и на међународном нивоу у проблематици поштанског саобраћаја и мрежа.

Научни допринос ове дисертације је изузетан јер је њом постигнут важан допринос у решавању актуелног и веома сложеног проблема управљања квалитетом услуге експрес преноса поштиљака. Дисертација кандидата мр Момчила Добродолца, дипломираног инжењера саобраћаја, садржи у пракси применљив научни допринос.

На основу изложеног, закључујемо да ова докторска дисертација по научним доприносима и могућностима примене има све потребне елементе и задовољава све услове предвиђене Законом о високом образовању, Статутом Универзитета у Београду и Статутом Саобраћајног факултета за стицање научног степена доктора техничких наука.

Комисија са задовољством предлаже Наставно-научном већу Саобраћајног факултета Универзитета у Београду да прихвати позитивну оцену докторске дисертације кандидата мр Момчила Добродолца, дипломираног инжењера саобраћаја под називом: „Електронске комуникације у функцији унапређења квалитета услуге експрес преноса поштиљака“, одобри и закаже јавну одбрану.

У Београду, 05.11.2010.

ЧЛАНОВИ КОМИСИЈЕ:

1.

Доц. др Горан Марковић, дипл. инж.
доцент Саобраћајног факултета
Универзитета у Београду
2.

Проф. др Дејан Марковић, дипл. инж.
ванредни професор Саобраћајног факултета
Универзитета у Београду
3.

Проф. др Момчило Кујачић, дипл. инж.
ванредни професор Факултета техничких
наука Универзитета у Новом Саду

УНИВЕРЗИТЕТ У БЕОГРАДУ
Већу научних области техничких наука
11000 БЕОГРАД
Студентски трг 1.

У вези дописа Проректора Универзитета проф. др Марка Иветића бр. 612-4561/2 од 29.12.2010. достављамо Вам допуну захтева за давање сагласности на Извештај о урађеној докторској дисертацији за следеће кандидате:

Мр Весна Радоњић, дипл. инж.,

- Универзитет је дана 19.12.2008. године дао сагласност на предлог теме докторске дисертације под називом **«Тарифирање у телекомуникационим мрежама наредне генерације»**,
- у директној вези са докторском дисертацијом је рад објављен у међународном часопису са SCI листе, на коме је кандидаткиња првопотписани коаутор – Весна Радоњић, Владанка Аћимовић-Распоповић, «Responsive Pricing Modeled with Stackelberg Game for Next Generation Networks», *Annals of Telecommunications*, Volume 65, Numbers 7-8, August 2010, pp.461-476. SCI, IF: 0.325, ISSN: 0003-4347.

Мр Славица Боштјанчич-Ракас, дипл. инж.,

- Универзитет је дана 25.12.2009. године дао сагласност на предлог теме докторске дисертације под називом **«Нови приступ уговарању квалитета телекомуникационог сервиса»**,

- у директној вези са докторском дисертацијом је рад објављен у међународном часопису са SCI листе – М. Стојановић, С. Боштјанчич-Ракас, В. Аћимовић-Распоповић, «End-to-End Quality of Service Specification and Mapping: the Third Party Approach», *Computer Communications*, Vol. 33, No 11, July 2010, pp.461-476. ISSN: 0140-3664.

Мр Момчило Добродолац, дипл. инж.,

- Универзитет је дана 19.12.2008. године дао сагласност на предлог теме докторске дисертације под називом **«Електронске комуникације у функцији унапређења квалитета услуге експрес преноса поштиљака»**,
- у директној вези са докторском дисертацијом је рад објављен у међународном часопису – Момчило Добродолац, Марјана Чубранић-Добродолац, Дејан Марковић, Младенка Благојевић, «Employees' emotional wellbeing – the step to successful implementation of total quality management; Case study of Serbian Post», *African Journal of Business Management*, Vol. 4(9), pp. 1745-1752, 4 August, 2010, ISSN 1993-8233, IF (2009) = 1.105.

Доставити:

- Општој служби
- Универзитету
- Архиви

Д Е К Н А Н
САОБРАЋАЈНОГ ФАКУЛТЕТА

Проф. др Слободан Гвозденовић, дипл.инж.