

МЕГАТРЕНД УНИВЕРЗИТЕТУ
ФАКУЛТЕТУ ЗА ПОСЛОВНЕ СТУДИЈЕ
БЕОГРАД

ЗАВРШНИ РАД НА СТУДИЈАМА ТРЕЋЕГ СТЕПЕНА ДОКТОРСКА ДИСЕРТАЦИЈА

(навести: ДОКТОРСКА ДИСЕРТАЦИЈА ИЛИ УМЕТНИЧКИ ПРОЈЕКАТ)

На основу одлуке Сената Универзитета од _____, пошто смо проучили урађену
ДОКТОРСКУ ДИСЕРТАЦИЈУ _____ под називом:

(навести: ДОКТОРСКА ДИСЕРТАЦИЈА ИЛИ УМЕТНИЧКИ ПРОЈЕКАТ)

**Унапређење процеса управљања каналима дистрибуције услуга на основу примене
дигиталних технологија**

кандидата: мастер, Александар М. Ђорђевић подносимо следећи:
(звање, име и презиме кандидата)

РЕФЕРАТ

1. Основни подаци о кандидату

*(Оцена подобности кандидата и научне заснованости теме докторске дисертације,
докторске дисертације, односно уметничког пројекта)*

Александар М. Ђорђевић је рођен 2.06.1982. године у Београду. Основну школу „20. Октобар“, као и гимназију „Свети Сава“ завршио је у Београду. Дипломирао је 2005. године на Универзитету *Texas A&M*, кампус у Корпус Кристију, савезна држава Тексас (*Bachelor of Business Administration*). Завршио је мастер академске студије на Факултету за пословне студије Мегатренд универзитета и 2009. године одбранио завршни мастер рад под насловом: „Логистика спортских догађаја“ - ментор проф. др Весна Милановић-Голубовић.

Докторске студије кандидат је уписао на Мегатренд универзитету и закључно са јулским испитним роком школске 2012/2013. године положио све испите. Од 2006. године ради на Факултету за пословне студије Мегатренд универзитета као сарадник у настави а касније као асистент на предметима *Логистика* и *Маркетинг*.

Дисертација под називом: „Унапређење процеса управљања каналима дистрибуције

услуга на основу примене дигиталних технологија“ изложена је на 192 стране, укључујући и списак коришћене литературе. Рад се састоји из четири дела. Приложен је и апстракт на српском и енглеском језику. Кандидат се приликом израде рада служио домаћом и страном стручном литературом.

Кандидат је објавио следеће радове:

- Ђорђевић А., THE INFLUENCE ON MODERN INFORMATION TECHNOLOGIES ON SERVICE DISTRIBUTION, WITH SPECIAL FOCUS ON TRENDS AND ENHANCEMENTS TO SERVICE LOGISTICS, Advances in Fiscal, Political and Law Science, 2nd WSEAS International Conference on Economics, Political and Law Science, 70104-256, June 2013.
- Ђорђевић А., Танкосић, М., ICT EXPLOITEMENT AS STRATEGY FOR FINE TARGETING OF THE MARKET OF SOUTH BANAT, International Scientific Conference: Strengthening the Competitiveness and Economy Bonding of Historical Banat – SCEBB, Vrsac - Serbia, September 2011.
- Танкосић, М., Ђорђевић А., GLOBALIZATION AS KEY FACTOR OF RAPID GROWTH IN ICT INDUSTRY AND IMPLICATIONS ON WEB MARKETING, International Scientific Conference: Serbia Facing the Challenges of Globalization and Sustainable Development, Belgrade, November 2011.

2. Предмет и циљ докторске дисертације/ уметничког пројекта

(Показати да је реч о оригиналној идеји, значајној за развој научне или уметничке области, њихову примену и развој научне мисли или уметности)

Услуга се у већини случајева производи и конзумира истовремено, што значи да се производни процес услуге паралелно одвија са процесом дистрибуције, тј. „тече“ кроз канале дистрибуције. Основни проблем који је разматран везан је за чињеницу да је *услуга*, као један од инструмената маркетинг микса, често врло тешко одвојива од свог извора. Такође, услугу је скоро немогуће дистрибуирати кориснику, а да истовремено не постоји комуникација између корисника и услужне организације, односно интеракција између пружаоца услуга и корисника, као и њихова међусобна размена информација. Како на перформансе услуга висок степен утицаја има човек, тј. запослени у организацији који директно учествују у процесу пружања услуге кориснику, као и сам корисник, услугу је из тог разлога тешко оптимизирати за стандардизовану дистрибуцију путем традиционалних канала дистрибуције, као и путем потенцијалних канала комуникације. Ови недостаци имају директан негативан утицај на управљање капацитетом услуге, испоруком и временом чекања.

У области високог образовања перформансе услуга преношења знања директно зависе од запослених, а традиционалан начин пружања услуга и постојећи канали дистрибуције, тј. канали комуникације остављају могућност варирања перформанси високообразовне услуге у односу на пројектоване резултате. Постојећа законска регулатива и бирократски апарат европских земаља, па и Републике Србије, који се односе на регулацију високог образовања додатно усложњавају процес проналажења оптималних решења којима би се испорука услуге вршила брже, квалитетније, и у већем обиму, са последичним позитивним ефектом на економичност свеукупног пословања испоручилаца услуге. Као последица јавља се ограничење у интензитету и обиму развоја знања друштва у јединици времена.

У складу са наведеним, предмет докторске дисертације представља утицај карактеристика канала дистрибуције услуга на перформансе услуга и могућност оптимизације и стандардизације услуга, што би резултирало високим квалитетом услуге и ниским трошковима пружања исте. Посебна пажња је посвећена услугама високог образовања, које према класификацији типова услуга представљају ментално стимулативне поступке и тиме су њихови канали дистрибуције, канали комуникације, као и пружање и испорука у потпуности интегрисани. Предмет докторске дисертације је проучаван кроз:

1. компаративну анализу односа варијабли које детерминишу канале дистрибуције и варијабли које одређују успешност студирања која се огледа у каснијој оспособљености свршених студената за радне изазове.
2. компаративну анализу варијабли тржишта рада у различитим земљама - чланицама ЕУ и САД у последњих петнаест година, која би требало да укаже на економско - друштвене последице актуелних трендова у сфери високог образовања у САД, ЕУ и Србији, као и да пружи основе за идентификацију могућности дугорочне оптимизације високообразовних организација и процеса стварања и испоруке услуга преношења знања на студенте кроз канале дистрибуције и канале комуникације.
3. истраживање утицаја услова који детерминишу систем студирања на даљину на ефикасност економских мера примењених у циљу смањења незапослености, које треба да створи основе за идентификацију параметара који одлучујуће утичу на стања на тржиштима високог образовања у Србији у дугорочној перспективи.

Циљ истраживања је анализа трендова у дистрибуцији услуга, као и анализа утицаја дигиталних технологија на оптимизацију канала дистрибуције услуга и канала комуникације, посебно у области услуга које се базирају на ментално стимулативним поступцима. Секундарни циљ истраживања је изналажење оптималне стратегије унапређења постојећих процеса стварања и испоруке услуга кроз пројектовање модела за оптимизацију канала комуникације, са посебним фокусом на област високог образовања у Републици Србији.

Циљеви истраживања представљени су кроз идентификацију:

1. степена могућег искоришћавања доступне дигиталне технологије у циљу побољшања ефикасности двосмерног канала комуникације између испоручиоца и примаоца услуге,
2. расположивих дигиталних технологија којима се ефикасно може оптимизирати управљање капацитетом и испоруком високообразовних услуга,
3. тенденција промена фактора који дугорочно утичу на ситуацију на тржиштима високог

- образовања,
4. мера економске политике и политике тржишта рада примењених у анализираном периоду у Србији, посматрајући и утицај тих мера на шири друштвено - економски контекст.

3. Основне хипотезе од којих се полазило у истраживању

На основу усвојеног методолошко-хипотетичког оквира истраживања, хипотезе од којих се полазило у истраживању су дефинисане на следећи начин:

Општа хипотеза гласи:

X0: Што се више примењују дигиталне технологије, то су веће могућности за унапређење процеса управљања каналима дистрибуције услуга.

Посебне хипотезе су:

X1: Што услужне организације (пружаоци услуга) више примењују дигиталне технологије, то су веће могућности за унапређење процеса управљања каналима дистрибуције услуга.

X2: Што корисници услуга више примењују дигиталне технологије, то су веће могућности за унапређење процеса управљања каналима дистрибуције услуга.

X3: Што су канали дистрибуције услуга конзервативнији, то је ефикасност целокупног система испоручиоца услуге нижа, више подложна утицајима недовољне искоришћености капацитета.

X4: Што су више канали комуникације базирани на дигиталним технологијама, то је могућност појаве неискоришћених капацитета мања.

X5: Што су више канали комуникације базирани на дигиталним технологијама, то је целокупни систем испоручиоца услуге респонзивнији на захтеве окружења.

X6: Што су више канали комуникације базирани на дигиталним технологијама, то су канали комуникације доступнији латентним и потенцијалним тржиштима, па је степен ефикасности пружања услуге већи услед превазилажења временске и просторне дистанце.

X7: Што су канали комуникације ефикаснији и приступачнији, то су макроекономски ефекти на укупну друштвену заједницу и целокупну привреду позитивнији.

4. Кратак опис садржаја

Дисертација под називом: „Унапређење процеса управљања каналима дистрибуције услуга на основу примене дигиталних технологија“ представљена је у четири дела. Структура дисертације одговара предмету и циљевима истраживања, као и постављеним хипотезама.

Први део дисертације посвећен је актуелности, значају теме и методолошко-хипотетичком оквиру истраживања. У оквиру методолошко-хипотетичког оквира истраживања, пошло се од дефинисања предмета и циљева истраживања. На основу тога, дефинисане су хипотезе - једна општа и седам посебних хипотеза, које су за циљ имале да докажу позитивну релацију између употребе дигиталних технологија и унапређења процеса управљања услугама.

У другом делу, анализирани су теоретски основи унапређења процеса управљања каналима дистрибуције услуга, прво кроз анализу улоге коју има услуга као инструмент маркетинг микса, а затим кроз употребу дигиталних технологија у поменутом процесу. Анализиране су специфичне активности управљања логистиком услуга, као што су управљање капацитетом услуге, временом чекања и испоруком, и све то кроз призму специфичности руковања услугама у области високог образовања. Представљене су познате праксе имплементације решења дигиталних технологија у образовању као што су Moodle и MOOC софтверске платформе, а посебна пажња поклоњена је и таксономији ризика у *on-line* образовању.

Трећи део дисертације обухвата резултате истраживања процеса унапређења

управљања каналима логистике услуга уз употребу дигиталних технологија. У четвртом делу дисертације представљени су закључци о унапређењу процеса управљања каналима дистрибуције услуга на основу примене дигиталних технологија и представљене препоруке за унапређење процеса управљања каналима дистрибуције услуга на основу примене дигиталних технологија.

5. Остварени резултати и научни допринос

Проблеми дистрибуције услуга неконвенционалним методама које захтевају висок степен стандардизације услуга, али омогућавају неупоредиво ефикасније управљање капацитетима, испоруком и временом чекања на услугу, су анализирани у компарацији са искуствима напредних тржишта. У те сврхе су анализирани примери одређених високошколских институција из САД, затим институција из ЕУ, као и примери из Србије, што приказује тренутно стање различитих образовних система и ефектима технологија које користе у стварању и дистрибуцији својих услуга.

Резултати истраживања показују висок степен међузависности између примене информационих технологија у циљу побољшања канала комуникације са једне, и успешности студирања студената заједно са побољшаном економичношћу пословања високообразовних институција са друге стране. Стога ће закључци истраживања представљати основ за процену квалитета постојећих начина управљања каналима дистрибуције услуга у сфери високог образовања.

У протеклих петнаест година методе дистрибуције услуга и протока информација мењале су се релативно инкрементално у високообразовној сфери, што је у директној супротности са интензитетом научног и технолошког развоја који нуде примену комерцијалних дигиталних технологија. Стога се друштвени допринос односи на унапређивање постојеће стратегије развоја високог образовања, како на нивоу појединачних институција, тако и на нивоу привредне гране.

Конкретан научни допринос се огледа у редефинисању постојећих канала дистрибуције услуга и предлагању нових облика који су боље прилагођени постојећем степену научно-технолошког развоја, као и тренутним потребама привреде и друштва.

У складу са наведеним, могу се издвојити следећи научни доприноси:

- Приказ резултата анализе последица актуелних трендова тржишта образовања на њихово шире друштвено окружење.
- Приказ резултата истраживања међусобних односа и утицаја више различитих економских, технолошких и социолошких варијабли на ситуацију на тржиштима високог образовања.
- Приказ резултата анализе стања на тржиштима рада у различитим земљама-чланицама ЕУ током више узастопних временских периода.
- Идентификација постојећих проблема у стварању и испоруци високообразовних услуга због примењених технологија у каналима дистрибуције.
- Предлог модела за превазилажење постојећих проблема у процесима стварања и испоруке услуга високог образовања.

6. Закључак

(Навести да је докторска дисертација/уметнички пројекат урађена у свему према одобреној пријави, да је оригинално и самостално научно или уметничко дело и да су се стекли услови за његову јавну одбрану)

Докторска дисертација под називом: „Унапређење процеса управљања каналима дистрибуције услуга на основу примене дигиталних технологија“, урађена је у складу са пријавом одобреном од стране Научно-наставног већа Факултета за пословне студије Мегатренд универзитета у Београду.

У претходном делу извештаја указано је на резултате и научни допринос који је кандидат постигао. У складу са наведеним, Комисија закључује да је кандидат урадио оригинално и самостално дело које задовољава критеријуме докторске дисертације.

Полазећи од изложеног, предлагемо Научно-наставном већу Факултета за пословне студије у Београду да прихвати докторску дисертацију кандидата Александра Ђорђевића под називом „Унапређење процеса управљања каналима дистрибуције услуга на основу примене дигиталних технологија“ и да одобри јавну одбрану рада.

Место и датум:
Београд, 23.03.2015.

Чланови Комисије за оцену подобности
кандидата и теме докторске
дисертације/уметничког пројекта

1. проф. др Беба Ракић
Факултет за пословне студије у Београду

2. проф. др Милан Туба
Факултет за компјутерске науке у Београду

3. доц. др Александра Живаљевић
Факултет за пословне студије у Београду
