



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
УНИВЕРЗИТЕТ У НИШУ

МАШИНСКИ ФАКУЛТЕТ У НИШУ

На основу члана 33. став 3. Правилника о основним академским студијама

О Б А В Е Ш Т А В А

да ће студент **МИХАЈЛО ТРИЧКОВИЋ**

дана **15.10.2026.** са почетком у **12,00 часова**, у **рачунски центар РЦ**,

Машинског факултета у Нишу, бранити дипломски рад под називом:

ТЕМА	Побољшање процеса пословања применом алата квалитета у предузећу “Аутотехна” д.о.о. Дољевац
-------------	--

пред комисијом у саставу:

Ментор	проф. др Пеђа Милосављевић
Члан	проф. др Иван Ћирић
Члан	проф. др Никола Петровић

РЕЗИМЕ

Предмет овог дипломског рада је анализа и унапређење процеса пословања у предузећу „Аутотехна“ д.о.о. из Дољевца, чија је основна делатност пружање услуге техничког прегледа возила, уз пратеће услуге сервиса, осигурања и књиговодства. За разлику од производних система, предмет анализе је услужни процес кроз који пролазе возило и његов власник, па су алати квалитета примењени у складу са карактеристикама услуга. Постојеће стање снимљено је помоћу организационе шеме, карте мега процеса, SIPOC модела, карте процеса и стаза за пливање. Мапа тока вредности процеса техничког прегледа показала је да време које додаје вредност износи 43 минута, док возило још 35 минута проводи чекајући између фаза, па укупно трајање процеса износи 78 минута. Као уско грло издвојила се провера резултата са радних места 1 и 2, са циклусним временом од 10 минута. Анализом осам расипања карактеристичних за услужне процесе уочена су кашњења, дуплирање административних активности, грешке у уносу података и недовољна дигитализација. Парето анализа застоја праћених током једног месеца показала је да три узрока – заузетост линије техничког прегледа, административна обрада документације и неусклађен долазак возила – чине 75% свих застоја. Ишикава дијаграмом, израђеним према 4Р моделу за услуге, утврђено је да застоји настају као последица више повезаних фактора из области људи, процеса, правила и окружења. На основу резултата предложена су побољшања: увођење система за онлајн заказивање термина у интервалима од 15 минута, формирање и обука TQM тима и организација тока по принципу повлачења (Pull). Побољшана мапа тока вредности показује смањење времена чекања са 35 на 27 минута, односно укупног трајања процеса са 78 на 70 минута, док идеална мапа поставља циљ од 63 минута. Укупна инвестиција износи 4.056.330 динара, што чини 47,8% годишњег нето добитка који би предузеће остварило без ових улагања, па се може финансирати из сопствених средстава без угрожавања пословања.

Кључне речи: алати квалитета, Lean у услугама, технички преглед возила, мапа тока вредности, Парето анализа, Ишикава дијаграм, TQM.

Ниш, 13.10.2026.год.