

UNIVERZITET SINGIDUNUM  
Departman za posleddiplomske studije  
Danijelova 32, Beograd

## VEĆU DEPARTMANA ZA POSLEDDIPLOMSKE STUDIJE

Na osnovu Odluke Veća Departmana za posleddiplomske studije Univerziteta Singidunum iz Beograda broj 4-160/2022 od 28.10.2022. godine, određeni smo za članove Komisije za ocenu doktorske disertacije kandidata **Miloša Zrnića, *mastera*** pod naslovom „**ULOGA I ZNAČAJ KVALITETA U UPRAVLJANJU ZADOVOLJSTVOM KORISNIKA GASTRONOMSKIH USLUGA U HOTELIMA SA 4\* I 5\* U SRBIJI**“ o čemu podnosimo sledeći

### IZVEŠTAJ

#### 1. Osnovni podaci o kandidatu

Kandidat Miloš Zrnić, master diplomirao je 2019. godine na Univerzitetu Singidunum, na Fakultetu za turistički i hotelijerski menadžment i stekao zvanje diplomiranog ekonomiste. Nakon toga, iste godine upisuje master studije na Univerzitetu Singidunum, studijski program Poslovni sistemi u turizmu i hotelijerstvu gde je 2020. godine sa najvišom ocenom odbranio master rad pod nazivom “Izazovi i perspektive primene kriptovaluta u turizmu i hotelijerstvu” i stekao zvanje diplomiranog ekonomiste mastera. Doktorske akademske studije, studijski program Menadžment u turizmu, upisuje na Univerzitetu Singidunum 2020. godine, gde je do sada sve ispite položio sa prosečnom ocenom 10 (deset).

Kandidat poseduje bogato radno iskustvo (preko 15 godina) u oblasti gastronomije, turizma i hotelijerstva. Govori engleski i mađarski jezik. Poseduje sledeće sertifikate:

- HACCP (Food Safety) System Administrator - Codex Alimentarius
- COSHH - Control of Substances Hazardous to Health
- NLP - Neuro Linguistic Programming
- Managing Food and Beverage Operation - La Fondation Pour La Formation Hôtelière
- Hospitality Management Studies - Hotel Operations
- Coaching for Leadership – Marshall Goldsmith INC
- Maximum Achievement 2.0 – Brian Tracy International
- Hospitality Management Studies - Hotel Operations – Alison
- Strategic Planning Skills – Alison
- Events Management: Strategy, Event Types and Customer Service – Alison
- Diploma in Events Management – Alison
- Hospitality Management Studies – Food and Beverage Services - Alison

## **Radni odnos:**

### **Nastavnik praktičnih veština - uža oblast Gastronomija**

- 2017-danas
- Akademija strukovnih studija Beograd - Odsek Visoka hotelijerska škola
- Kneza Višeslava 70 Beograd

### **Supervizor događaja**

- 2012-2016
- Rhubar Katering & Capital Elements
- Southfields, London SW18 4SQ

### **Kuvar**

- 2009-2012
- 124 Great Portland St, Fitzrovia, London W1W 6PP, United Kingdom
- Imperial Agencija London
- Clariges hotel London, Me hotel London, Hilton London, Marriot London, Corinthia hotel London, Rosewood hotel London; Punch Bowl London.

## **Spisak objavljenih naučnih i stručnih radova**

### **Rad u časopisu međunarodnog značaja verifikovanog posebnom odlukom (M24)**

1. Zrnić, M., Brdar, I., & Kilibarda, N. (2021). The importance of traditional food quality - the viewpoint of the tourism. Scientific journal "Meat Technology", 62(1), 69-76.
2. Zrnić, M., Kilibarda, N., Brdar, I., Vujić, M., & Stojanović, D. (2021). Food safety and eating habits during pandemic COVID-19 in the Republic of Serbia. Economics of Agriculture, 68(4), 895-910.
3. Gajić, T., Zrnić, M., Vujić, T., Vujić, M., & Stojanović, D. (2022). Gastronomy offer in a function of creation and co-creation of a recognized hotel brand-illustrations from hotel crni vrh. Economics of Agriculture, 69(3), 749-763.

### **Saopštenja sa međunarodnog skupa štampano u celini: (M33)**

4. Zrnić, M., Đoković, F., Košutić, J., Mašić, S., Hassan, V. (2021). Planning and development of spa & wellness tourism. Sitcon 2021 Spa&Wellness Tourism - Development, Perspectives, and Experiences, Belgrade, pp. 60-68.
5. Zrnić, M., Stojanović, Đ., Košutić, J., Kalušević, A. (2021). Značaj i perspective razvoja vinskog turizma u Srbiji. Zbornik radova, Međunarodna naučna konferencija-Regionalni razvoj i preko granična saradnja, Pirot, pp. 59-66.

### **Rad u časopisu nacionalnog značaja: (M52)**

6. Zrnić, M. (2020). Study on the importance of food traceability in the tourism industry. *Turističko poslovanje*, (25-26), 17-25.
7. Zrnić, M., Vujić, M., Košutić, J., Obradović, M., & Obradović, A. (2021). Gastronomical events in the function of promotion of Serbia as tourist destinations. *Turističko poslovanje*, (28), 47-55.
8. Hassan, V., & Zrnić, M. (2021). Slow tourism: a niche market towards sustainability of moonlight farm house "barouk area". *Turističko poslovanje*, (28), 57-63.

### **Rad u naučnom časopisu: (M53)**

9. Zrnić, M. (2016). Gastronomski turizam kao novi vid savremenog turizma. *Visoka hotelijerska škola. Hotel Plan* 27-28, 525-534.
10. Zrnić, M., Jovanović, M. (2018). Becoming a chef - the basis of culinary trade and technics, *Hotel Plan* 2018, 144-150.
11. Zrnić, M., Njeguš, A., Brdar, I., & Košutić, J. (2022). Challenges and usage of cryptocurrencies in tourism. *Turističko poslovanje*, (29), 47-60.

Doktorska disertacija **Miloša Zrnića**, **master** urađena je na 224 strane i prikazano je 16 tabela, 29 dijagrama, 16 grafikona i 6 slika. Disertacija sadrži 91 stranu spiska literature (1250 bibliografskih jedinica, od čega dominiraju naučni članci, zatim knjige, časopisi, zakonski akti, izveštaji i ostale reference i 9 internet izvora). Na kraju je dat prilog (upitnik) na 5 strana.

Doktorska disertacija kandidata **Miloša Zrnića** prošla je proveru softvera za ustanovljavanje preklapanja/plagijarizma (iThenticate: Plagiarism Detection Software). Ukupan procentualni iznos zapaženih preklapanja iznosi 1% disertacije. Svaka jedinica primarnih izvora, naznačenih kao potencijalni izvor prilikom provere plagijarizma, iznosi manje od 1% u ukupnom radu. Najveći broj uočenih preklapanja odnosi se na periodične reči i izraze koji su opšteprihvaćeni i koriste se u svakodnevnoj komunikaciji i akademskom pisanju u različitim oblastima pa se stoga ne mogu smatrati plagijarizmom, kao i navedene izvore literature. Deo disertacije koji se odnosi na istraživanje i analizu rezultata nema preklapanja koja se mogu smatrati plagijarizmom što ukazuje na originalnost samog istraživanja.

## **2. Predmet, problem i cilj doktorske disertacije**

Predmet istraživanja doktorske disertacije odnosi se na ulogu i značaj kvaliteta u upravljanju zadovoljstvom korisnika gastronomskih usluga u hotelima sa 4\* i 5\* u Srbiji. S tim u vezi navedeno se može postići kroz kreiranje modela koji će omogućiti unapređenje zadovoljstva gostiju ukupnim gastronomskim doživljajem kroz povećanje zadovoljstva pojedinačnim aspektima gastronomskog iskustva, poput ambijenta, proizvoda, usluge, cene i inovacija.

Problematika istraživanja doktorske disertacije usmerena je ka gastronomskom kvalitetu prevashodno u hotelskim objektima viših kategorija. Sa gastronomskog gledišta, disertacija se fokusira na kvalitet u širem kontekstu iskustva, koje je od izuzetnog značaja u upravljanju zadovoljstvom gostiju.

Cilj doktorske disertacije je razviti izvodljiv sistem upravljanja kvalitetom hrane i pića u hotelima kako bi se postigao dosledan nivo istog, te kreiralo specifično gastronomsko iskustvo i zadovoljstvo gostiju. Ovo istraživanje usvaja pragmatični pristup kao pravilno integrisanu strategiju, koristeći višeslojan APUCI model.

### 3. Hipotetički okvir istraživanja

Prema osnovnom cilju doktorske disertacije uloga i značaj kvaliteta u gastronomiji u postavljena je glavna hipoteza **H1**: Kvalitet hrane i pića ugostiteljskog objekta hotela (restoran, cafe bar, lunch bar, sl.) utiče na ukupno zadovoljstvo gostiju i zavisi od ambijenta, ukusa i prezentacije jela i pića, pružene usluge, cene gastronomskih proizvoda i inovacija.

U nastavku su prikazane ostale hipoteze a u vezi sa problematikom istraživanja doktorske disertacije.

**H2**: Zadovoljstvo gostiju hranom i pićem u objektima sa 4\* i 5\* zavisi od prethodnog iskustva boravka u ugostiteljskom objektu iste kategorije (restoran, cafe bar, lunch bar, sl.) i utiče na celokupni gastronomski doživljaj.

---

**H3**: Kvalitet usluge ugostiteljskog objekta hotela (restoran, cafe bar, lunch bar, sl.) zavisi od nivoa znanja, treninga, specijalizacije uslužnog kadra hotela i utiče na zadovoljstvo gostiju.

---

**H4**: Veličina porcije i prezentacija pripremljenih jela i pića od strane zaposlenih (kuvari, konobari, menadžement) u ugostiteljskom objektu hotela (restoran, cafe bar, lunch bar, sl.) zavisi od postavljenih standarda hotelskog objekta i utiče na zadovoljstvo gostiju.

---

**H5**: Gastronomski doživljaj pripremljenih jela i pića zavisi od stručnosti uslužnog osoblja (kuvari, konobari, menadžement) i utiče na ukupno zadovoljstvo gostiju.

---

**H6**: Zadovoljstvo gostiju pripremljenih jela i pića u hotelskim objektima sa 4\* i 5\* zavisi od cena istih i utiče na ukupno zadovoljstvo gostiju.

---

### 4. Metode istraživanja

U doktorskoj disertaciji korišćene su kvantitativne i kvalitativne metode za dobijanje odgovora na istraživačka pitanja i postizanje cilja i zadataka. Dodatno, korišćen je softver SPSS 22. uz pomoć koga je autor dobio podatke koji su prikazani u nastavku rada.

Istorijsko-logička metoda poslužila je za prikupljanje i izučavanje postojeće literature i sveukupne građe vezano za problematiku istraživanja u disertaciji, uz poseban osvrt na

kvalitet gastronomske ponude i njegov uticaj na postizanje sveukupnog zadovoljstva potrošača.

Deskriptivnom analizom dat je prikaz zaključaka donetih na osnovu prikupljene teorijsko-empirijske građe.

Deskriptivna statistika korišćena je kako bi se analizirali i opisali parametri kvaliteta hrane i pića: ambijent, inovacije, zadovoljstvo gosta, usluge, zadovoljstvo hranom i pićem, kvalitet usluge, standardi i stručnost osoblja (analiza i opis parametara kvaliteta).

Analitičko posmatranje i proučavanje faktora koji imaju poseban značaj za utvrđivanje kvaliteta gastronomske ponude, kao i sagledavanje njihovog mogućeg uticaja i implikacija na postizanje što kvalitetnije gastronomske usluge i zadovoljstva potrošača.

Metode anketiranja i posmatranja, kao deo online istraživanja poslužila je radi dobijanja mišljenja i stavova gostiju o kvalitetu u gastronomiji u hotelima sa 4\* i 5\* u Srbiji.

Korelaciona analiza je sprovedena da bi se ispitala veza između: ambijenta, inovacije, zadovoljstva gostiju, prethodnog iskustva, zadovoljstva gostiju hranom i pićem, kvaliteta usluge, standardi, znanja i stručnosti osoblja, aranžiranja jela, cena jela i pića, veličine porcije jela, i gastronomskeg doživljaja.

Linearna regresija je sprovedena da bi se ispitaio uticaj hrane i pića na celokupni gastronomski doživljaj, uticaj prethodnog iskustva na zadovoljstvo hranom i pićem, istražio značaj nivoa znanja, treninga i specijalizacije uslužnog personala hotela na kvalitet usluge. Takođe, višestruka regresija je korišćena da bi se ispitaio uticaj kvaliteta usluge na zadovoljstvo gostiju. Linearnom regresijom se merio uticaj stručnosti uslužnog osoblja na gastronomski doživljaj, efekat gastronomskeg doživljaja na zadovoljstvo gostiju, kao i uticaj cene na percepciju kvaliteta hrane i pića.

Višestruka regresija je sprovedena da bi se proverio uticaj veličine porcije i prezentacije jela na zadovoljstvo gostiju, ispitaio značaj ambijenta, ukusa, prezentacije jela i pića, pružene usluge, cene gastronomskih proizvoda i inovacija na kvalitet hrane i pića.

Zbog epidemiološke situacije izazavane virusom Covid-19, autor je prikupljao podatke uz pomoć online upitnika sa pitanjima otvorenog i zatvorenog tipa, polustrukturalnih i pitanja sa Likertovom skalom, sa fokusom na sektor hrane i pića tokom boravka u hotelima sa 4\* i 5\* (restoran, room service, lounge bar, itd.). Istraživanje je sprovedeo i periodu od marta 2021. do aprila 2022. godine. Anketni upitnik je prosleđen hotelima od strane HORES udruženja hotelijera i restoratera. Upitnik je popunilo 440 ispitanika koji su obavešteni da je anketa potpuno anonimna i da će prikupljene informacije biti isključivo korišćenje u cilju pisanja doktorske disertacije. Dodatno, korišćen je softver SPSS 22. uz pomoć koga je autor dobio podatke koji su prikazani u nastavku rada.

Dobijeni rezultati su analizirani, i izvedeni su određeni zaključci o uticaju kvaliteta u gastronomiji na zadovoljstvo gostiju u hotelima sa 4\* i 5\* u Srbiji.

## 5. Ograničenja istraživanja

Vremenski period u kom je istraživanje sprovedeno ne može da nam da precizne rezultate u vezi sa ukupnim zadovoljstvom gostiju kvalitetom hrane i pića tokom boravka u hotelskim objektima, imajući u vidu limitiranost Covid-19 merama što neminovno utiče na celokupno iskustvo/doživljaj gostiju. Dodatno, postupak stvaranja kvaliteta je dug i naporan, pa i samo ocenjivanje i/ili merenje istog zahteva duži vremenski period. Uzorak gostiju, kako stranih tako i domaćih, relativno je mali u odnosu na ukupan broj gostiju u Srbiji, pre svega u periodu pre epidemije virusa Covid-19.

## 6. Kratak opis sadržaja doktorske disertacije

Na bazi predmeta i ciljeva istraživanja, strukturu doktorske disertacije pod nazivom „ULOGA I ZNAČAJ KVALITETA U UPRAVLJANJU ZADOVOLJSTVOM KORISNIKA GASTRONOMSKIH USLUGA U HOTELIMA SA 4\* I 5\* U SRBIJI“ čini pet tematskih celina. Inicijalne četiri celine predstavljaju osnov teorijskog pristupa studije, dok peta celina obuhvata opsežno empirijsko istraživanje.

U prvom delu, **kvalitet u turizmu, hotelijerstvu i gastronomiji**, detaljno je sagledan konceptualni okvir kvaliteta, te njegova uloga, značaj i primena u turizmu, hotelijerstvu i gastronomiji, sa posebnim osvrtom na upravljanje kvalitetom i merenje istog.

U drugom poglavlju, **standardizacija kao osnov osiguranja kvaliteta**, istaknuta je neophodnost primene i poštovanja definisanih i usvojenih standarda kvaliteta u turizmu, hotelijerstvu i gastronomiji, pri čemu su predstavljeni najčešće zastupljeni standardi u ovim oblastima, kao temelj osiguranja doslednog kvaliteta.

Treća tematska celina, **upravljanje zadovoljstvom gostiju u hotelijerstvu**, govori upravljanju zadovoljstvom gostiju u hotelijerstvu, paralelno uz razmatranje povezanosti zadovoljstva, kvaliteta i lojalnosti.

Četvrto poglavlje, **gastronomija – dodatni vrednosni aspekt hotelijerstva**, ima za cilj da pruži uvid u blisku povezanost gastronomije i hotelijerstva, te da ukaže na gastronomsko iskustvo kao značajan faktor zadovoljstva gostiju u hotelijerstvu. Specifičan cilj ovog poglavlja jeste da dodatno osvetli pojam kvaliteta u gastronomiji, koji rastom očekivanja gostiju u savremenom dobu, prevazilazi okvire hrane, pića i usluge, i postaje integralan deo celokupnog gastronomskog iskustva, duboko inkorporiran u sve njegove vrednosne aspekte. U tom kontekstu, prezentovan je i APUCI model specijalno kreiran od strane autora, koji ispituje kvalitet, s fokusom na sledeće dimenzije: ambijent, proizvod, usluga, cena i inovacije.

Praktični, odnosno peti deo disertacije, **ispitivanje gastronomskog kvaliteta u hotelima sa 4\* i 5\* u Srbiji**, odnosi se na predstavljanje rezultata istraživanja sprovedenim ispitivanjem gastronomskog kvaliteta u hotelima, a u kontekstu sveobuhvatnog iskustva koje je pruženo gostima u sektoru hrane i pića. Rezultati istraživanja pokazali su da kvalitet hrane i pića u određenoj meri utiče na zadovoljstvo gostiju u hotelima sa 4\* i 5\* u Srbiji.

Na kraju rada dat je zaključak i rezime doktorske disertacije, kao i sugestije za potencijalna buduća istraživanja u oblasti kvaliteta u gastronomiji i uticaja istog na zadovoljstvo hotelskih gostiju u Srbiji.

#### **7. Na osnovu sprovedenog istraživanja zaključujemo:**

- a) Da kvalitet hrane i pića delimično zavisi od ambijenta, ukusa i prezentacije jela i pića, pružene usluge, cene gastronomskih proizvoda i inovacija. Današnji gosti su iskazali stav da sve navedene stavke ujedno ne utiču na celokupni doživljaj ali se svaki navedeni aspekt kvaliteta ne sme zanemariti radi potencijanog zadovoljstva gostiju.
- b) Rezultati istraživanja su pokazali da prethodno iskustvo boravka u hotelima sa 4\* i 5\*, delimično utiče na gastronomsko zadovoljstvo gostiju.
- c) Na osnovu dobijenih istraživačkih rezultata može se konstatovati da na zadovoljstvo gostiju u hotelima sa 4\* i 5\*, utiče nivo znanja, treninga i specijalizacije uslužnog kadra hotela.
- d) Rezultati analiziranih odgovora gostiju prema veličini porcije i prezentaciji pripremljenih jela i pića od strane zaposlenih (kuvari, konobari, menadžment) u ugostiteljskom objektu hotela (restoran, cafe bar, lunch bar, sl.) zavisi od postavljenih standarda hotelskog objekta i utiče na zadovoljstvo gostiju.
- e) Istraživački rezultati ukazuju na pozitivan stav gostiju prema stručnosti uslužnog osoblja (kuvari, konobari, menadžment) po pitanju gastronomskog doživljaja, te se može zaključiti da kontinuirani treninzi, master časovi i adekvatna periodična edukacija može biti dobra strategija u održavanju i napredovanju kvaliteta radnih kadrova što dalje vodi ka zadovoljstvu gostiju.
- f) Nakon obrade dobijenih odgovora gostiju koji su boravili u hotelima sa 4\* i 5\*, takođe se može konstatovati da percepcija kvaliteta vrednosti hrane i pića zavisi od postavljenih cena i utiče na zadovoljstvo gostiju.

Da bi hotelski restoran bio profitabilan i uspešan, menadžment se mora više fokusirati na svoje goste i identifikovati njihove potrebe kao i šta očekuju od kvaliteta hrane. Zadovoljstvo gostiju je kritično pitanje za opstanak hotelskih restorana. Isporuca doslednih nivoa kvalitetnih gastronomskih proizvoda ima značajan uticaj na zadržavanje gostiju u hotelskim objektima. Da bi se postigao kvalitet hrane, ključno je sprovoditi redovne interne i eksterne revizije kvaliteta u gastronomiji.

Na osnovu istraživanja možemo doći do zaključka da obavezivanje, fokus, konstantno unapređivanje i održavanje kvaliteta u gastronomskoj ponudi proizvoda-usluga i zaposlenih kadrova u ugostiteljskom objektu hotela, može imati pozitivan efekat na uspešno poslovanje

ugostiteljskih objekata i time krajnje zadovoljstvo gostiju. Konstantno usavšavanje, monitoring postavljenih standarda i adekvatni seminari su neohodni kako bi hotelski objekti mogli da uspostave dosledan kvalitet u gastronomiji.

U skladu sa prethodno navedenim, može se zaključiti da ne postoje univerzalni standardi kvaliteta u gastronomiji u upravljanju zadovoljstvom gostiju. Standardi i kvalitet različitim gostima znači različite stvari, a u prilog tome govori i delimična potvrda postavljenih hipoteza.

Prilikom zaključka istraživačkih pitanja, treba uzeti u obzir i globalnu kriznu epidemiološku situaciju, te bi možda pojedini odgovori na anketni upitnik bili drugačiji od dobijenih.

## **8. Očekivani rezultati i naučni doprinos doktorske disertacije**

Naučni doprinos disertacije ogleda se u proširivanju postojećih saznanja i upotrebi novih kroz istraživanje u hotelskim objektima u Srbiji. Dobijeni podaci mogu umnogome koristiti hotelskom menadžmentu radi unapređivanja poslovanja, postavljanja kvaliteta, poboljšanja istih i uspostavljanja standarda. Dodatno, dobijeni rezultati mogu pomoći i drugim ugostiteljskim objektima poput restorana, motela, hostela i sl. tamo gde hrana i piće predstavlja sastavni deo uslužne ponude, i kao takva utiče na zadovoljstvo gostiju. Rezultati istraživanja takođe mogu biti od koristi za studente, naučne radnike i stručnjake iz oblasti turizma i hotelskog menadžmenta, kao i za državne organe koji se bave regulisanjem i nadzorom ovih industrija.

Ukupno, naučni doprinos disertacije leži u unapređivanju teorijskih znanja i primenjivosti u praksi, kroz istraživanje u konkretnoj oblasti gastronomskog kvaliteta u Srbiji. Dobijeni rezultati su značajni za razvoj hotelske industrije u zemlji, a takođe imaju širu primenu u svim ugostiteljskim objektima i turističkoj privredi.

Ovo istraživanje nudi mogućnosti i preporuke za dalje istraživanje za hotele koji posluju u Srbiji:

- Preporuke za dalja istraživanja odnose se na uključivanje hotela nižih kategorija, te primenu uporedne analize hotela različitih kategorija, čime bi se dobila nova saznanja i šira slika kvaliteta u gastronomiji u upravljanju zadovoljstvom gostiju u hotelskim objektima u Srbiji.
- Predloženi operativni model APUCI za dosledan kvalitet u operacijama pripreme hotelske hrane trebalo bi da se testira u istim hotelima i nakon određenog vremenskog perioda kako bi se uporedili rezultati i time dobili i druga mišljenja i stavovi gostiju o gastronomskom kvalitetu i ukupnom zadovoljstvu gostiju istim.
- Buduća istraživanja bi se mogla koncentrisati na holistički pristup od „farme do trpeze“ koji se odnosi na konzistentnost kvaliteta hrane u hotelskim preduzećima.
- Buduća istraživanja bi se mogla fokusirati i na gastronomski kvalitet u drugim hotelima susednih zemalja, kako bi se utvrdilo šta utiče na ukupno zadovoljstvo



gostiju van granica Srbije, te napraviti komparativnu analizu koja bi pomogla u kreiranju novih modela i uspostavljanju novih standarda, a sve u cilju unapređivanja gastronomskog kvaliteta koji dalje nesumnjivo vodi ka zadovoljstvu korisnika gastronomskih usluga.

U skladu sa gorepomenutim, date su sledeće preporuke za hotele u Srbiji za unapređenje kvaliteta u gastronomskom sektoru:

- S obzirom na to da u Srbiji postoji veliki broj hotela sa 4 i 5\*, neophodno je konstantno praćenje savremenih trendova i inovacija koji doprinose poslovanju na savremenim turističkim tržištima, kojim će hotelska preduzeća, kroz primenu istih, osigurati konkurentnost.
- Takođe, zbog konkurencije na turističkm tržištu, hotelima se predlaže sinergija sa drugim hotelskim preduzećima radi jačeg delovanja na tržištu. U okviru obostranih interesa, hotelska preduzeća mogu da nastupaju i posluju zajedno. Pomenuto može da olakša internacionalno poslovanje, nova tržišta kao i pridobijanje novih korisnika gastronomskih usluga.
- Imajući u vidu da se danas brzo živi i da veliki broj hotela traži instant rešenja, neophodan je i fokus na razvoj sopstvenih standarda kvaliteta koji mogu da pomognu uspostavljanja dobrog poslovanja.
- Hoteli koji dobro poznaju svoje goste kao i njihove potrebe i želje imaju veliku prednost naspram onih hotelskih preduzeća koji ne prate zahteve svojih gostiju. Iz tog razloga, postoji neophodnost da hoteli razumeju korisnike usluga, kao i njihove socio-demografske karakteristike i ekonomske motive. Sve navedeno, omogućiće hotelima bolju implemantaciju novih i postojećih sistema za unapređivanje gastronomskog kvaliteta, korigovanje gastronomskih proizvoda (hrane i pića) prema gostima, a navedeni postupci će uticati na poslovni dobitak.
- Važnost komunikacije sa gostima predstavlja sledeći važan korak. Sugerise se korišćenje društvenih platformi poput TripAdvisor i Boooking.com radi promocije hotela, hotelskih usluga i gastronomskih proizvoda čime se dobija na vidljivosti i potencijalnom povećanju broja korisnika gastronomskih i hotelskih usluga.
- Pored pomenutog, potreban je konstantan monitoring zadovoljstva korisnika gastronomskih usluga. Imajući u vidu spremnost gostiju da svoja iskustva, slike, doživljaje, video zapise podele se bližnjima i neretko na Internetu, dobra strategija koja se preporučuje je praćenje relevantnih foruma i gorenavenih platformi. Na osnovu dobijenih informacija ili novih saznanja, hoteli mogu saznati i rešiti probleme, upotrebiti informacije u svoju korist radi kreiranja zadovoljstva korisnika gastronomskih usluga, što je ujedno i primarni motiv poslovanja hotelskih preduzeća.

## 9. Mišljenje i predlog Komisije

Doktorska disertacija **Miloša Zrnića, master** urađena je prema ranije odobrenoj prijavi. Ostvaren je plan istraživanja uz primenu postojećih naučnih i stručnih znanja iz više naučnih disciplina ekonomskog područja, a može se zaključiti da je kandidat za svoju doktorsku disertaciju izabrao aktuelnu i kompleksnu temu.

Struktura rada je dobro postavljena i omogućila je kandidatu da ostvari svoje istraživačke namere. Kandidat je uspeo da da relevantne odgovore na postavljene ciljeve rada, a to je glavni doprinos nauci pored urađenog istraživačkog dela rada.

Polazeći od napred navedenog predlažemo Veću Departmana za poslediplomske studije i međunarodnu saradnju i Senatu Univerziteta Singidunum da prihvati doktorsku disertaciju **Miloša Zrnića, master**, pod naslovom „**ULOGA I ZNAČAJ KVALITETA U UPRAVLJANJU ZADOVOLJSTVOM KORISNIKA GASTRONOMSKIH USLUGA U HOTELIMA SA 4\* I 5\* U SRBIJI**“ i odobri njenu javnu odbranu.

U Beogradu, 27.02.2023.

Članovi komisije:

Prof. dr Miroslav Knežević-predsednik

Prof. dr Svetlana Vukosav-član

Prof. dr Ivana Brdar-mentor