

УНИВЕРЗИТЕТУ „ЏОН НЕЗБИТ“  
ФАКУЛТЕТУ ЗА КУЛТУРУ И МЕДИЈЕ  
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 ДОСЕРТАЦИЈУ под називом:  
(навести: ДОКТОРСКА ДИСЕРТАЦИЈА ИЛИ УМЕТНИЧКИ ПРОЈЕКАТ)

**САВРЕМЕНИ КОМУНИКОЛОШКИ МОДЕЛИ УНАПРЕЂЕЊА ПЕРСОНАЛНИХ И  
ПРОФЕСИОНАЛНИХ КОМПЕТЕНЦИЈА НА ПРИМЕРУ РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ**

кандидата: \_\_\_\_\_ мастер Јелене Бајић \_\_\_\_\_ подносимо следећи:  
(звање, име и презиме кандидата)

## РЕФЕРАТ

### **1. Основни подаци о кандидату, докторској дисертацији/ уметничком пројекту**

*(Елементарни подаци о кандидату, наслову рада, обиму и библиографским подацима)*

Кандидаткиња **Јелена Бајић**, рођена је 21. априла 1976. године у Београду, Србији. Основну, средњу и Високу Пословну школу завршава у Београду 1999.године. Професионалну каријеру започиње као приправник Директора за ванболничке (финансијске, кадровске и опште) послове у КБЦ „Др. Драгиша Мишовић“ Дедиње, Београд 2000.године, а наставља као самостални референт Корпоративног сектора у „Војвођанска банка“ А.Д. Нови Сад, филијала Београд. Од 2007.године је на пословима Корпоративног менаџера у „Professional Stock Invest“ А.Д. Сењак Београд, а у августу 2017.године постаје власник и директор фирме „Intelligent Communications“ DOO Beograd.

Током професионалне каријере непрестано се усавршава и завршава лиценциране курсеве, од енглеског и немачког језика, до осталих уско стручних курсева. Такође поседује и међународни ECDL сертификат (2010. година) и сертификат “SAE INSTITUTE - Creative Media Education”, Лондон, Велика Британија (2013. година), под називом: „Технике јавног наступа“.

2008. године наставља академску каријеру на Факултету за Пословне студије, смер Извршно управљање на Мегатренд (садашњи „Џон Незбит“) универзитету у Београду, а по завршетку, 2010.године, уписује и мастер студије на Факултету за Културу и медије, смер Комуникологија – ПР- односи с јавношћу, на истом универзитету. Мастер студије завршава са просечном оценом (9,5); и 2012.године брани мастер рад на тему: „Интерни ПР у привредним организацијама: утицај интерперсоналне комуникације на мотивацију запослених“ са оценом (10).

Деценијско искуство из корпоративног пословања (управљање људским ресурсима, односи с јавношћу и корпоративно - економске сфере пословања), последњих година

ставља у службу науке. Уписује докторске студије на Факултету за Културу и медије, Универзитета „Джон Незбит“ Београд, 2012.године. Последњи испит даје 18.2.1015.године. Докторске студије завршава са просечном оценом (8,78). Докторску дисертацију на тему „Савремени комуникалошки модели унапређења персоналних и професионалних компетенција на примеру Републике Србије“ пише од марта 2015. до октобра 2017.године. Практичну примену своје докторске дисертације усавршава кроз процес добијања међународне лиценце за Организационог трансакционог аналитичара, на „Психополис институту“ у Београду.

Удата је, и мајка десетогодишњег сина Николе.

Кандидаткиња је, као аутор или коаутор, објавила следеће радове

1. Интерперсоналне компетенције и комуникационе вештине у служби персоналног и професионалног развоја човека, *Годишњак факултета за Културу и медије*, Универзитет „Джон Незбит“, 2017., Београд
2. Influence of scientific and technological revolution in the development of personal and professional competence of modern humans Међународна научна конференција - Информациона револуција, нови медији и друштвене промене у свету, региону и Србији, Факултет за Културу и медије, Универзитет „Джон Незбит“, 2016, Београд (у штампи, зборник радова са конференције ће бити објављен до краја 2017.)
3. Personalna i profesionalna edukacija kao nova motivacija savremenog čoveka, *Knjiga apstrakata*, Panevropski univerzitet Apeiron - Banja Luka, 2016, Banja Luka
4. Etičko interpersonalno komuniciranje u službi uspešnog poslovanja, *Zbornik radova - HR KONFERENCIJA Zbornik radova - Savremeni trendovi i kvalitet u upravljanju ljudskim resursima*, Visoka škola strukovnih studija za ekonomiju i upravu i Centar za ekonomska istraživanja (CEIB) 2016, Beograd
5. Uticaj interpersonalne komunikacije na zaposlene: uspešni interni PR u privrednim organizacijama, *HR KONFERENCIJA - Zbornik radova*, str.235-244 - Visoka škola strukovnih studija za ekonomiju i upravu Centar za ekonomska istraživanja (CEIB) 2015, Beograd
6. Uloga interne komunikacije u implementiranju, realizovanju i unapređivanju organizacione etičke kulture, *Zbornik radova sa 5. Međunarodnog naučnog skupa – Moć komunikacije*, 2016, Panevropski univerzitet Apeiron - Banja Luka i Visoka škola tržišnih komunikacija - Beograd
7. Postmoderan pristup masovnom komuniciranju: uloga interneta u obrazovanju i savremenim tržišnim kretanjima”, str.320-340, stručni rad, - EMC Review - Časopis za ekonomiju i tržišne komunikacije - Vol4 No2, 2014, Banja Luka
8. Interni PR u privrednim organizacijama: uticaj interpersonalne komunikacije na zaposlene”, str. 130-147 *Zbornik radova 3. Međunarodnog naučnog skupa - Moć komunikacije* 2014, Panevropski univerzitet Apeiron - Banja Luka i Visoka škola tržišnih komunikacija - Beograd

НАПОМЕНА:

Потврда о прихватању рада под редним бројем 1 приложена је уз дисертацију, а

Комисија констатује да се односи на предмет истраживања у докторској дисертацији. (

Наслов докторске дисертације је „Савремени комуниколошки модели унапређења ерсоналних и професионалних компетенција на примеру Републике Србије“, а обим дисертације је **327 страна (без прилога), односно 396 страна (са прилозима)**.

Поред апстракта на српском и енглеском језику, структурирана је у пет садржајних целина, са литературом и прилозима на крају.

Литература садржи **149 класичних библиографских јединица** – књиге и текстови објављени у научним часописима и зборницима, **као и 23 научне и стручне рефернце којима је приступљено посредством Интернета** (укупно 172 рефернце).

## 2. Предмет и циљ докторске дисертације

*(Показати да је реч о оригиналној идеји, значајној за развој научне или уметничке области)*

**Предмет истраживања** у дисертацији су савремени комуниколошки модели који се данас највише користе у програмима обуке за унапређење персоналних и професионалних компетенција, као и примена, рецепција и ефекти тих програма у Србији.

Предмет истраживања је *теоријски и операционално одређен*.

Теоријско одређење предмета утемељено је у појмовно-категоријалном апарату у којем су детаљно анализирани и објашњени појмови категоријалног значаја за истраживање: комуниколошки модел, персоналне компетенције, професионалне компетенције. У оквиру персоналних и професионалних компетенција, разматрају се конкретно оне компетенције које повезују персоналну и професионалну сферу и које се зато зову и „трансверзалне“ или „преносиве“ компетенције. Из тих основних категорија изводе се појмови интерперсоналних компетенција и комуникационих вештина, јер оне су истакнуте на првом месту у категоризацији трансверзалних (уједно персоналних и професионалних) компетенција и вештина. Осим тога, практична примена савремених комуниколошких модела у програмима обуке за унапређење персоналних и професионалних, односно интерперсоналних компетенција, ослања се на вештине и технике интерперсоналне комуникације.

На основу теоријског одређења предмет истраживања је у потпуности операционално одређен.

*Временско одређење* предмета истраживања обухвата период од 2000. до 2017. године. Ово је период који обухвата више фаза. Од предистраживачке фазе (почетак пословног живота кандидаткиње у смислу првих опажања и интересовања за предметне теме у организационом дискурсу и пракси), преко искуственог (учешће у едукацијама) и теоријског (читање стручне и научне литературе), до самог истраживачког рада у циљу израде докторске дисертације.

*Просторно одређење* предмета обухвата територију Републике Србије, односи се на домаће и иностране организације и компаније чија су седишта у Београду или које послују у Београду.

*Дисциплинарно*, предмет истраживања припада пољу друштвено-хуманистичких наука, у научним областима културолошких наука, етике, психологије и менаџмента, и тежишно научним дисциплинама комуникологије, примењене психологије, науке о лидерству, науке о људским ресурсима, односа с јавношћу (конкретно, интерног пи-а).

*Научни циљ истраживања* је *дескрипција, класификација и типологизација* савремених комуниколошких модела који се примењују у данашњим програмима обуке за унапређење персоналних и професионалних компетенција.

Значајан научни циљ јесте *откриће и научно објашњење* веза и односа између савремених комуниколошких модела и унапређења персоналних и професионалних компетенција, с нагласком на интерперсоналне компетенције и комуникационе вештине; веза и односа између интерперсоналних компетенција и личног развоја (самооснаживања, самопоуздања и самоефикасности); веза између интерперсоналних компетенција и професионалног развоја; између интерперсоналних компетенција и стабилног, интегрисаног идентитета, мотивације за развој и когнитивне ефикасности; веза између организације посвећене унапређењу персоналних и професионалних компетенција запослених и лојалности и доприноса запослених.

*Друштвени циљ истраживања* јесте да се сагледа ситуација на пољу комуниколошких едукативних програма унапређења персоналних и професионалних компетенција у Републици Србији. Такође, да се да приказ тога каква је у нашој земљи рецепција опште слике о појму и месту компетенција и развоју појединца у савременој постиндустријској ери глобализације и економије знања. Истраживање је показало да постоји значајна понуда и потражња за том врстом едукација, односно за развојем персоналних и професионалних компетенција, али и да на том тржишту, у Републици Србији, влада еклектицизам у погледу врсте и квалитета. Иако брзо растућ тај феномен је код нас још увек у повоју и потребно га је уредити.

Тако дефинисани научни и друштвени циљеви истраживања треба да допринесу идентификовању и успостављању критеријума за разликовање површних, чисто комерцијално оријентисаних програма подршке личном и професионалном развоју, од оних који имају чвршће утемељење у одговарајућим научним дисциплинама.

Савремени едукативни комуниколошки модели унапређења персоналних и професионалних компетенција до сада нису научно истраживани ни у Републици Србији ни у ширем окружењу. У тој чињеници је утемељена научна и друштвена оправданост приступања истраживању, те се може закључити да је ова докторска дисертација заснована на оригиналној идеји и да успешна реализација истраживања доприноси развоју више научних дисциплина, а тежишно научним дисциплинама комуникологије, примењене психологије, науке о менаџменту и лидерству, науке о људским ресурсима, односа с јавношћу (конкретно, интерног пи-ара).

## 2. Основне хипотезе од којих се полазило у истраживању

*(Објаснити да ли су хипотезе научно потврђене или оборене)*

Истраживање је засновано на општој, посебним и појединачним хипотезама.

*Општа* хипотеза истраживања је гласила:

**X-0** Ако се у програмима обуке примењују савремени комуниколошки модели, онда ће утицај тих обука на унапређење персоналних и професионалних компетенција корисника тих обука бити већи.

Општа хипотеза развијена је преко три *посебне хипотезе*

**X-1.** Што су савремени комуниколошки модели усмерени на унапређење интерперсоналних компетенција, као трансверзалних, интегративних компетенција, утолико ће имати већи утицај и на персонални и на професионални развој корисника.

**X-2.** Уколико су савремени комуниколошки модели усмерени на развој интерперсоналних компетенција појединаца, утолико ће утицати на њихово самооснаживање, самопоуздање и самоефикасност.

**X-3.** Уколико су савремени комуниколошки модели усмерени на лични развој појединаца, кроз унапређење њихових персоналних и интерперсоналних компетенција, утолико ће више утицати на њихов стручни, професионални развој.

Општа и посебне хипотезе испитиване су и коришћењем шест *појединачних хипотеза*:

**X-1.** Када се узме у обзир да се индивидуални идентитет релациона категорија, односно да се гради у друштвеном и комуникационом простору, онда је унапређење интерперсоналних компетенција и комуникационих вештина, кроз неки од савремених комуниколошких модела, кључно за развој стабилног и интегрисаног идентитета.

**X-2.** Ако се појединац посвећује унапређењу својих интерперсоналних и комуникационих компетенција, то значи да је и његова мотивација за целовитим, персоналним и професионалним развојем снажна.

**X-3.** Када појединац, посредством унапређења својих интерперсоналних компетенција, развије веће самопоуздање и самоефикасност, онда се то, повратним ефектом, одражава на још квалитетнију и ефикаснију комуникацију са сарадницима и окружењем.

**X-4.** Што је појединац интерперсонално компетентнији и самим тим сигурнији у комуникацији, то ће успешније утицати на своје лично и радно окружење.

**X-5.** Што су код појединца развијеније интерперсоналне компетенције и комуникационе вештине, то је већа његова когнитивна ефикасност, тј. способност за учење, прилагођавање променама и креативно мишљење.

**X-6.** Уколико организација подржава интегративни развој компетенција, кроз интерну комуникацију и коришћење савремених комуниколошких модела у интерним обукама, утолико ће запослени бити мотивисанији да унапређују своје компетенције и да их стављају у службу организације.

У циљу потврде или оповргавања хипотеза спроведено је анкетирање запослених у више радних организација које послују на територији Републике Србије, од јавних предузећа, преко акционарских друштава, до међународних корпорација. У анкети је учествовало 1.281 испитаник. Анкетирање је било анонимно и спроведено је путем *Survey Monkey* интернет програма. Анкета садржи 46 питања о предметној тематици. Резултати извршеног квантитативног истраживања убедљиво су потврдили све посебне и појединачне хипотезе и то у високим процентима (најмањи нешто преко 70%, највиши 96% - ту су обједињени одговори „Потпуно се слажем“ и „Углавном се слажем.“) На тај начин је доказана и општа хипотеза.

Додатна вредност дисертације кандидаткиње Јелене Бајић је квалитативно истраживање техником дубинског интервјуа са намерним узорком који чине водитељи и полазници (њих 23) програма обуке за унапређење персоналних и професионалних компетенција, у којима се користе савремени комуниколошки модели и технике. Циљ је био добијање слојевитог и вишестраног описа појаве која се истраживала.

#### **4. Кратак опис садржаја**

Докторска дисертација садржи:

АПСТРАКТЕ на српском и енглеском језику са кључним речима.

УВОД у коме је указано на научну и друштвену оправданост истраживања, као и на његову актуелност. Најављује се даљи ток излагања, изношењем основних појмова истраживања и контекста у којем су стекли теоријски и практични значај.

МЕТОДОЛОШКИ ОКВИР ИСТРАЖИВАЊА у коме је формулисан проблем истраживања, дефинисан у свим аспектима (садржајном, временском, просторном и дисциплинарном) предмет истраживања, утврђен научни и друштвени циљ истраживања, постављене општа, посебне и појединачне хипотезе, изабране методе истраживања и објашњен њихов избор с обзиром на предмет истраживања и изнето предвиђање очекиваних резултата и научног доприноса истраживања.

ТЕОРИЈСКЕ ОСНОВЕ ИСТРАЖИВАЊА у којима је, критичком анализом релевантне научне литературе, у потпуности објашњен појмовно-категоријални апарат у истраживању који се односи на: (1) теоријско одређење комуниколошких модела, персоналних и професионалних компетенција запослених у компанијама и других (самосталних) полазника обука у којима се примењују савремени едукативни комуниколошки модели унапређења поменутих компетенција; (2) интерперсоналне компетенције, и из њих изведене комуникационе вештине, у оквиру чега се разматра и интерна организациона комуникација, са тежиштем на интерперсоналној комуникацији.

РЕЗУЛТАТЕ ЕМПИРИЈСКОГ ИСТРАЖИВАЊА И ЊИХОВУ ИНТЕРПРЕТАЦИЈУ који представљају, у истраживачком смислу, централни део дисертације. Емпиријско истраживање је квантитативно и квалитативно. Интерпретација резултата је извршена у две равни – дескриптивној и критичкој.

У дескриптивној равни, нумерички и графички су приказани и описани добијени резултати анкетираног узорка од 1281. испитаника (запослених у више радних организација које послују на територији Републике Србије, од јавних предузећа, преко акционарских друштава, до међународних корпорација), упитником који је садржао 46 питања. Анкетирање је било анонимно и спроведено је путем *Survey Monkey* Интернет програма. Дубински интервјуи су обухватили различит број и садржај питања у складу са различитошћу контекста и ситуације испитивања, као и позиције испитаника. Са директорима ХР служби (42 питања), њиховим запосленима (37 питања), водитељима едукативних обука (31 питање), и полазницима/реципијентима (14 питања). У овом делу дисертације изнет је синтетички преглед и анализа одговора испитаника у интервјуима, док су, ради боље прегледности, питања и транскрипти појединачних одговора дати у Прилозима на крају дисертације.

У критичкој равни извршена је анализа описаних резултата истраживања у постављеном хипотетичком оквиру и експлицитно указано на везу између добијених резултата и одрживости постављених појединачних, посебних и опште хипотезе.

**ЗАКЉУЧНА РАЗМАТРАЊА** обухватају синтетичке ставове резултата истраживања по главама докторске дисертације, са тежиштем на остварене резултате емпиријског истраживања и научни допринос, као и друштвени допринос и предлоге који се односе на потребе за уређењем и подизањем квалитета на пољу понуде комуниколошких едукативних програма за персонални и професионални развој. Истиче се да је емпиријско истраживање показало потребу запослених за том врстом обука и позитиван став према њима, али и мишљење да се они често некритички копирају из страних земаља, да су површни и униформни, или да се на погрешан, контрапродуктиван начин примењују унутар радних организација. Кандидаткиња истиче у закључку да едукативни комуниколошки програми обрађени у њеној дисертацији нису сами себи циљ, односно да су начелно добро осмишљени, али да пракса показује да је проблем у њиховој имплементацији.

**ЛИТЕРАТУРУ** са 129 класичних библиографских јединица – књига и текстова објављених у научним часописима и зборницима, као и 21 научне и стручне рефернце којима је приступљено посредством Интернета.

**ПРИЛОГЕ**, тј. упитник и транскрипте одговора ХР директора и високих менаџера фирми, корпорација и организација, као и водитеља и полазника савремених едукативних комуниколошких програма обуке за развој персоналних и професионалних компетенција .

## 5. Остварени резултати и научни допринос

*(Конкретно навести допринос научној, стручној или уметничкој области)*

Применом научних метода у докторској дисертацији је остварен научни циљ који се огледа у целовитој дескрипцији и потпуном научном објашњењу предмета истраживања; научно коректно изведеној класификацији комуниколошких модела и савремених теорија о компетенцијама; детаљној елаборацији појмова категоријалног значаја за истраживање: комуниколошки модел, персоналне компетенције, професионалне компетенције. У оквиру персоналних и професионалних компетенција, детаљно су елаборисане компетенције које повезују персоналну и професионалну сферу и које се зато зову и „трансверзалне“ или „преносиве“ компетенције. Из тих основних категорија изведени су и анализирани појмови интерперсоналних компетенција и комуникационих вештина. Значајан научни резултат докторске дисертације огледа се у примењеним научним методама, техникама и инструментима којима се на научни начин откривају везе и односи између савремених едукативних комуниколошких модела и развоја поменутих компетенција.

Научно откриће истраживања, остварено у интердисциплинарном друштвено-хуманистичком научном оквиру (са тежиштем на комуникологији, науци о менаџменту и лидерству, науци о људским ресурсима, односима с јавношћу, конкретно, интерном пи-ару) садржано је у резултатима емпиријског истраживања који су недвосмислено потврдили све хипотезе, то јест везе и односе између: савремених едукативних комуниколошких модела и унапређења персоналних и професионалних компетенција, с нагласком на интерперсоналне компетенције и комуникационе вештине; интерперсоналних компетенција и личног развоја (самооснаживања, самопоуздања и самоефикасности); интерперсоналних компетенција и стабилног, интегрисаног идентитета, мотивације за развој и когнитивне ефикасности; организације посвећене унапређењу персоналних и професионалних компетенција запослених, кроз интерну комуникацију и примену савремених комуниколошких модела, и лојалности и доприноса запослених.

Квалитативно истраживање је дало мање недвосмислене резултате, јер иако су се испитаници сложили са тврдњама које кореспондирају са хипотезама, ипак је било и извесних неслагања: један део директора Службе људских ресурса не види праву везу између развоја професионалних и персоналних компетенција код запосленог и његовог унутрашњег оснаживања, самопоуздања и самоефикасности (што је и очекивано, јер се ради о личним интроспективним увидима). Такође неки од њих нису детектовали везу између утицаја савремених комуниколошких модела на лични развој појединца и повратног утицаја на његов стручни, професионални развој (што је такође очекивано, јер и персонални развој је ствар самоперцепције и самоувида или перцепције и увида најближе околине).

Оно што се истиче као резултат интервјуа, јесте став да треба унапредити квалитет и имплементацију тих програма у компанијама које послују у Републици Србији и да они не треба да буду сами себи циљ, да служе испуњавању форме или као нека врста додатног оптерећења и притиска на запослене. Док су полазници самосталних, ванорганизационих обука веома задовољни, запослени су заинтересовани и мотивисани за едукације, али су углавном незадовољни приступом и применом обука које организују њихове радне организације. Упутство које јасно проистиче из резултата целокупног истраживања јесте да менаџмент, сектори за људске ресурсе и интерне односе с јавношћу, треба више да послушају потребе и мишљење својих запослених по питању избора и конципирања едукација за развој компетенција, како би оне испуниле своју сврху.



## 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)*

**1. Анализирајући усвојену Пријаву докторске дисертације, Извештај Комисије о подобности кандидата и теме докторске дисертације, као и садржај докторске дисертације „Савремени комуниколошки модели унапређења персоналних и професионалних компетенција на примеру Републике Србије“, Комисија констатује да је дисертација урађена у свему према одобреној Пријави.**

**2. Полазећи од анализе и оцена изнетих у овом извештају, Комисија констатује да докторска дисертација „Савремени комуниколошки модели унапређења персоналних и професионалних компетенција на примеру Републике Србије“ представља самостално и оригинално научно дело.**

**3. Имајући у виду претходне констатације, Комисија једногласно закључује да су се стекли сви суштински и формални услови за јавну одбрану докторске дисертације мастера Јелене Бајић „Савремени комуниколошки модели унапређења персоналних и професионалних компетенција на примеру Републике Србије“.**

Место и датум:  
Београд, 28. септембар 2017. год.

Чланови Комисије  
за оцenu докторске дисертације

**Проф. др Татјана МИЛИВОЈЕВИЋ**  
Факултет за културу и медије, Универзитет „Џон Незбит“, Београд

**Проф. др Мирко МИЛЕТИЋ**  
Факултет за културу и медије, Универзитет „Џон Незбит“, Београд

**Проф. др Живко КУЛИЋ**  
Правни факултет, Универзитет „Џон Незбит“, Београд