



Алфа БК Универзитет

Одлуком Наставно – научног већа Факултета за финансије, банкарство и ревизију Алфа БК Универзитета у Београду именовани смо за чланове Комисије за оцену докторске дисертације кандидата **мр Николе Вујачића** под насловом **„КВАЛИТЕТ У СКЛАДУ СА СТАНДАРДИМА КАО БИТАН ФАКТОР У СТИЦАЊУ ПОВЕРЕЊА У ТУРИСТИЧКЕ ОРГАНИЗАЦИЈЕ“** и на основу тога подносимо следећи:

## ИЗВЕШТАЈ О ОЦЕНИ ДОКТОРСKE ДИСЕРТАЦИЈЕ

### 1. ПОДАЦИ О КАНДИДАТУ

#### 1.1. Биографија

Кандидат мр Никола Вујачић рођен је у Београду 19.12.1971.годин, где је завршио основну и средњу школу са одличним успехом. Вишу техничку школу завршио је у Београду 2001.године. Дипломирао је на Факултету за пословно индустријски менаџмент 2006.године, а 2011.године завршио мастер студије на истом факултету и стекао звање дипломирани менаџер индустријског менаџмента – мастер.

Магистарске студије кандидат је завршио 2012.године на Факултету за туризам и угоститељство у Охриду, на магистарску тему „Менаџмент у туризму“, одбраном магистарске тезе на тему **„Имплементација интегрисаних система маркетинг менаџмента у области реализације туристичких услуга“**

Од јуна 1992.године кандидат је засновао радни однос у ЈКП „Градска чистоћа“ - Београд, где тренутно ради на радном месту главни инжењер – сектор „Одржавање“.

Објавио је шест уџбеника са стручним рецензијама, преко двадесет стручних и научних радова, и учествовао на научним симпозијумима и међународним скуповима.

#### Књиге – уџбеници

1. Авакумовић Ј., Вујачић Н., *Менаџмент практикум*, ДТМ, Београд, 2011.
2. Авакумовић Ј., Вујачић Н., *Економика бизниса* ДТМ, Београд, 2011.
3. Авакумовић Ј., Вујачић Н., *Маркетинг*, ДТМ, 2011.
4. Авакумовић Ј., Вујачић Н., *Пословне комуникације*, ДТМ, Београд, 2012.
5. Радојевић З., Авакумовић Ј., Вујачић Н. *Менаџмент у текстилној индустрији*, Висока текстилна школа струковних студија, Београд, 2011.

#### Радови на скуповима међународног значаја

1. Авакумовић Ј., Вујачић Н., *“Маркетинг менаџмент у пословно производним системима”*, Међународна научна конференција менаџмент 2010, Крушевац 16-17 март 2010.
2. Авакумовић Ч., Авакумовић Ј., Милинковић М., Вујачић Н. *“Утицај интерног окружења производног система на управљање производњом”*, 36 ЈУПИТЕР Конференција, Београд, 11-12 Мај 2010.
3. Авакумовић Ч., Авакумовић Ј., Вујачић Н. *“Примена иноватности и дизајна на развој текстилних производа”*, Други међународни скуп Висока текстилна школа струковних студија за Дизајн, Технологију и Менаџмент, Београд, 2010
4. Avakumović J., Vujačić N., Vukalović K., *“The notion of function and decision control management in industry”*, 3rd International conference „Science and higher education in function of sustainable development“, 7-8 October, Užice, 2010.
5. Авакумовић Ј., Вујачић Н., Цогољевић М., *“Значај промотивног микса за унапредивање продаје у маркетингу”*, *“*, Интернационал сциентифиц јоурнал „Интернационал ревиу“*”,* вол.1, Белграде, 2011.
6. Авакумовић Ј., Вујачић Н., Милинковић М., *“Утицај квалитета производа на тржишту конкурентност предузећа”*, International scientific journal „International review“, vol.1, Belgrade, 2011.
7. Авакумовић Ј., Авакумовић Ц., Вујачић Н., *“ Утицај фактора пословног окружења на управљање производњом у индустрији”*, *“*, 37 ЈУПИТЕР Конференција, Београд, 11-12 Мај 2011.
8. Avakumovic C., Avakumovic J., Vujacic N., Avakumovic J.: *“The importance of value and satisfaction with quality products in the implementation of the concept marketing”*, 4th International conference „Science and higher education in function of sustainable development“, 7-8 October, Ужице, 2011..
9. Miladinovski S., Avakumović J., Avakumovic J., Vujacic N.: *“Model of sustainable tourism”*, 4th International conference „Science and higher education in function of sustainable development“, 7-8 October, Užice, 2011.
10. Авакумовић Ј., Авакумовић Ч., Вујачић Н.: *“Улога планирања у смањењу ризика код инвестиционих пројеката”*, Међународна научна конференција Менаџмент 2012, Младеновац, Србија, 20-21 Април 2012.
11. Авакумовић Ч., Авакумовић Ј., Вујачић Н.: *“Управљање ризиком у пословању ППС-а”*, Међународна научна конференција Менаџмент 2012, Младеновац, Србија, 20-21 Април 2012.
12. Авакумовић Ј., Авакумовић Ј., Вујачић Н., *“Контрола трошкова малих и средњих предузећа пословно производних система”*, 38 ЈУПИТЕР Конференција, Београд, 15-16 Мај 2012.

#### Радови у часописима и на скуповима националног значаја

1. Авакумовић Ј., Вујачић Н., Авакумовић Ј.: *Руковођење производно-пословним системима, Текстилна индустрија, Београд, (октобар-децембар) 2009*

2. Вујачић Н., Перић В., Ровчанин В., „Приходи и расходи индиректних буџетских корисника установа образовања у 2008 год., часопис Наука и бизнис, број 8, јан/феб 2010.
3. Јовановић К., Вујачић Н., Милинковић М.: „Демографске промене и њихов утицај на образовање“, часопис Наука и бизнис, број 8, јан/феб 2010.
4. Авакумовић Ч., Вујачић Н., Авакумовић Ј., Милинковић М., „Примена флексибилне производње у грађевинарству“, ИМК 14 Октобар, Крушевац, број 35 2/2010.
5. Авакумовић Ч., Авакумовић Ј., Вујачић Н., Милинковић М.: „Рачунарски софтвери и њихова примена у менаџменту пословно производних система грађевинарства“, ИМК 14 Октобар, Крушевац, број 36 3/2010.
6. Авакумовић Ј., Вујачић Н., Вукаловић К., Милинковић М.: „Значај информација у маркетинг пословно производних система“, ИМК „14 Октобар“, Крушевац, број 39 2/2011
7. Авакумовић Ц., Вујачић Н., Авакумовић Ј., Милинковић М.: „Управљање организационим променама у пословно производним системима“, ИМК „14 Октобар“, Крушевац, број 39 2/2011.
8. Јањић С., Јањић Д., Авакумовић Ј., Вујачић Н. „Трендови у анкетним истраживањима трзиста“. ИМК „14 Октобар“, Крушевац, број 39 2/2011.
9. Јањић Д., Јањић С., Вујачић Н., Живковић И., „Пословни ризици у фази иницијалног укључивања компаније на глобално трзисте“, ИМК „14 Октобар“, Крушевац, број 39 2/2011.
10. Несторовић О., Милисављевић З., Милосављевић Г., Вујачић Н.: „Перспективе и технолошки развој Србије – утицај инвестиција“, ИМК „14 Октобар“, Крушевац, број 39 2/2011.

## 2. ПРЕГЛЕД ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ

### 2.1 Наслов докторске дисертације

Наслов докторске дисертације је: **КВАЛИТЕТ У СКЛАДУ СА СТАНДАРДИМА КАО БИТАН ФАКТОР У СТИЦАЊУ ПОВЕРЕЊА У ТУРИСТИЧКЕ ОРГАНИЗАЦИЈЕ.**

### 2.2 Опис

Докторска дисертација **“Квалитет у складу са стандардима као битан фактор у стицању поверења у туристичке организације”** садржи укупно 7 поглавља, 177 страна, 10 табела, 6 слика, 3 графикана и 147 наслова цитиране литературе. На почетку рада дати су наслов, садржај, списак графикана, списак табела, списак слика, укупно 3 стране. Основни текст укључујући уводна разматрања са прегледом владајућих ставова у литератури, предмет, циљ, хипотеза, стања у области, приказ резултата истраживања, закључна разматрања и списак литературе, садржи још 174 стране.

### 2.3 Предмет и циљ истраживања

Предмет истраживања су механизми конкурентске предности туристичких организација, као и стицање поверења у туристичке организације. Имајући у виду амбијент у којем се налази светска привреда, пре свега у условима глобализације и брзих промена, пословна филозофија туристичких организација настоји да реши проблеме купаца-корисника, а не само сопствене тешкоће. Другим речима сва пажња је окренута ка купцу – кориснику, а то је и основни принцип концепта менаџмента система квалитета у складу са серијом међународних стандарда ISO 9000:2000. Према томе, сврха пословне организације је стварање купца-корисника.

Циљна група истраживања (анкета) су:

- туристичке организације и
- корисници услуга туристичких организација.

Предуслов за неометану трговину и слободан проток роба и услуга је примена међународних стандарда. Према дефиницији WTO - Светске трговинске организације под термином "међународни стандарди" подразумева се да су то само стандарди који су развијени на основу међународних система за стандарде и оцењивање усаглашености и да су добијени на основу консензуса, добровољно и под утицајем тржишта. Међународна организација за стандардизацију је ISO-International Organization for Standardization. Стандард је документ утврђен консензусом и одобрен од признатог тела. Стандарди треба да буду засновани на провереним резултатима науке, технилогије и искуства. Под консензусом приликом доношења стандарда не подразумева се једногласност, већ општи споразум којег карактерише одсуство категоричког супростављања о било којем значајном питању заинтересованих страна, постигнут у процесу којим се настоји узети у обзир становишта свих заинтересованих страна уз усаглашавање свих супростављених аргумената. У, зависности од степена укључености, нивои стандардизације, као и стандарди могу бити међународни, регионални, национални и локални. Међутим стандарди могу да буду донети и на другим основама, на примјер грански стандарди или стандарди предузећа (интерни), који могу бити примењени у више земаља. Значај стандардизације, односно, стандарда је унапређење погодности процеса, производа и услуга за њихову намену, спречавање стварања препрека у трговини и омогућавање лакше технолошке сарадње.

## 2.4 Хипотезе

### Хипотеза 1 (основна)

Да би се дошло до **сталног побољшавања** пословања туристичке организације, неопходно је успостављање концепта **управљања квалитетом** у складу са стандардима.

### Хипотеза 2

Сертификован концепт квалитета **према међународним стандардима** у туристичкој организацији је значајан фактор за **стицање конкурентске предности** и повећања поверења корисника

## 2.5 Научне методе

Аутор је користио научне методе у складу са **циљевима и хипотезама** концепта истраживања, као што су:

- метода анализе и синтезе
- метода статистичке обраде података
- метода логичке дедукције и индукције и
- алати и методе квалитета (Дијаграм узрок/последича-Ишикава дијаграм, контролна карта, дијаграм тока)

## 2.6 Структура рада

1. УВОД
2. САВРЕМЕНИ КОНЦЕПТИ, ПЕРСПЕКТИВЕ И ТРЕНДОВИ УСЛУЖНИХ ОРГАНИЗАЦИЈА.
3. СПЕЦИФИЧНОСТИ И КАРАКТЕРИСТИКЕ ТУРИСТИЧКИХ ОРГАНИЗАЦИЈА
4. АНАЛИЗА КУПОВНОГ ПОНАШАЊА КОРИСНИКА УСЛУГА ТУРИСТИЧКИХ ОРГАНИЗАЦИЈА
5. КВАЛИТЕТ И СТАНДАРДИ У ТУРИСТИЧКИМ ОРГАНИЗАЦИЈМА
6. ОПЕРАТИВНО ИСТРАЖИВАЊЕ
7. ЗАКЉУЧНА РАЗМАТРАЊА

### 1. УВОД

У уводном делу кандидат је осим предмета, циља, хипотеза, научних метода и стања туристичких организација у условима глобализације дао алате и методе мерења квалитета туристичких услуга. Примена модела мерења квалитета услуга као интегрисаног концепта:, у оквиру оперативног истраживања, пружила је обиље поузданих показатеља који представљају базичну претпоставку испоруке квалитетне услуге.

### 2. САВРЕМЕНИ КОНЦЕПТИ, ПЕРСПЕКТИВЕ И ТРЕНДОВИ УСЛУЖНИХ ОРГАНИЗАЦИЈА

Дат је приказ стања услужних организација у условима глобализације, затим, узрока трансформационих промена туристичких организација и модела организовања туристичких организација са акцентом на ситуациони приступ.

### 3. СПЕЦИФИЧНОСТИ И КАРАКТЕРИСТИКЕ ТУРИСТИЧКИХ ОРГАНИЗАЦИЈА

У овом делу приказане су специфичности и карактеристике туристичких организација, специфичности њихове понуде и тражње, као и избор оптималне стратегије дизајнирања услужног производа туристичких организација

### 4. АНАЛИЗА КУПОВНОГ ПОНАШАЊА КОРИСНИКА УСЛУГА ТУРИСТИЧКИХ ОРГАНИЗАЦИЈА

Осим анализе општих карактеристика куповног понашања корисника услуга, дати су утицаји на њихово понашање, како индивидуални тако и социјални-културни.

## 5. КВАЛИТЕТ И СТАНДАРДИ У ТУРИСТИЧКИМ ОРГАНИЗАЦИЈМА

Почев од појма мисли о квалитету, преко, гуруа квалитета, елемента квалитета (метрологије, стандардизације, акредитације и сертификације), међународних стандарда, стандарда у туризму и угоститељству, светске контроле квалитета, приказани су савремени концепти квалитета.

## 6. ОПЕРАТИВНО ИСТРАЖИВАЊЕ

Истраживање је вршено на примеру туристичке организације „Албатрос“. Задовољство квалитетом туристичке услуге се утврђује из разлике између очекивања и опажања корисника услуга. Истраживање је вршено путем анкете. Анкета је састављена из два дела са по 22 питања и оцном од 1 до 7. Приликом обраде статистичких података одговори су сврстани у пет група (димензија): опипљивост, поузданост, одговорност, сигурност и емпатија. Применом SERVQUAL и GAP концепта, тј. израчунавањем скорa показано је да се у организације које су имале успостављен концепт систем квалитета знатно имало више поверења, односно, више сигурности, као и веће емпатије у организације које су имале сертифициван систем квалитета према међународним стандардима,

## 7. ЗАКЉУЧАК

У закључном разматрању приказано је савремено схватање квалитета и сматра се кључним проблемом са којим се организација мора континуирано бавити. Туристичке организације се суочавају са изазовима, не само да задовоље, већ и превазиђу очекивања потрошача. Очарати или одушевити потрошача, представља обезбеђење сатисфакције која је изнад његових очекивања. Истраживање и разумевање потреба потрошача је први и суштински корак у пружању квалитетне услуге. Из наведеног приступа, у циљу унапређења квалитета услуге, развијен је и нов менаџмент концепт. Квалитет представља најважније средство позиционирања услужног производа и туристичке организације

### 2.7 Очекивани резултати

Анализом резултата истраживања потврђене су хипотезе и остварен је постављени циљ. Такође, очекује се да ће допринети значајном унапређењу туристичких организација, а тиме и побољшање туристичке привреде

## 3. МЕНТОР И ЧЛАНОВИ КОМИСИЈЕ

Компетентност ментора и чланова комисије је потврђена њиховим радовима у релевантним часописима (SCI листа), затим, међународним монографијама, уџбеницима и радовима на многобројним међународним и националним научним конференцијама из научне области докторске дисертације.

#### 4. КОНАЧНА ОЦЕНА ДОКТОРСKE ДИСЕРТАЦИЈЕ

Имајући у виду дефинисан предмет, циљеве и хипотезу истраживања, добијени резултати су јасно, логички, систематско и методолошки доследно изведени, приказани и интерпретирани. Приказ и тумачење резултата је урађено стручно и приказано је на разумљив начин. На основу свега изложеног, комисија позитивно оцењује поднети текстуални део докторске дисертације. Дисертација кандидата мр Николе Вујачића је написана у складу са образложењем наведеним у пријави теме.

#### 5. ЗАКЉУЧАК И ПРЕДЛОГ

На основу укупне оцене докторске дисертације, комисија даје следећи:

#### ПРЕДЛОГ

Научно-наставничком већу **Факултета за трговину и банкарство** и Сенату Алфа БК Универзитета да се докторска дисертација под називом „ **КВАЛИТЕТ У СКЛАДУ СА СТАНДАРДИМА КАО БИТАН ФАКТОР У СТИЦАЊУ ПОВЕРЕЊА У ТУРИСТИЧКЕ ОРГАНИЗАЦИЈЕ**“ прихвати, а кандидату мр **Николи Вујачићу** одобри одбрана.

Београд, 01.02.2016. године

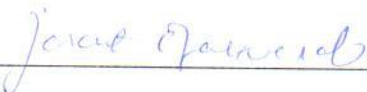
КОМИСИЈА:

Проф. др Славко Вукша, Алфа БК Универзитет, Факултет за трговину и банкарство, председник комисије



---

Проф. др Бранислав Јакић, Универзитет Привредна академија у Новом Саду, Факултет за примењени менаџмент, економију и финансије у Београду, члан



---

Проф. др Морачанин Видоје, Алфа БК Универзитет, Факултет за математику и рачунарске науке, ментор



---