

## ВЕЋЕ DEPARTMANA ZA POSLEDIPLOMSKE STUDIJE UNIVERZITETA SINGIDUNUM, BEOGRAD

Na osnovu odluke Veća Departmana za poslediplomske studije Univerziteta Singidunum iz Beograda broj 4-2017/2015 od 09.07.2015. godine, određeni smo u Komisiju za ocenu doktorske disertacije kandidatkinje Sanje Jakovljević, magistra ekonomskih nauka, o čemu podnosimo sledeći

### IZVEŠTAJ

#### 1. Osnovni podaci o kandidatkinji i disertaciji

Kandidatkinja Sanja Jakovljević, magistar ekonomskih nauka, rođena je 25.05.1975. godine u Beogradu. Završila je Treću beogradsku gimnaziju, a diplomirala je 2001. godine na Univerzitetu u Beogradu na Ekonomskom Fakultetu. Dana 21.12.2009. godine odbranila je magistarsku tezu na Univerzitetu Singidunum i rešenjem broj II-48/2010 od 28.06.2010. godine Univerzitet Singidunum joj dodeljuje akademsko zvanje – magistar ekonomskih nauka. Veće Departmana za poslediplomske studije i međunarodnu saradnju, na sednici održanoj 06.04.2011. godine donosi odluku o odobrenju izrade prijavljene doktorske disertacije pod nazivom „Ostvarivanje održivog razvoja turizma u Srbiji“, a na sednici održanoj 31.10.2014. godine dolazi do promene naziva disertacije “Ostvarivanje društvene odgovornosti i održivog razvoja u turizmu Srbije”.

Kandidatkinja je u prethodnom periodu bila angažovana u sledećim oblastima – kao licencirani stečajni upravnik vodila je stečajni postupak u nekoliko preduzeća, kao poverenik Agencije za privatizaciju vodila je stečajni postupak u ime Vlade Republike Srbije, zaposlena je u Privrednoj komori Beograda od 2002. godine, kao samostalni savetnik u Udruženju trgovine, turizma i usluga, koje obuhvata hotele, turističke agencije i restorane u Beogradu. Učestvovala je na brojnim konferencijama i u međunarodnim projektima iz oblasti turizma.

U dosadašnjem stručnom i istraživačkom radu kandidatkinja ima više objavljenih naučnih radova, kao i učešća i izlaganja na naučnim skupovima:

1. Jakovljević Sanja (2010), „Faktori jačanja konkurentnosti ruralnih područja Srbije”, *Zbornik radova sa drugog hrvatskog ruralnog kongresa sa međunarodnim učešćem* “Konceptija dugoročnog razvoja ruralnog turizma”
2. Jakovljević Sanja (2011), „Finansiranje projekata iz oblasti turizma od strane Evropske Komisije”, *Zbornik radova sa regionalne turističke konferencije “Regionalna saradnja u razvoju turizma”*, ISBN 978-86-80803-25-3
3. Jakovljević Sanja (2011). Lokalno preduzetništvo i ruralni turizam, *Ekonomski vidici, vol. 16, br. 2, str. 391-403*

4. Jakovljević Sanja (2012). "Globalni kriterijumi održivog razvoja turizma i finansiranje projekata iz oblasti turizma od strane Evropske Komisije", *Ekonomski vidici*, vol. 17, br. 2
5. Jakovljević Sanja (2012). "Bankrotstvo i reorganizacija u stečajju", *Ekonomski vidici*, vol. 17, br. 4
6. Jakovljević Sanja (2013), "Klasteri u turizmu", *Zbornik radova sa regionalne turističke konferencije "Savremene tendencije u razvoju turizma- inovacije i razvoj"*, ISBN 978-86-80803-29-6
7. Jakovljević Sanja (2013), "Ruralni turizam i strukturiranje procesom klasterizacije", *Ekonomski vidici*, vol. 18, broj 2-3
8. Jakovljević Sanja, Svetozar Krstić (2016), "Seoski turizam kao činilac ruralnog razvoja", *Ekonomski vidici*, vol. 21, broj 1

Doktorska disertacija Sanje Jakovljević je urađena na 215 strana od čega je: 174 strane kucanog teksta u okviru koga je prikazano 64 tabela, 65 grafikona i 14 slika; 19 strana čini spisak literature sa 225 bibliografskih jedinica, a 14 strana predstavljaju upitnik za hotele, turističke organizacije i upitnik Evropske Komisije o nefinansijskom izveštavanju kompanija.

## 2. Predmet i cilj doktorske disertacije

Predmet istraživanja je **analiza društveno odgovornog poslovanja i održivog razvoja turizma u Srbiji**. Savremen koncept društveno odgovornog poslovanja (DOP) podrazumeva da turistička preduzeća što više smanje svoj negativan uticaj na okruženje i da usvoje nova poslovna pravila i procedure. Kroz takvu ekonomsku i socijalnu odgovornost preduzeća uspešno utiču na društveni razvoj, zaštitu okoline ali i poštovanje ljudskih prava. Usvajanjem ovog koncepta, koristi za turistička preduzeća se ogledaju u novim partnerskim odnosima, povećanoj konkurentnosti, boljoj saradnji u internom okruženju kroz uspešniji dijalog sa zaposlenima, socijalnu zaštitu, etičko ponašanje, bolje predviđanje i upravljanje promenama u okruženju.

Predmet istraživanja je obuhvatio analizu stavova i percepciju zaposlenih u hotelima i turističkim organizacijama, odnosno, vlasnika, direktora i menadžera o društveno odgovornom poslovanju i održivom razvoju, kao i motiva za angažovanje i unapređenje društveno odgovornog poslovanja u njihovim preduzećima.

Primarni cilj istraživanja je identifikovanje stepena društveno odgovornog poslovanja i održivog razvoja u turizmu Srbije i razvoju turističkih preduzeća koja se bave kreiranjem i isporukom turističkih usluga i proizvoda. Cilj je i utvrditi meru u kojoj je koncept društveno odgovornog poslovanja i održivog razvoja izložen implementaciji u hotelima i turističkim organizacijama u Srbiji i koliko je prilagođen društveno odgovornom poslovanju preduzeća u turizmu.

Cilj istraživanja je bio i da se identifikuju i analiziraju determinante koji objašnjavaju zašto turistička preduzeća su (ili nisu) angažovana u strateškim praksama DOP-a.



Generalna analiza poslovnog slučaja DOP je uglavnom fokusirana na velike korporacije i multinacionalne kompanije. U radu se obraća pažnja na brojna prvenstveno mala i srednja preduzeća u turizmu- hotele i turističke organizacije.

### 3. Hipotetički okvir istraživanja

U radu su definisane sledeće hipoteze:

**H1** - Razvijenost varijabli: kategorija hotela, veličina hotela, socijalna politika, politika zaštite životne sredine, tržišna politika, politika zajednice, postojanje odeljenja za ljudske resurse, budžet namenjen za potrebe društveno odgovornog poslovanja i upravljanje organizacionim ponašanjem (socijalni odnosi, legalni odnosi, društveni odnosi, ekološki prilagodljivi, tržišni odnosi) pozitivno utiču na društveno odgovorno poslovanje **hotela** i potrebu za održivim razvojem;

**H2**- Razvijenost faktora: veličina organizacije, socijalna politika, politika zaštite životne sredine, tržišna politika, politika zajednice, postojanje odeljenja za ljudske resurse, budžet namenjen za potrebe društveno odgovornog poslovanja pozitivno utiču na društveno odgovorno poslovanje **turističkih organizacija** i potrebu za održivim razvojem;

**H3**- Stvaranje zajedničke vrednosti doprinosi i preduzeću i društvu u celini;

**H4**- Odgovoran i održiv razvoj u hotelima i turističkim organizacijama pozitivno utiče na doprinos društveno odgovornog poslovanja.

### 4. Postupak i uzorak istraživanja

Istraživanje društveno odgovornog poslovanja i održivog razvoja **u hotelima** je sprovedeno u periodu april-maj 2016. godine i ono je sprovedeno tehnikom onlajn anketiranja. Istraživanje društveno odgovornog poslovanja i održivog razvoja **u turističkim organizacijama** je sprovedeno aprila i maja 2016. godine, takođe tehnikom onlajn anketiranja.

Proces statističkog istraživanja hotela i turističkih organizacija je realizovan u sledećim okviru:

1. Definisane ciljeva istraživanja
2. Razvoj i dizajn istraživanja
3. Sprovođenje istraživanja- prikupljanje podataka i analiza
4. Tumačenje rezultata

Rezultati su predstavljeni tabelarno i grafički. Deskriptivna statistika rezultata istraživanja predstavljena je procentima za kategorijalne varijable, dok su metričke varijable predstavljene opsegom i srednjom vrednošću. Ispitivanje razlika u frekvencijama odgovora kod kategorijalnih varijabli testirano je Hi kvadrat (Chi-Square) testom. Ispitivanje zavisnosti dve kategorijalne varijable urađeno je pomoću Hi kvadrat testa nezavisnosti. Mann-Whitney U test je upotrebljen

kako bi se ispitale razlike između dve nezavisne grupe kada zavisna promenljiva nema normalnu raspodelu. Za ispitivanje faktora koji utiču na ishod binarne varijable korišćena je binarna logistička regresija.

Konkretno, binarna logistička regresija je upotrebljena za ispitivanja faktora koji utiču na društveno odgovorno poslovanje i potrebu za održivim razvojem hotela i turističkih organizacija, kao i analiziranje postojećih veza, i upotrebljena je binarna logistička regresija. Binarna logistička regresija predstavlja najčešće korišćenu statističku metodu za predviđanje ishoda zavisne promenljive koja ima samo dve kategorije. Drugim rečima, zavisna promenljiva ima Bernulijevu raspodelu. Da bi se sproveda ova tehnika potrebno je da budu zadovoljene sledeće pretpostavke: da ne postoji statistički značajna korelacija između nezavisnih promenljivih i da su logaritmi nezavisnih promenljivih i zavisna promenljiva linearno nezavisne. Model ne zahteva određenu raspodelu nezavisnih promenljivih.

Rezultati su prikazani u sledećim vrednostima: značajnosti koeficijenata (u naučnim radovima se označava kao  $p$  vrednost) i odnos šansi ( $\text{Exp}(B)$ ). Odnos veći od 1 ukazuje na pozitivnu asocijaciju između zavisne i nezavisne promenljive. Testiranje je vršeno sa nivoom značajnosti 0.05, ukoliko je  $p$  manje od 0.05 rezultat se smatra statistički značajnim.

Podaci dobijeni u empirijskom istraživanju su obrađeni korišćenjem statističkog paketa SPSS. Za testiranje razlika između frekvenci odgovora dve ili više grupa ispitanika korišćen je  $z$ -test, a za testiranje razlika između grupa na numeričkim varijablama korišćena je analiza varijanse.

## 5. Metode i tehnike istraživanja

Prvi deo naučnog istraživanja je bio baziran na proučavanju i usvajanju brojnog teorijskog materijala, ali i srodnih istraživanja koja su se bavila problematikom društveno odgovornog poslovanja i održivog razvoja. Zaključna istraživanja su se odnosila na ispitivanje implementacije društveno odgovornog poslovanja i održivog razvoja u hotelima i turističkim organizacijama. U tu svrhu je korišćen veliki broj akademskih članaka uglavnom stranih autora, koji su daleko više nego domaći autori bili zainteresovani za istraživanje pomenutih pojava.

*Teorijski deo istraživanja* je obuhvatio pregled naučne i stručne literature koja obrađuje gore opisanu problematiku, priručnike, relevantne časopise i globalnu Internet mrežu. Deo materijala se odnosi na dokumentaciju relevantnih organizacija i institucija, važeće zakonske akte kao i prethodna istraživanja koja su povezana sa temom rada.

Osnovno pitanje usmereno je na način i varijable koje je potrebno istražiti i analizirati za potrebe razvoja turizma koristeći teorijsku analizu, metode modelovanja, logično zaključivanje i iskustvene metode.

U radu su korišćene sledeće istraživačke aktivnosti :

1. Pregled literature: istraživanje i analiza literature iz relevantnih oblasti turizma i usluga u praksi, uključujući poslovne izveštaje, publikacije i međunarodne i nacionalne regulatorne smernice. Pregled literature obuhvata teorijsku potporu, konceptualne okvire i empirijske nalaze



koji okružuju društveno odgovornu paradigmu. Takav materijal se pronalazi iz knjiga, časopisa i veb informacija. Pregled literature je bio kontinuiran tokom ovog procesa istraživačkog rada i putovanja, kako bi pratio tok sa najnovijim znanjima iz te oblasti.

2. Empirijska studija istražuje kulturu društva i vrednosti, njihove posvećenosti i ponašanje za (ili protiv) socijalne i ekološke prakse. Kvantitativno istraživanje se sastojalo od upitnika koji je suštinski zasnovan na etičkom ponašaju i doprinosu celokupnom razvoju.

3. Analiza i tumačenje nalaza: Ovo istraživanje ukazuje na odnos stvarnih motiva i ograničenja za DOP angažovanje. Izgrađene varijable koje se uredno koriste tokom kvantitativnog istraživanja su odslikavale stavove i percepciju vlasnika i menadžera hotela i turističkih organizacija društveno odgovornog poslovanja. Regresiona analiza istražuje vezu između strateškog DOP-a u pogledu organizacione performanse i firmi "koje se zalažu za odgovorno ponašanje". Istovremeno, ova kvantitativna studija smatra da veličina preduzeća i ograničeni resursi i sredstva utiču na korelaciju.

## 6. Kratak opis sadržaja doktorske disertacije

Polazeći od definisanih ciljeva i hipoteza, doktorska disertacija je grupisana u šest poglavlja, međusobno povezanih, uvodom, zaključkom, spiskom bibliografskih jedinica.

U okviru uvoda definiše se predmet i polazište istraživanja, kao i ciljevi, hipoteze i metode.

**Prvo poglavlje** definiše terminologiju koja će se koristiti tokom ovog istraživanja. To objašnjava evoluciju pojma DOP-a, organizaciono ponašanje i konkurentske prednosti društveno odgovornog poslovanja. Razmatra društveno odgovorno poslovanje i hotelijerstvo, analizira društvenu odgovornost sa aspekta ciljeva održivog razvoja turističkih destinacija- povećanja uloge turističke potrošnje, promene motiva i potreba za turističkom potrošnjom, pritiska ekonomskih i javnih politika i mnjenja.

U **drugom** poglavlju su obrađene i koordinate usvajanja društveno odgovornog upravljanja u turističkim preduzećima, inicijative poslovanja i socijalnog poštovanja za promociju društvene odgovornosti, kao i alternativna turistička tržišta koja pružaju mogućnost perspektive održivog razvoja i promocije društveno odgovornih preduzeća.

**Treće poglavlje** bliže predstavlja politiku društveno odgovornog poslovanja, standarde i smernice, međunarodne instrumente za društveno odgovorno poslovanje, regulatornu ulogu vlade, kao i preporuke Evropske unije za nefinansijsko izveštavanje preduzeća.

**Četvrto poglavlje** obrađuje turizam i održivi razvoj, ulogu turizma, održivi turizam, principe i komponente održivog turizma, tražnju za održivim turizmom i eko menadžment sisteme i turizam- prednosti, proveravanje, probleme, kao i najvažnije pretpostavke uspešne primene.

**Peto poglavlje** razmatra stanje DOP-a, načela, ciljeve i prioritete u Republici Srbiji.

**Šesto poglavlje** čini empirijsko istraživanje društveno odgovornog poslovanja i održivog razvoja u hotelima i turističkim organizacijama u Srbiji.

Zaključak, kao i preporuke i predlozi za dalje unapređenje koncepta društveno odgovornog poslovanja čine završni deo rada.

## 7. Zaključci i rezultati istraživanja

Dobijeni rezultati su potvrdili većinu pretpostavki. Interpretacija značajnih prediktora je sledeća:

Između politika zaštite životne sredine i kategorija hotela pokazana je jedino značajna statistička veza između zaštite prirodne sredine i kategorije hotela. Ta veza je pozitivna i srednje jačine što govori da hoteli sa višom kategorijom su značajno smanjili uticaj na zagađenje životne sredine u smislu zaštite prirodne sredine;

Rezultati merenja politike zaštite životne sredine ukazuju na visok procenat ispitanika koji su odgovorili da je došlo do uštede energije i vode u hotelu (89%), zaštite prirodne sredine, sprečavanje zagađenja, minimiziranja otpada i reciklaže (sve iznad 80%), što ukazuje na praktičnu primenu zaštite životne sredine u ispitanim hotelima.

Hoteli koji se bave društvenom odgovornošću imaju u većoj meri odgovarajuće programe za zdravlje, bezbednost i dobrobit i pružaju dovoljnu zaštitu zaposlenima, za razliku od hotela koji se ne bave ekonomskom odgovornošću. Hoteli koji se bave ekonomskom odgovornošću su u većoj meri smanjili uticaj na zagađenje životne sredine u smislu ušteda energije i vode i sprečavanje zagađenja.

Tržišna politika hotela čije je merenje vršeno u istraživanju ukazuje na visok stepen osiguranja iskrenosti i kvaliteta u svojim kontaktima, poslovima i oglašavanju (fer kupovna politika, odredbe za nabavku), čak 93 %, dok je proces efikasne povratne informacije, konsultacija i / ili dijalog sa dobavljačima opredeljen sa 84%.

Rezultati merenja politike zaštite životne sredine u turističkim organizacijama ukazuju na visok procenat ispitanika koji se zalažu za zaštitu životne sredine, čak 95% ispitanika, sprečavanje zagađenja, minimiziranja otpada i reciklaže (sve iznad 80%), uštede energije i vode, što ukazuje na praktičnu primenu zaštite životne sredine u turističkim destinacijama. Uopšteno, mnogi ispitanici su iskreno zabrinuti zbog prirodnog okruženja.

Turističke organizacije koje imaju razvijenu politiku zaštite životne sredine u smislu ispitanih dimenzija, imaju tri puta veću verovatnoću da posluju u skladu sa održivim razvojem i da se bave društveno odgovornim politikama. Šansa za razvijenu tržišnu politiku je skoro tri puta veća, a za politiku zajednice skoro 2,5. Organizacije koje imaju odeljenje za ljudske resurse imaju skoro četiri puta veću verovatnoću da su društveno odgovorne i da imaju potrebu za održivim razvojem.

Tržišna politika turističkih organizacija čije je merenje vršeno u istraživanju ukazuje na visok stepen osiguranja iskrenosti i kvaliteta u svojim kontaktima, poslovima i oglašavanju (fer kupovna politika, odredbe za nabavku) 90 %, dok je proces efikasne povratne informacije, konsultacija i / ili dijalog sa dobavljačima opredeljen sa čak 9.



Što se tiče parametara merenja **socijalne politike** ističu se razvijanje veština zaposlenih 65% i postojanje programa za zdravlje, bezbednost, dobrobit i zaštitu zaposlenih 75%, dok je u konsultovanje zaposlenih o važnim pitanjima poslovne politike turističkih organizacija uključeno 75% zaposlenih. Istaknuto je od strane ispitanika da se poštuje poslovna ravnoteža zaposlenih, 85% ispitanika je to potvrdilo, što ukazuje i na fleksibilno radno vreme zaposlenih u turističkim organizacijama.

## 8. Očekivani rezultati i naučni doprinos doktorske disertacije

Kandidat mr Sanja Krstić je obavila istraživanja predviđena planom prijave doktorske disertacije. Dobijeni rezultati proistekli iz ovih istraživanja su prezentovani pregledno, logičnim redosledom i ilustrovani odgovarajućim grafičkim prikazima.

Disertacija sadrži sve bitne elemente ali kandidat nije u dovoljnoj meri obuhvatio pregled dosadašnjih istraživanja iz ove oblasti. U radu su korišćeni rezultati sopstvenih eksperimentalnih istraživanja za rešavanje problema, čime se realizacija navedenog cilja može smatrati naučnim doprinosom.

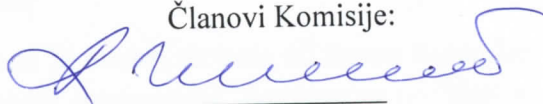
Naučni doprinos disertacije se ogleda u dokazivanju da pristup razumevanja društvene odgovornosti u savremenom turizmu je neraskidivo povezan sa konceptom održivog razvoja i da isključiva orijentacija turističkih preduzeća na povećanje profita bez kontrolisane eksploatacije resursa ne može dovesti do ekonomskog napretka i daljeg razvoja turizma u Srbiji.

## 9. Mišljenje i predlog komisije

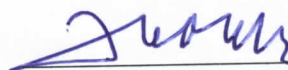
Kandidat je dao odgovore na unapred postavljena pitanja i ciljeve rada. Disertacija predstavlja samostalni naučno-istraživački rad kandidata.

Polazeći od napred navedenog predlažemo Veću Departmana za posle diplomске studije i Senatu Univerziteta Singidunum da prihvati doktorsku disertaciju kandidata mr Sanje Jakovljević, pod naslovom "**Ostvarivanje društvene odgovornosti i održivog razvoja u turizmu Srbije**" i odobri njenu javnu odbranu.

Članovi Komisije:



Prof.dr Radmila Živković, vanredni profesor



Prof.dr Jovan Popesku, redovni profesor



dr Miomir Korać, naučni savetnik