



УНИВЕРЗИТЕТ ПРИВРЕДНА АКАДЕМИЈА У НОВОМ САДУ

ФАКУЛТЕТ ЗА ПРИМЕЊЕНИ МЕНАџМЕНТ, ЕКОНОМИЈУ И ФИНАНСИЈЕ
У БЕОГРАДУ

ИЗВЕШТАЈ О ОЦЕНИ ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ
“МОДЕЛ КВАЛИТЕТА УСЛУГА ПОСЛОВНИХ СИСТЕМА“,
кандидат мр Саша Степанов

I ПОДАЦИ О КОМИСИЈИ

1. Датум и орган који је именовео комисију
Одлука Наставно-научног већа Факултета за примењени менаџмент, економију и финансије број 1465 од 29.06.2016. године
2. Састав комисије са назнаком имена и презимена сваког члана, звања, назива уже научне области за коју је изабран у звање, датума избора у звање и назив факултета, установе у којој је члан комисије запослен:
 - 1) **Проф. др Бранислав Јакић**, редовни професор, уже научна област: Општи менаџмент од 19.11.2013. године, Факултет за примењени менаџмент, економију и финансије у Београду, Универзитет Привредна академија у Новом Саду - у својству председника комисије;
 - 2) **Проф. др Југослав Радуловић**, ванредни професор, уже научна област Пројект менаџмент од 19.12.2013. године, Факултет за примењени менаџмент, економију и финансије у Београду, Универзитет Привредна академија у Новом Саду – у својству ментора;
 - 3) **Проф. др Предраг Дамњановић**, редовни професор, уже научна област Менаџмент и маркетинг од 16.06.2015. године, Висока школа за пословну економију и предузетништво у Београду – у својству члана;
 - 4) **Проф. др Слободан Нешковић**, редовни професор, уже научна област Опште и правне науке од 09.01.2014. године, Факултет за економију и инжењерски менаџмент, Универзитет Привредна академија у Новом Саду – у својству члана;
 - 5) **Проф. др Миодраг Брзаковић**, ванредни професор, уже научне области Информатика од 09.01.2014. године и Општи менаџмент од 02.12.2014. године, Факултет за примењени менаџмент, економију и финансије у Београду, Универзитет Привредна академија у Новом Саду – у својству члана

II ПОДАЦИ О КАНДИДАТУ

1. Име, име једног родитеља, презиме:
Саша Милан Степанов
2. Датум и место рођења, општина, Република:
25 фебруар 1967, Београд, Савски венац, Србија
3. Датум одбране, место и назив магистарске тезе:
11 јануар 2013 год. Бања лука, „ПОСЛОВНО ФИНАНСИРАЊЕ И КОНТРОЛА

ОПЕРАТИВНОГ БУЏЕТИРАЊА У ХОТЕЛИЈЕРСТВУ“

4. Научна област из које је стечено академско звање магистра наука:
Економске науке
5. Приказ научних стручних радова са оценом:
 - 1) Тодор Петковић, Мирко Петковић, **Саша Степанов** (2007) „Могућности спречавања сиве економије у монетарно-финансијској сфери“, Наука и бизнис, ВПШ Чачак, бр. 2, стр. 95-115, 2007. године (М53)
 - 2) **Саша Степанов**, Мирко Петковић, Милорад Јеремић (2015) „Сива економија и транзиција“, „МАК 2015 - Србија на путу ка Европској унији“, зборник радова, стр. 269-286. (М33)
 - 3) **Саша Степанов**, Милорад Милошевић, Милорад Јеремић (2015) „Географско позиционирање регија гастрономских ресурса Србије“, „МАК 2015 - Србија на путу ка Европској унији“, стр. 156-168. (М33)
 - 4) Никола Радивојевић, Милена Цвјетковић, **Саша Степанов** (2016) „The new hybrid value at risk approach based on the extreme value theory“ Estudios de Economía, Chile, Vol. 43-Nº,1 Junio 2016 Págs. 29-52. (М22)
 - 5) **Саша Степанов**, Радуловић Југослав, Јакић Бранислав (2016) „Управљање квалитетом угоститељских услуга“, Економика, Ниш, Јун 2016, стр 34-41. (М53)
 - 6) **Саша Степанов**, Милорад Јеремић, Немања Степанов (2016) „Сеоски туризам и његов утицај на развој руралних подручја Србије“, Зборник радова „МАК 2016 - Западни Балкан и Европа“, стр. 574. (М32)
 - 7) **Саша Степанов**, Душанка Паспаљ, Мирко Бутулија (2016) „Мерење квалитета угоститељских услуга и управљање задовољством потрошача“, Економија – теорија и пракса, Нови Сад (*in press*) (М53)

III НАСЛОВ ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ:
„Модел квалитета услуга пословних система“

IV ПРЕГЛЕД ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ:
Навести кратак садржај са назнаком броја страна поглавља, слика, шема, графикона и сл.

Докторска дисертација мр Степанов Саше под насловом „МОДЕЛ КВАЛИТЕТА УСЛУГА ПОСЛОВНИХ СИСТЕМА“ написана је на 187 страну – А 4 формата; састоји се из четири целине, 171 референце, 61 табеле, 19 слика, 5 графикона и 1 прилога.

Дисертација је следеће садржине :

УВОД

I ТЕОРИЈСКА ЗАСНОВАНОСТ ИСТРАЖИВАЊА

1. ИСТОРИЈАТ И ЗНАЧАЈ КВАЛИТЕТА

1.1. Историјат развоја квалитета

- 1.2. Контролисање и испитивање
- 1.3. Превентивна контрола квалитета
- 1.4. Обезбеђење квалитета
- 1.5. Менаџмент квалитета
- 1.6. Менџмент укупног квалитета
- 1.7. Тотални квалитет друштва
- 1.8. Значај квалитета

2. ДЕФИНИСАЊЕ КВАЛИТЕТА

- 2.1. Појам квалитета
- 2.2. Заинтересоване стране
- 2.3. Интерни и екстерни корисници
- 2.4. Критеријуми квалитета
- 2.5. Принципи менаџмента квалитетом

3. ОСНОВЕ СИСТЕМА МЕНАЏМЕНТА КВАЛИТЕТОМ

- 3.1. Захтеви у односу на системе менаџмента квалитетом и захтеви у односу на производе
- 3.2. Приступ системима менаџмента квалитетом
- 3.3. Системи менаџмента квалитетом и усредсређивање на остале системе менаџмента
- 3.4. Однос између система менаџмента квалитетом и модела изврности

4. ОСНОВА УСПОСТАВЉАЊА ЕФЕКТИВНОГ И ЕФИКАСНОГ МЕНАЏМЕНТА КВАЛИТЕТОМ

- 4.1. Корисници стандарда SRPS ISO 9000
- 4.2. Основне карактеристике стандарда SRPS ISO 9001
- 4.3. Основне карактеристике стандарда SRPS ISO 9000:2015

5. КВАЛИТЕТ У УСЛУЖНИМ ДЕЛАТНОСТИМА

- 5.1. Подела привредне делатности на секторе
- 5.2. Дефинисање услуга и њихова примарна обележја
- 5.3. Врсте услуга
- 5.4. Основне разлике између роба и услуга

6. СПЕЦИФИЧНОСТ КВАЛИТЕТА УСЛУГА И ЊИХОВЕ ОСНОВНЕ ДИМЕНЗИЈЕ

- 6.1. Перформансе услуга
- 6.2. Подела перформанси услуга
- 6.3. Концепција модела управљања квалитетом услуга
- 6.4. Утицај квалитета услуга на сатисфакцију и лојалност њихових корисника

7. ОСНОВНИ МОДЕЛИ МЕРЕЊА КВАЛИТЕТА УСЛУГА

- 7.1. Модел јазова
- 7.2, SERVQUAL модел
- 7.3. Атрибутивни модел
- 7.4. Модел корисничког поимања квалитета услуге и задовољења корисника
- 7.5. Р-С-Р модел

II МЕТОДОЛШКА ЗАСНОВАНОСТ ИСТРАЖИВАЊА

- 1. ПРОБЛЕМ И ПРЕДМЕТ ИСТРАЖИВАЊА**
- 2. ДЕФИНИСАЊЕ ОСНОВНИХ ПОЈМОВА**
- 3. ПОЗНАВАЊА ПРОБЛЕМАТИКЕ НА ОСНОВУ ИЗАБРАНЕ ЛИТЕРАТУРЕ**
- 4. ЦИЉ И ЗАДАЦИ ИСТРАЖИВАЊА**
 - 4.1. Циљ истраживања
 - 4.2. Задаци истраживања
- 5. ХИПОТЕТИЧКИ ОКВИР ИСТРАЖИВАЊА**
- 6. МЕТОДЕ, ТЕХНИКЕ И ИНСТРУМЕНТИ ИСТРАЖИВАЊА**
- 7. УЗОРАК ИСТРАЖИВАЊА**
- 8. СТАТИСТИЧКА ОБРАДА ПОДАТАКА**
- 9. ДОПРИНОС ДИСЕРТАЦИЈЕ**

III РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА И ЊИХОВА ИНТЕРПРЕТАЦИЈА

- 1. ИНДИКАТОРИ КВАЛИТЕТА УСЛУГА У УГОСТИТЕЉСТВУ**
 - 1.1. Појам и улога индикатора
 - 1.2. Дефинисање индикатора квалитета услуга у угоститељству
- 2. ФАКТОРИ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА КВАЛИТЕТОМ УГОСТЕЉСКИХ УСЛУГА**
- 3. МОДЕЛА КВАЛИТЕТА УСЛУГА У УГОСТИТЕЉСТВУ**
- 4. МОГУЋНОСТ ПРЕДИКЦИЈЕ ФАКТОРА КВАЛИТЕТА УСЛУГА У УГОСТИТЕЉСТВУ НА ОСНОВУ СОЦИЈАЛНО-АНДРАГОШКИХ ОБЕЛЕЖЈА УГОСТИТЕЉСКИХ ПОТРОШАЧА**
 - 4.1. Информисаност о свим аспектима угоститељских услуга и социјално-андрагошка обележја угоститељских потрошача
 - 4.2. Савремени приступ задовољавању потреба и социјално-андрагошка обележја угоститељских потрошача
 - 4.3. Прилагођеност квалитета хране и садржаја менија и социјално-андрагошка обележја угоститељских потрошача
 - 4.4. Лако долажење до угоститељског објекта и уређеног паркинг простора и социјално-андрагошка обележја угоститељских потрошача
 - 4.5. Испуњавање индивидуалних потреба и жеља и социјално-андрагошка обележја

угоститељских потрошача

- 4.6. Савети о коришћењу сервисних и других услуга у угоститељском објекту и социјално-андрагошка обележја угоститељских потрошача
- 4.7. Љубазност у складу са очекивањима и социјално-андрагошка обележја угоститељских потрошача
- 4.8. Кооперативност угоститељског особља и социјално-андрагошка обележја угоститељских потрошача
- 4.9. Удобност угоститељског објекта и социјално-андрагошка обележја угоститељских потрошача
- 4.10. Комуникација и социјално-андрагошка обележја угоститељских потрошача
- 4.11. Приступ интернету и социјално-андрагошка обележја угоститељских потрошача
- 4.12. Посвећеност угоститељском потрошачу и њихова социјално-андрагошка обележја

ЗАКЉУЧАК

ЛИТЕРАТУРА

ПОПИС ТАБЕЛА, ГРАФИКОНА И СЛИКА

БИОГРАФИЈА

ИЗЈАВА О АУТОРСТВУ

ИЗЈАВА О ИСТОВЕТНОСТИ ШТАМПАНЕ И ЕЛЕКТРОНСКЕ ВЕРЗИЈЕ ДОКТОРСКОГ РАДА

ИЗЈАВА О КОРИШЋЕЊУ

ПРИЛОЗИ

У најкраћем, суштина ове докторске дисертације је у следећем:

Данас се производи или услуге на тржишту најчешће препознају по квалитету. Зато се квалитету придаје посебна пажња у циљу задовољавања потреба и жеља корисника и он постаје нова парадигма пословања савремених пословних система.

У складу са растућим значајем услуга и њиховим великим учешћем у националној економији, у савременом пословању се све више поставља питање њиховог квалитета као приоритета за организације које желе да диференцирају своје услуге у високо конкурентном окружењу. Зато се у пољу научно-сазнајне усмерености овог рада налази *квалитет услуга*, што је *проблем истраживања*. Имајући у виду да се овај проблем може проучавати са различитих аспеката, сасвим је оправдано да се он сузи на конкретни *предмет истраживања – модел квалитет услуга пословних система*. На основу њега менаџери могу објективно да процене који су фактори квалитета услуга најбитнији и да своју пажњу усмере на њих, предузимају одговарајуће корективне и друге мере ради унапређења постојеће праксе пружања квалитетних услуга.

С обзиром на природу проблема и предмета истраживања, у њиховом проучавању примењен је емпиријски научно-сазнајни поступак и методе и технике које га прате. Такав приступ овом истраживању води научним сазнањима у којима нема места спекулацији, а самим тим и беспотребном нагомилавању теорије.

V ВРЕДНОВАЊЕ ПОЈЕДИНИХ ДЕЛОВА ДОКТОРСKE ДИСЕРТАЦИЈЕ

У *уводу* се указује на значај квалитет, при чему се квалитет испоручене услуге сматра веома важним за пословање, због чега се том концепту тежи не само ради успеха, него, у неким случајевима, сасвим оправдано, и ради опстанка на тржишту. Услуга ма се даје велики значај, јер имају велико учешће у националним економијама, а посебно у развијеним земљама. Због тога је истраживачка пажња у овој дисертацији посвећена том аспекту. Дакле, у пољу научно-сазнајне усмерености налази се квалитет услуга. Наравно, у дисертацији се пошло од тога да крајњи суд о квалитету неке услуге дају потрошачи, али се мора имати у виду да и сама организација која испоручује услугу треба да има дефинисан систем за управљање квалитетом свог пословања, да би могла да обезбеди адекватну услугу.

На основу суштине и природе проблема и предмета истраживања дефинисана је и структура ове дисертације, при чему је сваки део садржајно образложен.

У *првом делу*, насловљеном као *Теоријска заснованост истраживања*, покушано је да се на основу степена развијености научних сазнања и достигнућа укаже на историјат и значај квалитета, као и на проблем његовог дефинисања. При том, било је неопходно да се детаљније образложе основе система менаџмента и ISO стандарди серије 9000 као основе успостављања ефикасног и ефикасног менаџмента квалитетом. У овом делу, због потпунијег и целовитијег сагледавања проблема и предмета истраживања, пажња је била усмерена и на разматрање квалитета у услужним делатностима, његовим специфичностима и основним димензијама, те основним моделима мерења квалитета услуга.

Смисао теоријског приступа квалитету услуга био је у томе да се, на основу анализираних научних сазнања из ове области, теоријски осветли проблем и предмет истраживања, али и укаже на чињеницу да квалитет уопшта, а самим тим и квалитет услуге, све више постаје парадигма савременог пословања.

У *другом делу* – *Методолошка заснованост истраживања* – образложена је основна замисао истраживања. Полазећи од претходно дате теоријске основе истраживања, у овом делу дефинисани су проблем и предмет истраживања са истицањем њихових основних димензија. Дакле, у пољу научно-сазнајне усмерености налази се *квалитет услуга*, што је *проблем истраживања*. Међутим, имајући у виду да се овај проблем може проучавати са различитих аспеката, сасвим је било оправдано његово сажимање на конкретни *предмет истраживања – модел квалитет услуга пословних система*.

С обзиром на проблем и предмет истраживања, постављен је следећи **истраживачки циљ**: дефинисати индикаторе као полазне основе за идентификовање факторе квалитета услуга у угоститељству са перспективе корисника. На основу тако дефинисаних фактора требало је предложити структуру модела квалитета услуга у угоститељству са аспекта задовољства испорученим вредностима и сатисфакције корисника услуга. Такође, циљ је подразумевао да се утврди каква је повезаност између претпостављених социјалних и андрагошких обележја корисника (пол, године живота, ниво образовања, избор угоститељског објекта), с једне стране, и издвојених фактора, с друге стране, односно утврдити могућност предикције естрахованих фактора на основу социјално-андрагошких обележја корисника услуга.

Операционализацијом циља истраживања дошло се до следећих задатака:

- (1) на основу мишљења и ставова корисника услуга, руководећи се епистемолошким принципима научног сазнања, дефинисати индикаторе квалитета услуга у угоститељству са перспективе корисника;
- (2) емпиријским путем идентификовати факторе који објективно исказују задовољство корисника квалитетом реализоване услуге у угоститељству;
- (3) на основу дефинисаних фактора предложити структуру модела квалитета услуга у угоститељству са аспекта задовољства испорученим вредностима и сатисфакције корисника услуга, који омогућава да се на једноставан, приступачан и егзактан начин врши квантификовање нивоа сатисфакције корисника услуга и њихово вредновање;
- (4) утврдити каква је повезаност између претпостављених социолно-андрагошких обележја корисника угоститељских услуга, као и начина избора угоститељског објекта и идентификованих фактора, односно да ли разлике у наведеним обележјима условљавају и разлике у предвиђању значаја издвојених фактора.

Било је логично је да се на основу циља и зада дефинишу општа и посебне хипотезе. Следећи тај логички след у дисертацији су постављене једна општа и четири посебне хипотезе које је су требале да се докажу или оповргну.

Избор метода истраживања је био детерминисан природом предмета истраживања, циљем и задацима истраживања, као и постављеним хипотетичким оквиром овог истраживачког подухвата. При томе се настојало да се изабере онај методолошки пут који ће омогућити најдубље понирање у суштину, обим и интензитет предмета истраживања. Свакако, аутор је имао у виду, да методе нису свемогуће у тражењу научне истине, али су моћне и незаобилазне у процесу тражења чињеница и научних истина.

У истраживању су коришћене опште научне методе, јер су оне неизбежне у научном сазнавању без обзира на природу предмета и циљева истраживања. Зато су оне иманентне сваком научном сазнавању па и овом истраживању. Од општих научних метода у овом истраживању доминирала је статистичка метода.

Од посебних метода истраживања примењена је дескриптивна – **syurway-research** – метода, јер ова варијанта научне дескрипције подразумева активно укључивање испитаника у давању информација о појавама које су предмет проучавања, на основу којих се може ући у суштину истраживачког предмета и утврдити његово стање, али и открити узрочно последичне везе и односе. Међутим, то никако не значи да је у потпуности била игнорисана примена и других истраживачких метода; напротив да би се могло одговорити на сва постављена питања овог истраживања, било је неопходно користити и теоријску и историјску методу чиме се допринело да ово истраживање буде свеобухватније и поузданије.

У истраживању је примењен упитник за испитивање мишљења угоститељских потрошача о квалитету услуга. Пре примене, извршена је његова валидација, при чему су добијени показатељи који говоре да је упитник погодан за примену. Статистички показатељи тога детаљно су образложени у раду.

Испитивање је извршено на репрезентативном узорку од 200 испитаника, што је омогућило уопштавање добијених резултата истраживања.

У трећем делу – Резултати истраживања и њихова интерпретација – анализирани су и интерпретирани резултати истраживања по редоследу постављених задатака и хипотеза. Најпре су идентификовани индикатори квалитета услуга у угоститељству, без којих се није

могао објективно да састави уптник, односно скала процене квалитета услуга у угоститељству. При томе је коришћен проверени методолошки поступак.

Скала процене квалитета услуга у угоститељству садржала је 44 манифестних варијбли о појединим аспектима квалитета угоститељских услуга које су угоститељски корисници вредновали оцено од један до пет.

Са становишта анализе квалитета услуга у угоститељству, за менаџере је далеко рационалније да се тај број показатеља квалитета услуга сведе на мањи број, али који ће репрезентовати све остале. Зато је примењена факторска анализа која је омогућила да се 44 манифестних варијабли сведе на 12 фактори задовољства угоститељских потрошача квалитетом пружених услуга, и то: 1. информисање угоститељског потрошача о свим аспектима угоститељских услуга, 2. савремени приступ задовољавању потреба угоститељских корисника, 3. прилагођеност квалитета хране и садржаја менија потребама корисника, 4. лако долажење до угоститељског објекта и уређеног паркинг простора, 5. испуњавање индивидуалних потреба и жеља угоститељских потрошача, 6. савети о коришћењу сервисних и других услуга у угоститељском објекту, 7. љубазност у складу са очекивањима угоститељских потрошача, 8. кооперативност угоститељског особља, 9. удобност угоститељског објекта, 10. комуникација, 11. приступ интернету и 12. посвећеност угоститељским потрошачима.

Издвојени фактори су послужили и као основа за дефинисао модел квалитета услуга у угоститељству, што је дало употребну (практичну) вредност овом истраживању. На основу овако дефинисаног модела менаџери могу објективније да процене који су фактори квалитета угоститељских услуга најбитнији и да своју пажњу усмере на њих, предузимају одговарајуће корективне и друге мере ради унапређења постојеће праксе пружања квалитетнијих угоститељских услуга.

Поред тога, за сваки фактор квалитета угоститељских услуга урађена је предикција, односно предвиђање његове вредности на основу социјалних и андрагошких обележја испитаника (пол, године живота, ниво образовања, начин избора угоститељског објекта. Међутим, нису добијени очекивани резултати, јер се показало да само за други фактор предиктивну вредност има – *образовање*, а за седми фактор – *старост*, тј. године живота.

Четврти део овог рада чине *Закључци*. У њему су сумирани и образложени основни резултати до којих се дошло овим истраживањем. Осим тога, отворене су и неке нове дилеме и дате одређене сугестије и могући правци даљих истраживања у овој области.

Закључци су изведени по редоследу реализованих задатака и проверених хипотеза.

VI ЗАКЉУЧЦИ, ОДНОСНО РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА

На основу добијених резултата изведени су следећи закључци:

1. Први истраживачки задатак – на основу мишљења и ставова корисника угоститељских услуга, дефинисати индикаторе као полазне основе за идентификовање фактора квалитета услуга у угоститељству – у целисти је реализован.
2. У другом задатку су емпиријским путем идентификовани фактори који објективно исказују задовољство угоститељских потрошача квалитетом реализованих угоститељских услуга, чиме је у целисти реализован други истраживачки задатак и потврђена прва посебна хипотеза.
3. Трећи задатак је у потпуности реализован, односно на основу издвојених фактора дефинисана је структура модела квалитета услуга у угоститељству са аспекта задовољства испорученим вредностима и сатисфакције угоститељских потрошача, који омогућава да се на једноставан, приступачан и егзактан начин врши квантификовање нивоа сатисфакције корисника услуга и њихово вредновање.

Реализацијом овог задатка потврђена је и друга посебна хипотеза, којом се претпостављало да идентификовани фактори чине основу за дефинисање структуре модела квалитета услуга у угоститељству. Међутим, то су и доминантни фактори квалитета услуга у угоститељству, па је самим тим потврђена и трећа посебна хипотеза, јер се њоме претпостављало да постоје фактори квалитета услуга који су доминантни у угоститељству и на основу којих се може вредновати квалитет испоручених услуга.

4. Резултати регресионе анализе указују на то да је четврти истраживачки задатак, којим се требало да утврди каква је повезаност између претпостављених социјално-андрагошких обележја корисника угоститељских услуга и идентификованих фактора, односно да ли разлике у наведеним обележјима условљавају и разлике у предвиђању значаја издвојених фактора, реализован у потпуности.

Међутим, резултати регресионе анализе показују да реализацијом овог задатка, ипак, није потврђена теоријска претпоставка исказана у четвртој посебној хипотези да је могуће вршити предикцију елемената предложеног модела квалитета услуга у угоститељству на основу претпостављених социјално-андрагошких обележја угоститељских потрошача. Наиме, само за други фактор предиктивну вредност има – образовање, а за седми фактор – старост, тј. године живота

И на крају, резултати истраживања и начин њиховог саопштавања показују да су постављени задаци истраживања у овој дисертацији реализовани у потпуности, а самим тим је **реализован и циљ истраживања** – дефинисање индикатора као полазне основе за идентификовање факторе квалитета услуга у угоститељству са перспективе корисника. На основу тако дефинисаних фактора предложена је структура модела квалитета услуга у угоститељству са аспекта задовољства испорученим вредностима и сатисфакције угоститељских потрошача. Такође је утврђено каква је повезаност између претпостављених социјалних и андрагошких обележја корисника (пол, године живота, ниво образовања, избор угоститељског објекта), с једне стране, и издвојених фактора, с друге стране, односно утврђена је могућност предикције естрахованих фактора на основу социјално-андрагошких обележја угоститељских корисника. Наравно, То се и очекивало, јер су задаци истраживања дефинисани операционализацијом циља истраживања.

На основу изнетог, такође се може закључити да је **општа хипотеза делимично потврђена**. Наиме, доказано је да је на основу мишљења и ставова корисника угоститељских услуга могуће дефинисати индикаторе као полазне основе за идентификовање фактора квалитета услуга у угоститељству и на основу тако дефинисаних фактора предложити структуру модела квалитета услуга у угоститељству са аспекта задовољства и сатисфакције корисника угоститељских услуга. Мешутим, није потврђено да постоји значајна повезаност између претпостављених обележја корисника угоститељских услуга (пол, године сарости, образовање, начин избора угоститељског објекта) и издвојених фактора, јер само два фактора имају предиктивну вредност: други фактор – *образовање* и седми фактор – *старост, односно године живота*.

У целини гледано, докторска дисертација потврдила је сву сложеност истраживања квалитета услуга у угоститељству. То је разлог због чега је добијен велики број емпиријских података који, у хијерархијском смислу, имају већи или мањи значај за закључивање о предмету овог истраживања. Несумљиво, није омогућила да се до краја и без остатака објасни модел квалитета услуга пословних система. Због тога се намеће потреба да се настави са истраживањима у овом правцу, било ради провере постојећих резултата, или ради добијања нових, у пракси потврђених, података.

Такође, ово истраживање је отворило и нека питања која би требало даље истражити. Наиме, предикторске варијабле изабране за ово истраживање, након добијених резултата факторске и регресионе анализе, показују да се не могу, само оне, уважавати приликом разматрања задовољства угоститељских потрошача пруженим услугама, јер је њихово учешће у објашњавању варијансе критеријумских варијабли (фактора) веома скромно. Из тих разлога је потребно далеко већу пажњу посветити утврђивању ефикаснијих предиктора, што може да буде проблем, али и изазов, нових истраживачких подухвата.

VII ОЦЕНА НАЧИНА ПРИКАЗА И ТУМАЧЕЊА РЕЗУЛТАТА ИСТРАЖИВАЊА

У приказу и тумачењу резултата истраживања аутор се руководио епистемолошким принципима научне спознаје, при чему је уважавао логичку тријаду опште – посебно – појединачно. На тај начин је обезбедио систематичност у приступу квалитету услуга у угоститељству.

Зналачки је приступио осмишљавању методолошком оквиру истраживања, а пре свега дефинисању проблема и предмета истраживања, циља и задатака, логичком димензионарању хипотетичког оквира истраживања, и у складу са претходним, избору метода, техника и инструмената којима ће се предмет ове дисертације истражити.

У статистичкој обради података, поред дескриптивне статистике, примењени су и свремени мултиваријантни статистички поступци, што даје посебну вредност овом емпиријском истраживању.

Све ово указује да је кандидат, не само упознат, већ и да је консултовао релевантну литературу домаћих и страних аутора, што се види из цитата и наведених референци.

У целини, евидентно је да је кандидат зналачки и научно (теориски) утемељио емпиријско-сазнавачки пут у овоом истраживачком подухвату.

VIII КОНАЧНА ОЦЕНА ДОКТОРСKE ДИСЕРТАЦИЈЕ

1. Дисертација је написана у складу са образложењем наведеним у пријави теме.

2. Дисертација садржи све битне елементе за радове ове врсте.

ДОПРИНОС ДИСЕРТАЦИЈЕ

Научни допринос докторске дисертације темељи се на проширивању и продубљивању знања о свим питањима везаним за предмет истраживања, тј. за квалитет услуга у угоститељству и њиховом доприносу афирмацији квалитета услуга уопште, као и на уврштавању тих сазнања у теоријски фонд наука о квалитету и услужној економији. Овим истраживањем су дефинисани основни фактори квалитета испоручених услуга у угоститељству, као и могућност њихове предикције на основу социјално-андрагошких обележја испитаника (корисника наведених услуга). Издвојени фактори квалитета услуга у угоститељству послужили су као основа за утврђивање структуре модела који треба да омогући егзактнији приступ појединим аспектима квалитета угоститељских услуга уопште, као и њиховом вредновању.

Практични допринос овог истраживачког подухвата је у дефинисању, на основу еперијски утврђених индикатора квалитета испоручених услуга, кључних фактора са перспективе корисника угоститељских услуга. Тако добијени подаци указују на то шта се све мора предузети и шта се све мора избећи да би се унапредила постојећа угоститељска пракса. Другим речима, практични значај се огледа у примени новог методолошког поступка у вредновању квалитета услуга у угоститељству, који за основу има сатисфакцију корисника тих услуга.

Методолошки допринос ове дисертације огледа се у афирмацији савремених мултиваријантних математичко-статистичких метода и поступака у истраживању сложених проблема пружања услуга не само у угоститељству, већ и у другим услужним делатностима.

IX ПРЕДЛОГ

Кандидат се определио за тему која је актуелна у проблемском и тематском смислу – у проблемском, јер услуге све више добијају на значају, посебно с аспекта задовољства (сатисфакције) корисника и постају нова парадигма у систему савременог пословања, – у тематском, јер квалитет услуга у угоститељству нису статичне, непромељиве, због чега њихово истраживање доприноси осавремењавању теоријских сазнања и лакшем решавању проблема које намеће пракса.

Дакле, имајући у виду актуелност и значај овог истраживачког подухвата у докторској дисертацији, његов обим и домет, методолошки приступ у потврђивању постављених хипотеза, као и неоспорни теоријск и апликативни допринос резултата истраживања, **комисија предлаже да се докторска дисертација мр Саше Степанова, под насловом „МОДЕЛ КВАЛИТЕТА УСЛУГА ПОСЛОВНИХ СИСТЕМА“ прихвати, а кандидату одобри јавна одбрана-**

ПОТПИС ЧЛАНОВА КОМИСИЈЕ

1. Проф. др Бранислав Јакић, редовни професор , председник

2. Проф. др Југослав Радуловић , ванредни професор, ментор

3. Проф. др Предраг Дамњановић, редовни професор, члан

4. Проф. др Слободан Нешковић, редовни професор, члан

5. Проф. др Миодраг Брзаковић, ванредни професор, члан

НАПОМЕНА: Члан комисије који не жели да потпише извештај, јер се не слаже са мишљењем већине чланова комисије, дужан је да унесе у извештај образложење, односно разлоге због којих не жели да потпише извештај.