

ПРИМЉЕНО:	7.04.2010
ОРГАНИЗЕД	БРОЈ
0603	22315

ИЗВЕШТАЈ О ОЦЕНИ ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ

I ПОДАЦИ О КОМИСИЈИ
<p>1. Датум и орган који је именовео комисију</p> <p>На својој VII седници одржаној 18. марта 2010. године, Наставно-научно веће Природно-математичког факултета Универзитета у Новом Саду, именовало је Комисију за оцену и одбрану докторске дисертације под насловом „Квалитет хотелских услуга као фактор тржишног позиционирања у бањама Западноморавске бањске зоне“, у саставу:</p>
<p>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:</p> <p>Председник: др Јован Ромелић, редовни професор; Друштвена географија; 03.04.2000. године; Департман за географију, туризам и хотелијерство, ПМФ, Универзитет у Новом Саду</p> <p>Ментор: др Саша Кицошев, редовни професор; Друштвена географија; 25.05.2001. године; Департман за географију, туризам и хотелијерство, ПМФ, Универзитет у Новом Саду</p> <p>Члан: др Видоје Стефановић, редовни професор; Економија, 01.11.2007. године; Природно-математички факултет, Одсек за географију, Универзитет у Нишу</p>
II ПОДАЦИ О КАНДИДАТУ
<p>1. Име, име једног родитеља, презиме: Ивана Велимир Блешић</p> <p>2. Датум рођења, општина, република: 06.08.1975. године, Нови Сад, Србија</p> <p>3. Датум одбране, место и назив магистарске тезе: 18.10.2007. године, Универзитет у Новом Саду, Природно-математички факултет, Нови Сад; „Туристичка валоризација хотелијерских објеката у Новом Саду“</p> <p>4. Научна област из које је стечено академско звање магистра наука: Хотелијерство</p>
III НАСЛОВ ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ:
„Квалитет хотелских услуга као фактор тржишног позиционирања у бањама Западноморавске бањске зоне“

IV ПРЕГЛЕД ДОКТОРСKE ДИСЕРТАЦИЈЕ:

Навести кратак садржај са назнаком броја страна поглавља, слика, шема, графикона и сл.

Докторска дисертација садржи укупно 301 страну, 272 литературна цитата, 89 табела, 29 графикона, 31 шему, 10 фотографија.

Поред Предговора, Биографије и Кључне документацијске информације као издвојених делова у раду, докторска дисертација садржи укупно девет поглавља.

Поглавља означавају следеће целине:

1. Увод (4 стране)
2. Појам и карактеристике услуга (26 страна)
3. Концепт квалитета хотелских услуга (35 страна)
4. Основни принципи управљања квалитетом (68 страна)
5. Бање Западноморавске бањске зоне –
приказ природних и друштвених карактеристика (39 страна)
6. Истраживање квалитета хотелских услуга у Западноморавској бањској зони (42 стране)
7. Закључак (6 страна)
8. Литература (19 страна)
9. Прилози (62 стране)

У *првом* поглављу су дефинисани проблем и предмет истраживања, одређени сврха и циљ истраживања, наведене коришћене научне методе и постављене научне хипотезе. Такође, презентована је генерална ретроспектива истраживања квалитета услуга у услужним делатностима и дата оцена досадашњих истраживања базираних на мерењу квалитета услуга применом SERVQUAL и других модела квалитета.

У оквиру *другог* поглавља кандидаткиња је дала теоријски приказ основних карактеристика услуга које имају импликацију на истраживање квалитета хотелске услуге.

У оквиру *трећег* поглавља кандидаткиња је појмовно и садржајно одредила следеће појмове: квалитет, квалитет услуга, димезије квалитета, очекивања и перцепције корисника хотелских услуга, задовољство корисника хотелских услуга и мерење квалитета услуга.

У *четвртом* поглављу приказан је историјски развој науке о квалитету и представљени су основни принципи TQM-а (Менаџмента тоталним квалитетом) и QMS-а (Система управљања квалитетом).

У оквиру *петог* поглавља дате су генералне физичко-географске и друштвено-географске карактеристике бањских места у којима је вршено истраживање (Врњачка, Матарушка, Богутовачка, Овчар и бања Горња Трпача) при чему је истакнут њихов значај за одрживи развој здравственог и спортско-рекреативног туризма.

Шесто поглавље је централно поглавље дисертације у оквиру којег је постављен и тестиран нови модел за истраживање квалитета услуга у бањским хотелима. У поглављу су приказани и анализирани резултати истраживања квалитета услуга и задовољства корисника у бањама Западноморавске бањске зоне.

На крају је дат закључак резултата истраживања и наведени су предлози и могући правци будућих истраживања.

Наведена *литература* је обимна, савремена и везана за истраживану проблематику (садржи 272 литературна цитата).

У оквиру поглавља *Прилози* кандидаткиња је рад богато документовала табеларним приказима који се односе на пост-хок Scheffe-ове тестове, а који доказују статистичку значајност између посматраних група у оквиру анализе варијансе ANOVA.

V ВРЕДНОВАЊЕ ПОЈЕДИНИХ ДЕЛОВА ДОКТОРСKE ДИСЕРТАЦИЈЕ:

У поглављу *Појам и карактеристике услуга* кандидаткиња је дала детаљан преглед процеса терцијаризације и повећања удела услуга у структури привреде на националном и глобалном нивоу и истакла економски значај услуга у доприносу друштвеном производу,

платном билансу и запошљавању. Такође, одређени су појам и дефиниција услуга са различитих аспеката и анализирани специфичности услуга из којих проистичу одређене импликације битне за пословање у услужним делатностима.

У оквиру поглавља *Концепт квалитета хотелских услуга* кандидаткиња је веома детаљно анализирао дефиниције квалитета страних и домаћих аутора, као и дефиниције квалитета из различитих временских периода. Посебан акценат у оквиру другог поглавља стављен је на Гер модел, односно, SERVQUAL концептуални модел за мерење квалитета услуга. Кандидаткиња је дала детаљан опис карактеристика SERVQUAL модела, његовог историјског развоја и изнела критике на овај модел са концептуалног и оперативног аспекта. Овај део текста на прегледан, исцрпан и литературом поткрепљен начин представља допринос истраживању модела за мерење квалитета услуга.

У поглављу *Основни принципи управљања квалитетом* детаљно је објашњен историјски развој квалитета кроз три основна периода и то: а) Први период развоја квалитета - „Рани Американци“ (Едвардс Деминг, Џозеф Џуран и Арманд Фајгенбаум), б) Други период развоја квалитета - „Јапанци“ (Каору Ишикава и Геничи Тагучи), в) Трећи период развоја квалитета - „Западна школа“ (Филип Крозби). Кандидаткиња је у оквиру овог поглавља јасно дефинисала концепте управљање тоталним квалитетом и управљање квалитетом услуга, са посебним освртом на њихову примену у хотелијерству и туризму. Такође, извршена је критичка анализа најзначајнијих светских и националних модела тоталног квалитета (Европски модел TQM-а – Европска награда за квалитет EQA, Амерички модел TQM-а – Награда за квалитет Malcolm Baldrige – MBNQA, Јапански модел TQM-а – Демингова награда и Модел TQM-а у Србији – Оскар квалитета), и дат преглед најзначајнијих техника и метода за управљање квалитетом, са акцентом на њихов значај и примену у туризму и хотелијерству. Поред тога, у оквиру теоријског приступа проблему анализирани су неки од основних стандардизованих система за управљање квалитетом – ISO 9001(QMS), ISO 14001 (EMS), ISO 18001 (OHSAS), ISO 22000 i HACCP (FSMS), и истакнута је потреба увођења интегрисаног система управљања у организацији (IMS). Сви теоријски приступи описани и анализирани у овом делу су изразито актуелни.

У оквиру поглавља *Бање Западноморавске бањске зоне – приказ природних и друштвених карактеристика*, кандидаткиња је извршила детаљну анализу туристичког промета у пет бања Западноморавске зоне, указујући на факторе који су проузроковали одређене трендове у његовој годишњој и месечној дистрибуцији. Такође, у оквиру дискусије, кандидаткиња отвара низ питања од којих већина представља важне смернице за даљи истраживачки рад у области унапређења услуга у бањским хотелима.

Поглавље *Истраживање квалитета хотелских услуга као фактор тржишног позиционирања* представља део рада у којем су презентовани резултати спроведеног истраживања. Кандидаткиња је у истраживању користила низ актуелних мерних инструмената, адекватно одабраних да мере квалитет услуга и задовољство корисника. Примењене су две врсте истраживања – квантитативно и квалитативно истраживање. У првој фази истраживања анкетирани су хотелски гости у пет бања Западноморавске бањске зоне, током августа и септембра 2008. Подаци су прикупљени применом модификованог SERVQUAL модела, који представља посебан допринос изучавању квалитета услуга у бањским хотелима. Циљ истраживања био је описати особине узорка популације и испитати ставове хотелских гостију о услугама у 10 одабраних бањских хотела. У другој фази истраживања анкетирани су хотелски менаџери применом структурираног и полуструктурираног SERVQUAL упитника. Основни циљ квалитативног истраживања је утврђивање постојећег стања у хотелијерству бања на истраживаном

подручју. Добијен је репрезентативан узорак од 618 анкетних листова. Добијени подаци обрађени су помоћу програма SPSS (Statistical Package for Social Science). У обради података коришћене су адекватне статистичке методе које се очекују у радовима овог типа. У циљу истраживања квалитета услуга у бањским хотелима и провере модификованог SERVQUAL упитника, кандидаткиња је у анализи података применила дескриптивну статистичку анализу, Т-тест за зависне, Т-тест за независне узорке и једнофакторску анализу варијансе ANOVA, док је за одређивање значајности разлике између појединих група користила пост-хок Scheffe-ов тест. Вредности Cronbach alpha коефицијента прелазе граничну вредност ($\alpha > 0,70$), што указује на високу поузданост представљеног модела за мерење квалитета услуга у бањским хотелима.

Резултате квантитавног истраживања кандидаткиња је систематизовано изложила у оквиру следећих целина: 1) Резултати дескриптивне статистичке анализе, 2) Резултати Т – теста за зависне узорке - Т-тест за зависне узорке примењен је са циљем упоређивања аритметичких средина очекивања и перцепције, 3) Резултати Т – теста за независне узорке - Т-тест независних узорака примењен је са циљем упоређивања аритметичких средина две групе – мушких и женских испитаника, 4) Резултати анализе варијансе ANOVA - Применом једнофакторске анализе варијансе ANOVA испитивало се да ли између зависних варијабли (питања из домена очекивања и перцепције) и независних варијабли (социодемографске карактеристике испитаника) постоји статистички сигнификантна веза (на нивоу сигнификантности. Независне варијабле које су укључене у ово испитивање су: старосна структура, занимање, образовање, висина месечних прихода испитаника и број њихових боравака у хотелу, односно бањи. Такође, у овом делу рада испитивало се да ли постоји статистички сигнификантна веза између поменутих зависних варијабли и независних варијабли – хотела укључених у истраживање.

Резултати квалитативног истраживања изложени су у оквиру следећих целина: 1) Анализа структурираног SERVQUAL упитника за менаџере - Структурирани анкетни упитник за менаџере се састоји од пет ставки, односно, детерминанти квалитета кроз које се испољава доживљај хотелске услуге. Анкета је спроведена са циљем да се сазна које димензије хотелске услуге менаџери сматрају најважнијим, и како оцењују карактеристике хотелског производа, 2) Анализа полуструктурираног SERVQUAL упитника за менаџере - Анализом одговора менаџера кандидаткиња је испитала постојање јазова према Гар моделу, тј. постојање јаза 1 („јаз знања“), јаз 2 („јаз стандарда“), јаз 3 („јаз пружања услуга“) и јаз 4 („комуникацијског јаз“) у хотелима.

Резултати истраживања приказани су јасно, прегледно и исцрпно, према претходно дефинисаним циљевима, а пропраћени адекватним прилозима. Дискусија резултата нуди опсежну анализу података добијених истраживањем, теоријски добро утемељену и поткрепљену емпиријским подацима.

VI Списак научних и стручних радова који су објављени или прихваћени за објављивање на основу резултата истраживања у оквиру рада на докторској дисертацији

Кандидаткиња има укупно 15 објављених научних радова од којих: један рад категорије M24, три рада категорије M51, три рада категорије M52, два рада категорије M53, три саопштења са скупа националног значаја штампана у целини (M63) и три саопштења са међународног скупа штампана у изводу (M34). Сви радови припадају области дисертације.

Радови који су објављени или прихваћени на основу резултата истраживања у оквиру рада на овој дисертацији су следећи:

1. *Блешић, И., Ромелић, Ј., Гарача, В. (2009): Испитивање очекиваног и перцепираног квалитета услуге у хотелима Западноморавске бањске зоне, Гласник, Српско географско друштво, Београд, књига 1, стр. 103-114 (M24)*

(У раду су коришћене статистичке методе дескриптивна статистичка анализа и анализа варијансе ANOVA, помоћу које је испитано да ли између зависних варијабли (питања из

домена очекивања и перцепције) и независних варијабли (старосне структуре испитаника) постоји статистички сигнификантна веза. Приказани резултати представљају део резултата који су објављени у докторској дисертацији.)

2. *Блешић, И., Ромелић, Ј., Брадић, М. (2009): Примена модификованог SERVQUAL модела у оцени квалитета хотелских услуга на примеру Западноморавске бањске зоне, Зборник радова Географског института "Јован Цвијић", Vol 1, бр. 59, стр. 121-138 (M51)*

(У раду су анализиране разлике између очекивања и перцепције гостију, и применом Т-теста независних узорака испитана је статистичка значајност ових разлика, што представља део резултата који су објављени у докторској дисертацији.)

3. *Блешић И., Павловић Т., Калењук Б. (2009): Примена модификованог SERVQUAL модела у оцени квалитета хотелских услуга на примеру бање Горња Трепча. Зборник радова Департмана за географију, туризам и хотелијерство, ПМФ, Нови Сад, рад прихваћен за штампу (M53)*

(У раду су анализирана очекивања и перцепције гостију у бањи Горња Трепча, што представља део резултата који су објављени у докторској дисертацији.)

VII ЗАКЉУЧЦИ ОДНОСНО РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА

Резултатима спроведеног истраживања ауторка је доказала да гости генерално нису задовољни хотелским услугама. Њихова очекивања била су већа од доживљеног квалитета услуге код свих детерминанти, изузев детерминанте „саосећање“, где је позитивна вредност јаза резултат ниских очекивања. Укупни SERVQUAL јаз је негативан и износи - 0,21. Највећи негативан SERVQUAL јаз остварен је код прве детерминанте која се односи на опипљиве елементе услуге (изглед и уређење објекта, квалитет хране и пића, додатни садржаји). Кандидаткиња наводи да је горући проблем у пружању квалитетне услуге у бањским хотелима, неадекватна уређеност и опремљеност објеката и недостатак додатних хотелских садржаја (садржаја за забаву и рекреацију гостију као и wellness & spa програма), и истиче да превазилажење овог проблема треба тражити у изградњи стратегије развоја са краткорочним и дугорочним плановима и стимулацији инвестирања у развој бањског туризма. Уређење и изградња објеката који су у складу са захтевима савременог госта, довели би до продужетка туристичке сезоне и привлачења платежнијих туриста.

Применом t – теста кандидаткиња је потврдила хипотезу X_1 („разлике између просечних оцена очекивања и перцепције хотелских гостију су статистички значајне“). Такође се прихвата полазна хипотеза X_2 („постоји статистички значајна разлика између просечних оцена очекивања и перцепције хотелских гостију у зависности од пола испитаника“) за домен перцепције док се за домен очекивања, изузев код прве детерминанте, хипотеза X_2 одбацује.

Анализом варијансе ANOVA кандидаткиња је испитивала да ли између зависних варијабли (питања из лествице очекивања и перцепције) и независних варијабли (социодемографске карактеристике испитаника) постоји статистички сигнификантна разлика. Применом анализе варијансе, изузев код детерминанте „опипљиви елементи“ за очекивања, потврђене су хипотезе X_3 („постоји статистички значајна разлика између просечних оцена очекивања и перцепције хотелских гостију у зависности од старости испитаника“) и X_4 („постоји статистички значајна разлика између просечних оцена очекивања и перцепције хотелских гостију у зависности од занимања испитаника“). Хипотеза X_5 („постоји статистички значајна разлика између просечних оцена очекивања и перцепције хотелских гостију у зависности од образовања испитаника“) се одбацује за домен очекивања (сигнификантност постоји у само две детерминанте), док се за домен перцепције потврђује. Хипотеза X_6 („постоји статистички значајна разлика између просечних оцена очекивања и перцепције хотелских гостију у зависности од висине

месечних примања испитаника“) се делимично прихвата (резултати указују да код две детерминанте у очекивањима и две детерминанте у перцепцији не постоји сигнификантна разлика). Хипотеза H_7 („постоји статистички значајна разлика између просечних оцена очекивања и перцепције хотелских гостију у зависности од броја посета бањи“) се прихвата, изузев прве детерминанте код перцепције. Хипотеза H_8 („постоји статистички значајна разлика између просечних оцена очекивања и перцепције хотелских гостију у зависности од броја посета хотелу“) се прихвата за домен перцепције, док се за домен очекивања делимично прихвата (код две детерминанте није потврђена сигнификантност). Хипотеза H_9 („постоји статистички значајна разлика између просечних оцена очекивања и перцепције хотелских гостију у зависности од хотела у којем су боравили“) се прихвата, изузев детерминанте „поузданост“ код перцепције.

Интервјуисањем хотелских менаџера применом структурираног SERVQUAL упитника, кандидаткиња је дошла до закључка да менаџери не рангирају на исти начин димензије квалитета услуга, односно за менаџере су најважније прва и друга детерминанта („оципљивост“ и „поузданост“), док су гости највећи значај дали четвртој и трећој детерминанти („сигурност“ и „одговорност“). Интервјуисањем хотелских менаџера применом полуструктурираног SERVQUAL упитника потврђене су следеће хипотезе:

- H_{10} („менаџмент хотела има другачију представу о очекивањима гостију везаним за квалитет хотелске услуге од њих самих“), односно потврђено је постојање јаза 1. Кандидаткиња наводи да се повремено анкетирање гостију спроводи у малом броју хотела. Остали хотели немају поуздане методе за систематско праћење задовољства својих гостију што се лоше одражава на препознавање њихових очекивања, а тиме и на испуњење њихових захтева. Иако су сви менаџери одговорили да уважавају сугестије гостију у унапређењу квалитета услуге, подаци прикупљени на овакав начин нису поуздани. Кандидаткиња истиче да би решењу овог проблема допринело чешће испитивање хотелских гостију применом различитих метода (SERVQUAL и слични модели). Такође, наводи да је потребно побољшати комуникацију између запослених и гостију, као и комуникацију од највишег нивоа управљања у хотелу према доле и обрнуто.

- H_{11} („постоји одступање између спознаје очекивања гостију и процеса пружања хотелских услуга који би то очекивање испунили“), односно постоји јаз 2 у пружању услуга. Кандидаткиња издваја следеће препреке у пружању квалитетне услуге: недовољна финансијска средства за инвестирање, просторну ограниченост, дотрајалост уређаја и опреме, недовољно стручно хотелско особље. Такође, истиче да менаџерска структура не поседује неопходно стручно знање, а да ни образовна структура није на задовољавајућем нивоу. Иако према речима већине интервјуисаних менаџера, управа хотела полаже доста пажње на побољшање квалитета хотелског производа, ауторка закључује да још увек не постоји адекватна стандардизација задатака у већини хотела.

- H_{12} („постоји одступање између спецификације услуге од стране менаџмента хотела (квалитет, стандарди, начини испоруке) и начина на који је услуга стварно пружена госту“), односно постоји јаз 3 у пружању услуга. У већини хотела не постиже адекватно стручно усавршавање угоститељских радника, нити адекватан програм мера за мотивацију запослених. Кандидаткиња истиче да су у већини хотела запослени ограничени у погледу самосталног доношења одлука када је у питању испуњавање захтева гостију.

- H_{13} („постоји одступање између пружене услуге и онога што је обећано госту путем различитих видова комуникација“), односно, потврђено је постојање јаза 4. Одговор шест од десет испитаника је био да комуникација између сектора у хотелу углавном није на задовољавајућем нивоу. Остали менаџери су на ово питање одговорили потврдно.

Због свих предходно наведених чињеница, кандидаткиња је истакла да је неопходно у истраживање квалитета услуга и задовољства корисника укључити како менаџере на свим нивоима управљања, тако и запослене у хотелским објектима, те да је узорак потребно проширити и на остале хотеле, како у бањама Западноморавске бањске зоне, тако и у

осталим бањама у Србији. Кандидаткиња наводи да би такво комплексно истраживање имало примену у привредној пракси, односно да би помогло услужним предузећима да трасирају пут ка добро интегрисаном организационом систему који је способан за остваривање дугорочних циљева, циљева чија је полазна основа пружање услуге у складу са жељама гостију.

VIII ОЦЕНА НАЧИНА ПРИКАЗА И ТУМАЧЕЊА РЕЗУЛТАТА ИСТРАЖИВАЊА

НАПОМЕНА: Експлицитно навести позитивну или негативну оцену начина приказа и тумачења резултата истраживања.

Предузете истраживачке активности и коришћене статистичке методе, а такође и приказани резултати, пружају адекватну слику о стању хотелијерства и туризма у Западноморавској бањској зони. Резултати истраживања организовани су према постављеним циљевима и задацима истраживања и приказани су јасно и прегледно помоћу табела, уз одговарајућа опсежна тумачења у тексту. Подаци добијени истраживањем су статистички обрађени помоћу адекватних статистичких анализа. Кандидаткиња је резултате истраживања јасно и прецизно тумачила, вршећи добру компарацију са резултатима из студија домаћих и страних аутора. Наведена литература је обимна, савремена и везана за проблематику менаџмента квалитета, односно истраживања и мерења квалитета услуга у хотелијерству и туризму. Неопходно је напоменути да је кандидаткиња кроз читаву дисертацију износила закључке на основу својих запажања добијених резултата, а у циљу добијања нових резултата, и на основу сопствених претпоставки, поставила нови и поуздан модел ($\alpha > 0,70$) за мерење квалитета услуга у бањским хотелима. На основу начина приказивања и тумачења података, може се констатовати да рад садржи оригиналне научне резултате који задовољавају захтеве нивоа докторске дисертације.

IX КОНАЧНА ОЦЕНА ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ:

НАПОМЕНА: Експлицитно навести да ли дисертација јесте или није написана у складу са наведеним образложењем, као и да ли она садржи или не садржи све битне елементе. Дати јасне, прецизне и концизне одговоре на 3. и 4. питање.

1. Да ли је дисертација написана у складу са образложењем наведеним у пријави теме
Докторска дисертација мр Иване Блеших написана је у складу са образложењем наведеним у пријави теме.

2. Да ли дисертација садржи све битне елементе
Дисертација садржи све битне елементе који представљају оригиналан научни допринос у области изучавања квалитета хотелске и туристичке услуге.

3. По чему је дисертација оригиналан допринос науци
Резултати истраживања докторске дисертације мр Иване Блеших представљају уопште прва детаљна истраживања квалитета услуге и задовољства корисника у туризму и хотелијерству у Србији, нарочито када се сагледа чињеница да је кандидаткиња представила нови високопоуздан модел за мерење квалитета услуга и задовољства корисника у бањским хотелима. Такође, новину у истраживању квалитета услуге у хотелијерству и туризму Србије представља примена статистичких метода као што су: Т-тест за зависне и независне узорке, анализа варијансе ANOVA и анализа поузданости упитника применом Cronbach alpha коефицијента. На основу наведеног може се констатовати да докторска дисертација мр Иване Блеших представља оригинални научни рад и пружа конкретан допринос науци.

4. Недостаци дисертације и њихов утицај на резултат истраживања

Недостаци дисертације који би могли имати утицај на резултате истраживања нису уочени.

X ПРЕДЛОГ:

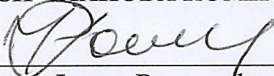
На основу укупне оцене дисертације, комисија предлаже:

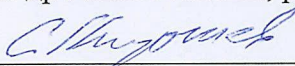
- да се докторска дисертација прихвати, а кандидату одобри одбрана
- да се докторска дисертација враћа кандидату на дораду (да се допуни, односно измени) или
- да се докторска дисертација одбија

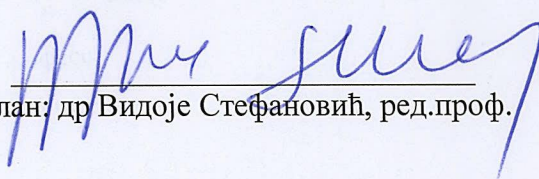
На основу укупног сагледавања оцене докторске дисертације кандидаткиње мр Иване Блешић, под насловом "КВАЛИТЕТ ХОТЕЛСКИХ УСЛУГА КАО ФАКТОР ТРЖИШНОГ ПОЗИЦИОНИРАЊА У БАЊАМА ЗАПАДНОМОРАВСКЕ БАЊСКЕ ЗОНЕ", Комисија позитивно оцењује ову дисертацију и предлаже Научно-наставном већу Природно-математичког факултета Универзитета у Новом Саду да **прихвати позитивну оцену и одобри кандидату да докторску дисертацију под овим насловом јавно брани.**

У Новом Саду, 30. марта 2010.

ПОТПИСИ ЧЛАНОВА КОМИСИЈЕ


 Председник: др Јован Ромелић, ред.проф.


 Ментор: др Саша Кицошев, ред.проф.


 Члан: др Видоје Стефановић, ред.проф.