

УНИВЕРЗИТЕТ У НОВОМ САДУ
ПРИРОДНО-МАТЕМАТИЧКИ ФАКУЛТЕТ

ИЗВЕШТАЈ О ОЦЕНИ ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ

I ПОДАЦИ О КОМИСИЈИ
<p>1. Датум и орган који је именовao комисију На основу Статута Природно-математичког факултета у Новом Саду Наставно-научно веће ПМФ-а је на 25. Седници одржаној 04. септембра 2014. године, именовало Комисију за оцену и одбрану докторске дисертације „Евалуација ефеката иновативности у функцији унапређења квалитета и лојалности гостију у ресторатерству Војводине“ кандидата Гагић Сњежане.</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> <ul style="list-style-type: none">– Др Ивана Блеших – председник комисије, доцент Природно-математичког факултета у Новом Саду, научна област-хотелијерство, изабрана у звање 01. 01. 2011. године на Природно-математичком факултету у Новом Саду, стално запослена на Природно-математичком факултету у Новом Саду.– Др Драган Тешановић – ментор, редовни професор Природно-математичког факултета у Новом Саду, научна област-гастрономија, изабран у звање 01. 10. 2012. године. на Природно-математичком факултету у Новом Саду, стално запослен на Природно-математичком факултету у Новом Саду.– Др Сава Јанићевић – члан комисије, ванредни професор Природно-математичког факултета у Новом Саду, научна област-хотелијерство, изабран у звање 15. 11. 2009. године на Природно-математичком факултету у Новом Саду, стално запослен на Природно-математичком факултету у Новом Саду.– Др Марија Кнежевић – члан комисије, доцент Факултета за туризам и хотелијерство, научна област-хотелијерство, изабрана у звање 04. 10. 2009. године, Бања Лука, стално запослена на Факултету за туризам и хотелијерство, Универзитет за пословне студије у Бањој Луци.
II ПОДАЦИ О КАНДИДАТУ
<p>1. Име, име једног родитеља, презиме: Сњежана (Марко) Гагић</p>
<p>2. Датум рођења, општина, држава: 13. 09. 1983. год., Задар, Р. Хрватска</p>
<p>3. Назив факултета, назив студијског програма дипломских академских студија – мастер и стечени стручни назив Природно-математички факултет, Мастер менаџер-хотелијерство, Мастер менаџер-хотелијерства</p>
<p>4. Година уписа на докторске студије и назив студијског програма докторских студија 2011. год., гео науке – туризам</p>

5. Назив факултета, назив магистарске тезе, научна област и датум одбране:
Природно-математички факултет, назив мастер рада: „Структура вина врхунског квалитета у хотелијерству Новог Сада“ Нови Сад, научна област: туризам, ужа: хотелијерство, датум одбране: 13. 11. 2008. године.
6. Научна област из које је стечено академско звање магистра наука:
поље друштвено-хуманистичких наука, научна област: туризам, ужа: хотелијерство, најужа: храна и пиће.

III НАСЛОВ ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ:

Евалуација ефеката иновативности у функцији унапређења квалитета и лојалности гостију у ресторатерству Војводине

IV ПРЕГЛЕД ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ:

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

Докторска дисертација „Евалуација ефеката иновативности у функцији унапређења квалитета и лојалности гостију у ресторатерству Војводине“ кандидата **Сњежане Гагић** написана је на српском језику, ћириличним писмом, фонтом *Times New Roman*, словима величине 12 *pt*, са проредом 1,15. Дисертација има 192 стране, 44 табеле, 9 графикона, 7 слика и 1 шему. Подељена је у 8 поглавља.

- **Увод** (9-15) садржи предмет, задатак, циљ истраживања, хипотезе рада и образложење концепцијског опредељења.
- **Теоријски оквир рад** (15-75) садржи основне теоријске дефиниције и карактеристике угоститељства, а затим и ресторатерства. Након тога обрађен је квалитет у угоститељству и инструменти којима се он мери, а потом су обрађени елементи квалитета у ресторатерству. У следећем поглављу приказане су теоријске основе у вези са лојалношћу гостију, као и веза између лојалности и квалитета, задовољства гостију и задовољства запослених. Последње теоријско поглавље се бавило иновацијама, са посебним акцентом на иновације у ресторатерству. У овом делу су обрађене иновације у вези са ресторатерским производима и услугама, маркетингом, процесима и друштвено одговорним понашањем.
- **Методологија рада** (75-83) састоји се из места и времена истраживања, тока истраживања, примењених метода и узорка.
- **Резултати рада и дискусија** (85-125) састоје се из приказа оцене квалитета у војвођанским ресторанима: производа (јела), услуге, атмосфере и посебних елемената квалитета. Након тога приказани су резултати који указују колико су гости лојални и како опажени квалитет утиче на лојалност гостију. Потом су изнети резултати анализе иновативности ресторана кроз степен иновативности, а затим и подаци о утицају степена иновативности на опажени квалитет и лојалност гостију. У последњем делу резултата рада и дискусије утврђена је образовна и квалификациона структура запослених и утврђен утицај ових фактора на степен иновативности и опажени квалитет.
- **Закључна разматрања** (125-135) донешена су на основу спроведеног истраживања и консултоване релевантне домаће и стране литературе и усклађена са постављеним циљевима и изнетим хипотезама.

- **Литература и извори података** (136-160) са укупно 440 библиотечких јединица, од тога 78 домаћих, 332 страних, 27 интернет извора и 3 документа, закона и правилника.
- **Пописи табела, слика, шема и графика у раду** (161-162).
- **Прилози** (163-182): обрачунавање индекса образованости, обрачунавање процента запослених угоститељске струке, обрачунавање процента имплементираних иновација, фреквенције ставова код оцене квалитета (производа, услуга, атмосфере и посебних елемената), упитник за мерење иновативности, упитник за оцену квалитета и лојалности гостију.

Саставни део дисертације чини **Биографија и Библиотечка документација**, која садржи изводе и основне податке о докторској дисертацији на српском и енглеском језику.

V ВРЕДНОВАЊЕ ПОЈЕДИНИХ ДЕЛОВА ДОКТОРСKE ДИСЕРТАЦИЈЕ:

Увод

У уводу дисертације кандидат даје увид у структуру рада и даје аргументе зашто је као проблем истраживања одабрао иновације и њихов утицај на квалитет и лојалност гостију. Кандидат је у уводном делу дефинисао предмет, задатке и циљеве истраживања, а затим је изнео нулту хипотезу, заједно са 12 потхипотеза.

Комисија је позитивно оценила уводни део.

Теоријски оквир рада

У теоријском делу рада кренуло се од општег ка појединачном, применом 440 савремених литературних извора.

Први део обрађује основна обележја и карактеристике угоститељске делатности са посебним освртом на ресторатерство.

Други део се бави квалитетом у угоститељству и инструментима за његово мерење. Хронолошки су приказани модели креирани за мерење нивоа квалитета услуге, а затим и димензије квалитета које су чиниле сваки од приказаних модела.

Након обраде инструмената за мерење квалитета у угоститељској делатности обрађени су елементи квалитета у ресторатерству који детерминишу задовољство гостију. Прегледом литературе која се бавила овом проблематиком издвојени су фактори који доприносе побољшању опаженог квалитета од стране гостију па се посебно обрадио сваки од њих: квалитет хране, квалитет услуге, квалитет атмосфере и квалитет одабраних посебних елемената (цена, локација, хигијена, процес резервације и аутентичност понуде).

Наредно поглавље се бавило лојалношћу гостију. Приказани су актуелни програми лојалности у иностранству и код нас. Након тога анализирана су досадашња сазнања везана за везу између лојалности и квалитета, задовољства гостију и задовољства запослених.

Последњи теоријски део дисертације се бавио иновацијама. Кренуло се од појма, поделе, основних карактеристика и значаја иновативности у привредном деловању. Након тога указано је на појам и значај увођења иновација у ресторатерству. На крају, теоријски су обрађене све иновационе активности које су биле предмет рада: иновације у вези са ресторатерским производима и услугама (употреба интегралних житарица, понуда посланица за дијабетичаре и дијеталце, понуда нискомасних и нискоенергетских јела, понуда вегетаријанских јела, понуда јела од органски гајених намирница, понуда јела без глутена, понуда аутохтоних вина, истакнута енергетска вредност јела, порције различитих величина, развој новог производа – измене у јеловнику, дечји јеловник, превод јеловника, обележена домаћа и национална јела у јеловнику, обележени алергени у јеловнику,

бежични интернет), маркетинг иновације (брендирање ресторана, интернет маркетинг, креирање веб странице, друштвени медији, управљање базом података о кључним гостима, QR код), процесне иновације (ангажовање сомелијеа, фламбера и бармена, достава јела) и иновације у сфери друштвено одговорног понашања (друштвена одговорност према запосленима и потрошачима, однос према локалној заједници, примена мера у циљу одрживог развоја).

Комисија је позитивно оценила теоријски део.

Методологија рада

Методологија рада је писана у складу са стандардима истраживања, дат је прецизан опис истраживачких метода. Целокупно истраживање је вршено на основу утврђене концепције и плана истраживања, по основу ког су прикупљани подаци, потом обрађивани, на одговарајући начин презентовани, дискутовани, а потом су доношени научни закључци.

Извршено је емпиријско теренско истраживање на територији Војводине у 19 градова и насеља у тридесет ресторана на узорку од 600 гостију и 387 запослених.

Квалитет је мерен помоћу упитника који је обухватио најзначајније атрибуте који одређују квалитет ресторана: квалитет производа (јела), услуге, атмосфере и посебних елемената. Коришћена је Ликертова петостепена скала. Истом методологијом је мерена и лојалност гостију.

Да би се дошло до податка о степену иновативности приступљено је концептуализацији и дизајнирању инструмента за мерење у форми упитника који се састојао од четири целине. Први део се односио на иновације производа и услуга, други на маркетинг иновације, трећи на процесне иновације и последњи на иновације у сфери друштвено одговорног понашања. Након прикупљања података о броју имплементираних иновација, одређени су проценат и степен иновативности.

Личним увидом у персоналну документацију запослених утврђен је број, образовна и квалификациона структура запослених. Након тога, уз помоћ конвенционалног бод-система обрачунат је индекс образовне структуре.

У дисертацији су коришћене следеће методе статистичке обраде података: дескриптивна статистика, регресиона и корелациона анализа. За анализу података коришћени су статистички софтвери Статистика 10 и Ивјувс 3.1. (EViews).

Комисија је позитивно оценила методологију дисертације.

Резултати рада и дискусија

Резултати рада су јасно приказани одговарајућим табелама и графиконима поређани у логичном низу, систематизовани у складу са постављеним задацима, хипотезама и методологијом.

Кандидат је прво приказао социо-демографске карактеристике испитаника чиме је утврдио да је узорак хетероген и репрезентативан. Након тога приказана је оцена квалитета производа, услуга, атмосфере, посебних елемената и лојалности гостију. Утврђено је да је најбоље оцењен квалитет услуге (4,61), затим квалитет производа (4,53), квалитет посебних елемената (4,51), а потом квалитет амбијента (4,47). Најмања минимална просечна оцена је запажена код квалитета атмосфере (3,74), док је максимална запажена код квалитета услуге и износи чак 4,99.

Анализирајући лојалност гостију утврђено је да скоро половина анкетираних гостију (49%) припада групи сталних, односно лојалних. Посматрани ресторан је за 40,6% гостију увек први избор у поређењу са осталим ресторанима, док би 75,3% гостију ресторан препоручили другима.

У трећем делу резултата приказан је утицај квалитета на лојалност гостију. Регресионом

анализом је потврђено да опажени квалитет са 80,3% утиче на лојалност гостију. Анализа утицаја појединачних елемената квалитета на лојалност гостију довела је до истих закључака.

Након анализе опаженог квалитета и лојалности кандидат приказује степен иновативности. На основу сагледане структуре степена иновативности уочено је да нешто више од половине посматраних ресторана има веома низак и низак степен иновативности, односно у укупном броју су заступљени са 54%. Висок или веома висок степен иновативности има тринаест ресторана и њихова заступљеност у укупно посматраном скупу је 43%.

Једна од полазних претпоставки у раду је била да степен иновативности позитивно, директно утиче на опажени квалитет што је у дисертацији и потврђено. Резултати су показали да повећање степена иновативности за један индексни поен доводи до повећања вредности опаженог квалитета за 0,013 индексних поена. Повећање опаженог квалитета је са 76,5% објашњено утицајем пораста степена иновативности. Матрицом коефицијената корелације приказано је да између степена иновативности и свих елемената квалитета постоји висок степен слагања и да је он статистички значајан. Резултати су даље показали да се повећањем степена иновативности може очекивати и побољшање сваког појединачно анализираних елемената квалитета. Одговарајућим регресионим моделом је утврђено и да увођење новина у понуду (јела без глутена, вегетаријанска, интегрална теста, аутохтона вина итд.) има утицаја на оцену квалитета производа. Просечна почетна оцена квалитета производа 3,82 са сваком имплементираним иновацијом производа и услуга повећаваће се за 0,014. Имплементација више иновација производа и услуга 79,2% утиче на побољшање квалитета производа у ресторанима. Доста мањи утицај је уочен код утицаја увођења процесних иновација на квалитет услуге јер је регресионом анализом установљено да је промена оцене квалитета услуге са само 17,7% објашњена утицајем повећаног броја процесних иновација.

На крају је анализиран и потврђен утицај степена иновативности на лојалност гостију који износи 69,7%. Утврђено је и да ће просечан почетни ниво лојалности гостију са сваком имплементацијом иновација производа и услуга више, бити већи за 0,011.

Последњи истраживачки део се бавио образовном и квалификационом структуром запослених и утицајем нивоа образовања и квалификација радника на иновативност и квалитет. Резултати су показали да постоји узрочно последична повезаност и да је она статистички значајна. Највећи степен слагања утврђен је између индекса образованости и степена иновативности ($r=0,7789$). Нешто мањи степен слагања утврђен је између учешћа запослених угоститељске струке и степена иновативности и износи $r=0,6572$, као и између индекса образованости и учешћа запослених угоститељске струке ($r=0,6616$). Резултати су показали да на промену, односно повећање степена иновативности 60,7% утиче повећање индекса образованости запослених у ресторанима. Ако се индекс образованости повећа за један индексни поен то ће резултирати порастом степена иновативности за скоро 39%. Повећањем заступљености запослених радника угоститељске струке за 1% у посматраним ресторанима, долази до повећања степена иновативности за 0,748%. Промена степена иновативности је са 43,2% објашњена утицајем квалификационе структуре запослених ($R^2=0,432$).

Одабраним статистичким анализама потврђено је да ће виши образовни ниво запослених, као и њихово стручно образовање имати за последицу и веће задовољство гостију квалитетом производа и услуга. Просечна почетна оцена квалитета производа која износи 3,312 са порастом образовне структуре запослених за један индексни поен, повећава се за 0,419, док просечна оцена квалитета услуге (3,507) са повећањем индекса образованости за

један индексни поен, повећава се за 0,377. Уколико се повећа проценат запослених угоститељске струке за један то ће резултирати оценом квалитета производа већом за 0,011. Свако повећање процента запослених угоститељске струке за један довешће до повећања оцене квалитета услуге за 0,010.

Комисија је позитивно оценила резултате рада и дискусију.

Закључна разматрања

У закључним разматрањима, који представљају последњу целину дисертације, кандидат Сњежана Гагић је изнео основне резултате рада и успешно одговорио на постављени задатак, те је потврдио главну хипотезу рада, а у исто време потврдио и делимично потврдио помоћне хипотезе и тиме реализовао посављене циљеве дате у раду.

Комисија је позитивно оценила закључке.

Литература и извори података

Литература садржи литературне наводе који су критички одабрани, релевантни и врло актуелни.

Комисија је позитивно оценила литературне наводе.

VI СПИСАК НАУЧНИХ И СТРУЧНИХ РАДОВА КОЈИ СУ ОБЈАВЉЕНИ ИЛИ ПРИХВАЋЕНИ ЗА ОБЈАВЉИВАЊЕ НА ОСНОВУ РЕЗУЛТАТА ИСТРАЖИВАЊА У ОКВИРУ РАДА НА ДОКТОРСКОЈ ДИСЕРТАЦИЈИ

1. Tešanović, D., Krasavčić, M., Kalenjuk, B. M., Portić, M., **Gagić, S.** (2014). The influence of the structure of employees on sensory quality of restaurants food. *British Food Journal*, 116(3), 10-10. **(M23)**
2. **Gagić, S.** Jovičić, A., Tešanović, D., Kalenjuk, B., (2013) Motives for food choice among serbian consumers, *Economics of Agriculture*, (61) 1, 41-51. **(M24)**
3. **Gagić, S.**, Tešanović, D. Jovičić, A. (2013). The Vital Components of Restaurant Quality that Affect Guest Satisfaction, *Tourism*, 17 (4), 166-176. **(M53)**.
4. **Gagić, S.**, Ivkov, M. (2013) Food and Wine pairing-six course menu example, *Hotellink 14* (21-22), 363-371. **(M53)**
5. **Гагић С.**, Псодоров, Д., Остојић, Г. (2011). Принципи иновативне гастрономске понуде, *Зборник радова ДГТХ, ПМФ, број 40*, 188-197. **(M53)**
6. **Гагић, С.**, Кличек, Т. (2011). Принципи креирања и развоја здравог јеловника у савременој угоститељској понуди, *Туристичко пословање*, 7, 163-169. **(M53)**
7. **Гагић, С.**, Калењук, Б., Ердеји, И. (2014). Интелектуални капитал као предуслов конкурентности у угоститељству, *Зборник радова интернационалне конференције „Знање-капитал будућности“*, Охрид, Македонија, 21-23 мај, 751-756. **(M33)**.
8. **Gagić, S.** Jovičić, A., Erdeji, I. (2013), Green technologies in the hospitality industry, *Proceedings of XVII International Eco- Conference „Environmental protection of urban and suburbam settlements“*, Novi Sad, Serbia, 25-28th Septembre, 515-523. **(M33)**.
9. **Гагић, С.**, Јовичић, А., Вуксановић, Н. (2013). Иновације у ресторатерству, *Зборник са међународне конференције „Трендови у развоју туризма и хотелијерства“*, Котор, Црна Гора, 12-13. септембар, (зборник радова у штампи). **(M33)**
10. **Gagić, S.**, Kalenjuk, B., Erdeji, I., Jovičić, A. (2012). Contemporary food trends as a part of foodservice offer in Republic of Serbia , *Proceedings of International conference on Trends and challenges in food technology, Nutrition, hospitality and tourism*, Ljubljana, Slovenia, 16 - 17 November, 331-339. **(M33)**
11. **Gagić, S.** Jovičić, A. Tešanović, D. Popov-Raljić, J. (2012). The structure and development of

the offer of fast food restaurant chains in Serbia, Proceedings of International Tourism Conference „Contemporary Tourism - Wishes And Opportunities“, Belgrade, Serbia, 22-24th March, 559-659. (M33)

12. Гагић С., Калењук, Б., Ердеји И., Јовичић А., Вуксановић Н. (2012) Гастрономске иновације као одговор на савремене трендове у исхрани становништва, Зборник апстраката конгреса „Исхраном до здравља у 21. Веку“, Београд, Србија, 31. октобар – 3. новембар, 48. (M34)

VII ЗАКЉУЧЦИ ОДНОСНО РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА

Након извршених задатака истраживања реализовани су постављени циљеви применом утврђене научне методологије и свеобухватном теоријском и емпиријском анализом која је подразумевала консултацију бројне домаће и иностране литературе и теренско истраживање. Анализом резултата дошло се до следећих закључака који су потврдили основну, полазну хипотезу да **постоји позитивна корелација између иновативности ресторатера, опаженог квалитета и лојалности гостију (X_0)** и потврдили, делимично потврдили или оповргли помоћне хипотезе ове дисертације.

1. На основу добијених резултата утврђено је да опажени квалитет позитивно директно утиче на лојалност гостију чиме је потврђена хипотеза X_1 .
2. Обзиром да је анализирани скуп ресторана, када је степен иновативности у питању, поларизован, односно скоро да је низак и висок степен иновативности подједнако заступљен, хипотеза X_2 о ниској заступљености ресторана са високим степеном иновативности се није прихватила као тачна.
3. На основу добијених података потврђена је претпоставка да степен иновативности позитивно, директно утиче на опажени квалитет у војвођанским ресторанима (X_3).
4. Резултати добијени тестирањем четврте помоћне хипотезе су показали да најмањи релативни утицај степен иновативности има на оцену посебних елемената квалитета, али је тај ниво утицаја и даље статистички значајан чиме је одбачена X_4 .
5. На основу добијених података потврђена је претпоставка (X_5) да је квалитет производа (јела) бољи у ресторанима који су имплементирали више иновација производа и услуга.
6. Шеста помоћна хипотеза је гласила да је опажени квалитет услуге бољи у ресторанима који су имплементирали више процесних иновација што је применом одговарајућег регресионог модела и потврђено (X_6).
7. Резултати добијени тестирањем наредне хипотезе (X_7) су потврдили да степен иновативности позитивно, директно утиче на лојалност гостију чиме се ова претпоставка показала као тачна.
8. Подаци добијени тестирањем следеће хипотезе X_8 су потврдили да су гости лојалнији у ресторанима који су имплементирали више иновација производа и услуга чиме је ова претпоставка прихваћена као тачна.
9. Резултати добијени анализом података показали су да између квалификационе и образовне структуре запослених и степена иновативности ресторана постоји узрочно последична повезаност чиме је потврђена хипотеза X_9 .
10. На основу добијених података у потпуности је потврђена хипотеза (X_{10}) да је степен иновативности већи код угоститеља чији запослени имају већи индекс образовности и

који запошљавају квалификоване раднике угоститељске струке.

11. Резултати указују да је иновативност већа у ресторанима који запошљавају квалификовани кадар угоститељске струке чиме је хипотеза (X_{11}) прихваћена као тачна.

12. На основу анализе добијених података прихваћена је и последња хипотеза да виши образовни ниво запослених, али и стручно образовање има за последицу и бољи квалитет (X_{12}).

VIII ОЦЕНА НАЧИНА ПРИКАЗА И ТУМАЧЕЊА РЕЗУЛТАТА ИСТРАЖИВАЊА

На основу начина приказивања података и дискусије која их прати, може се констатовати да је докторска дисертација урађена по правилима научно-истраживачког рада уз коришћење савремене методологије и актуелне литературе, са добро дефинисаним циљевима и закључцима који дају одговор на постављене циљеве.

Резултати рада су приказани на јасан начин, табеле и графикони су прецизно тумачени, а методологија детаљно описана.

IX КОНАЧНА ОЦЕНА ДОКТОРСKE ДИСЕРТАЦИЈЕ

1. Да ли је дисертација написана у складу са образложењем наведеним у пријави теме

Дисертација је, како својом структуром тако и оствареним квалитетом у интерпретацији материје, написана у складу са образложењем у пријави теме, која је прихваћена од одговарајућих научних већа, Факултета и Универзитета и одобрена за израду.

2. Да ли дисертација садржи све битне елементе

Дисертација садржи све битне елементе, у уводу прецизно дефинисање циљеве и задатке рада са хипотезама, преглед савремене домаће и стране литературе, детаљно описану примењену методологију рада, резултате рада, дискусију и закључке. Списак коришћене литературе сведочи о темељном проучавању и познавању области истраживања. Наведен је након закључака, као и прилози.

3. По чему је дисертација оригиналан допринос науци

Теоријском и емпиријском анализом спроведеном у дисертацији проширена су досадашња сазнања у вези са факторима који утичу на повећање нивоа квалитета пружених услуга и лојалности гостију у ресторатерству што представља значајан научни допринос у овој области истраживања. Даље, креиран је модел за мерење иновативности производа и услуга, маркетинга, процеса и друштвено одговорног понашања.

На основу наведеног, може се констатовати да докторска дисертација кандидаткиње Гагић Сњежане представља оригиналан научни рад и пружа конкретан допринос науци.

4. Недостаци дисертације и њихов утицај на резултат истраживања

У дисертацији нису уочени недостаци.

X ПРЕДЛОГ:

На основу укупне оцене дисертације, комисија предлаже Наставно-научном већу Природно-математичког факултета, Универзитета у Новом Саду да се кандидату:

Сњежани Гагић

одобри одбрана докторсе дисертације под називом:

„Евалуација ефеката иновативности у функцији унапређења квалитета и лојалности гостију у ресторатерству Војводине“

ЧЛАНОВИ КОМИСИЈЕ:

Септембар, 2014 године

Председник:
др Ивана Блешић, доцент,
Природно-математички факултет, Нови Сад

Ментор:
др Драган Тешановић, редовни професор,
Природно-математички факултет, Нови Сад

Члан:
др Сава Јанићевић, ванредни професор,
Природно-математички факултет, Нови Сад

Члан:
др Марија Кнежевић, доцент,
Факултет за туризам и хотелијерство, Бања Лука

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.