

4-223 | 123  
27.12.2023.

UNIVERZITET SINGIDUNUM  
Departman za poslediplomske studije  
Danijelova 32, Beograd

## VEĆU DEPARTMANA ZA POSLEDIPLOMSKE STUDIJE

Na osnovu Odluke Veća Departmana za poslediplomske studije Univerziteta Singidunum iz Beograda broj 4 – 118/2023. od 04.07.2023 godine, određeni smo za članove Komisije za ocenu podobnosti kandidata i teme za izradu doktorske disertacije pod nazivom: "**Liderstvo u funkciji unapređenja kvaliteta usluga u hotelijerstvu**" kandidata Jovane Lončar – master, o čemu podnosimo sledeći

### IZVEŠTAJ

#### 1. Osnovni podaci o kandidatu

Kandidat Jovana Lončar je rođena 22.04.1986. godine u Pljevljima, Crna Gora, gde je završila osnovnu školu „Ristan Pavlović“ i gimnaziju „Tanasije Pejatović“, kao odličan učenik. Nakon završetka gimnazije upisala je Filološki fakultet Univerziteta u Beogradu u oktobru 2004. godine. Diplomirala je na katedri za Engleski jezik i književnost u septembru 2008. godine sa prosečnom ocenom 8,39. Tokom 2009. godine upisala je master studije na Univerzitetu Singidunum, na smeru Poslovni sistemi u turizmu i hotelijerstvu, gde je 2011. godine stekla zvanje diplomirani ekonomista-master.

#### Radno iskustvo

- 2008-2015. **Hotel Holiday Inn Beograd, radno mesto: recepcioner**
- 2015- **Hotel Crowne Plaza Beograd, radno mesto:**
  - 2015-2016 Supervizor u domaćinstvu
  - 2016-2018 Asistent menadžera domaćinstva
  - 2018- Menadžer domaćinstva

<b>Nagrade:</b>
Najuspešniji menadžer domaćinstva u Srbiji 2023. - Ambasadori dobre usluge
<b>Akadska angažovanja:</b>
- Visoka hotelijerska škola- gostujući predavač
- Peterhof Consulting- predavač
<b>Kursevi i sertifikati:</b>

- Negotiation skills and Account Management (IFH certificate) 2009.
- Professional communication skills (IFH certificate) 2010.
- Handling complaints (IHG Frontline) 2015.
- True Hospitality Service Skills (IHG Frontline) 2016.
- Strength in numbers- Finance Essentials (IHG Merlin online training)
- CLIMB leadership program 2018.
- Liderstvo kroz PCM model 2023.

Govori i piše engleski jezik (napredni nivo znanja).

▪ **Objavljeni naučni radovi**

1. Lončar J., Čerović S., "The impact of emotional intelligence of leaders on motivation and devotion of employees in Spa & Wellness centers", Konferencija Sitcon 2021, zbornik radova (M33) DOI: 10.15308/Sitcon-2021-13-21
2. Lončar J., Čerović S., "Demografska struktura zaposlenih u gradskim hotelima, planinskim centrima i banjama u Srbiji", Naučni skup "Regionalni razvoj i demografski tokovi zemalja jugoistočne Evrope 2022", zbornik radova (M33)
3. Lončar J., Čerović S., "The factors influencing overall guest experience in hotels in Southeast Europe", Teme <u>Vol. XLVII, No 1, 2023</u> , pp. 143-156, <a href="https://doi.org/10.22190/TEME220318009L">https://doi.org/10.22190/TEME220318009L</a> (M23)
4. Lončar J., Knežević M., "Uticaj doživljaja hotelske sobe i osećaja da su prepoznati kao lojalni gosti od strane zaposlenih na sveukupno zadovoljstvo gostiju u IHG hotelima", Turističko poslovanje No 31 (2023), DOI: <a href="https://doi.org/10.5937/turpos0-44443">https://doi.org/10.5937/turpos0-44443</a> (M52)

Doktorska disertacija Jovane Lončar – master urađena je na 122 strana i prikazano je 38 tabela, 23 grafikona. Disertacija sadrži 9 strana spiska literature (157) bibliografskih jedinica, od čega dominiraju naučni članci, zatim knjige, časopisi, izveštaji i ostale reference.

Doktorska disertacija kandidata Jovane Lončar prošla je proveru softvera za ustanovljavanje preklapanja/plagijarizma (iThenticate: Plagiarism Detection Software). Ukupan procentualni iznos zapaženih preklapanja iznosi 5% disertacije. Svaka jedinica primarnih izvora, naznačenih kao potencijalni izvor prilikom provere plagijarizma, iznosi manje od 1% u ukupnom radu. Najveći broj uočenih preklapanja odnosi se na periodične reči i izraze koji su opšteprihvaćeni i koriste se u svakodnevnoj komunikaciji i akademskom pisanju u različitim oblastima pa se stoga ne mogu smatrati plagijarizmom, kao i navedene izvore literature. Deo disertacije koji se odnosi na istraživanje i analizu rezultata nema preklapanja koja se mogu smatrati plagijarizmom što ukazuje na originalnost samog istraživanja.

## **2. Predmet, problem i cilj doktorske disertacije**

Predmet istraživanja doktorske disertacije je liderstvo u hotelima u Republici Srbiji, različiti oblici ponašanja menadžera (lidera), posvećenost menadžera kvalitetu usluga, uticaj lidera i liderstva na zadovoljstvo zaposlenih i na njihov osećaj pripadnosti. Predmet istraživanja ovog rada je i zadovoljstvo zaposlenih i njihova spremnost da dele sa hotelom zajedničke vrednosti i ciljeve, kako bi se posvetili kvalitetu usluga i dali svoj lični doprinos.

Osnovni cilj istraživanja je da se utvrdi da li su različiti stilovi liderstva – autoritativni i demokratski (liberalni) povezani sa posvećenošću lidera kvalitetu usluga. Cilj je i da se utvrdi da li su specifični oblici ponašanja lidera povezani sa njihovom posvećenošću kvalitetu usluga, željom da lično utiču na unapređenje kvaliteta usluga u hotelu tako što pružaju i više nego što se od njih očekuje, istinski brinu o kvalitetu usluga, objašnjavaju zaposlenima važnost pružanja višeg kvaliteta usluga gostima hotela, diskutuju o temama vezanim za kvalitet usluga sa kolegama, ali i sa ljudima van posla, i postavljaju pružanje kvalitetne usluge kao prioritet. Iz toga proizlazi sledeći cilj, a to je da se utvrdi da li različiti liderski stilovi koje lideri primenjuju, kao i specifični oblici ponašanja lidera, imaju direktan uticaj na zadovoljstvo zaposlenih, kao i na deljenje zajedničkih vrednosti i ciljeva između lidera i zaposlenih, a indirektan na posvećenost zaposlenih kvalitetu usluga. Kada su u pitanju zaposleni, cilj je da se utvrdi da li su zaposleni koji su zadovoljni odnosom sa menadžerom (liderom) zadovoljni i poslom generalno, kao i da se utvrdi njihovo zadovoljstvo politikom i strategijom koja se sprovodi u hotelu, podrškom koju dobijaju i mogućnostima za razvoj. Osim toga, cilj istraživanja je i utvrđivanje veze između osećaja pripadnosti kod zaposlenih i njihove želje da pruže usluge najvišeg kvaliteta. Cilj je i da se utvrdi koje zajedničke vrednosti i ciljeve, kao što su profesionalnost, etika, preduzetnički duh, inovativnost ili težnja ka liderskoj poziciji, su zaposleni skloni da dele sa menadžmentom hotela.

Praktični cilj istraživanja je da se dobijeni rezultati primene u hotelima u Srbiji kao osnova za razumevanje reagovanja zaposlenih na različite stilove liderstva i specifične oblike ponašanja lidera. Ako se utvrdi da određeni liderski stil ili specifično ponašanje lidera utiče na zadovoljstvo zaposlenih, a time i na njihov osećaj pripadnosti, deljenje zajedničkih vrednosti i posvećenost kvalitetu usluga, onda bi trebalo raditi na obukama menadžera u hotelima iz oblasti liderstva. Edukovani menadžeri u praksi mogu da primene određeni liderski stil ili ponašanje koje najviše doprinosi zadovoljstvu zaposlenih i njihovoj želji da dele zajedničke vrednosti i ciljeve sa hotelom, a prvenstveno posvećenost kvalitetu usluga.

Uvidom u dostupnu literaturu došlo se do saznanja da do sada nije istraživana slična tema na prostoru koji se posmatra kao ni sa aspekta korišćene metodologije, tako da se očekuje da će ovo istraživanje dati značajan doprinos nauci..

## **3. Hipotetički okvir istraživanja**

U skladu sa teorijski definisanim okvirom istraživanja i uvidom u dostupnu literaturu postavljene su sledeće hipoteze:

**Hipoteza 1:** Lideri koji koriste demokratski (liberalni) liderski stil više su posvećeni kvalitetu usluga od lidera koji koriste autoritativni stil.

**Hipoteza 1a:** Lideri koji koriste autoritativni liderski stil manje su posvećeni kvalitetu usluga (u odnosu na sve posmatrane menadžere).

**Hipoteza 1b:** Lideri koji koriste demokratski (liberalni) liderski stil više su posvećeni kvalitetu usluga (u odnosu na sve posmatrane menadžere).

**Hipoteza 2:** Kada lideri primenjuju demokratski (liberalni) liderski stil postoje razlike u zadovoljstvu zaposlenih u odnosu na zaposlene čiji lideri primenjuju autoritativni liderski stil.

**Hipoteza 2a:** Kada lideri primenjuju autoritativni liderski stil zaposleni su zadovoljni.

**Hipoteza 2b:** Kada lideri primenjuju demokratski (liberalni) liderski stil zaposleni su zadovoljni.

**Hipoteza 3:** Zadovoljstvo zaposlenih pozitivno utiče na njihovu posvećenost kvalitetu usluga.

**Hipoteza 4:** Zaposleni jednako dele zajedničke ciljeve i vrednosti sa liderima kada lideri primenjuju autoritativni i demokratski (liberalni) liderski stil.

**Hipoteza 4a:** Kada lideri primenjuju autoritativni liderski stil zaposleni dele sa njima zajedničke ciljeve i vrednosti.

**Hipoteza 4b:** Kada lideri primenjuju demokratski (liberalni) liderski stil zaposleni dele sa njima zajedničke ciljeve i vrednosti.

**Hipoteza 5:** Deljenje zajedničkih ciljeva i vrednosti između zaposlenih i lidera pozitivno utiče na posvećenost zaposlenih kvalitetu usluga.

#### 4. Metode istraživanja

U doktorskoj disertaciji korišćene su osnovne i opšte naučne metode, kao i tehnike prikupljanja podataka. Od analitičkih metoda, kao vrste osnovnih naučnih metoda, korišćene su metoda analize i metoda dedukcije, a od sintetičkih osnovnih metoda, kao druge grupe osnovnih metoda, primenjena je sinteza. Opšte naučne metode koje su korišćene jesu hipotetičko-deduktivna metoda, statistička metoda i metoda modelovanja. Podaci koji su deo ovog rada prikupljeni su iz sekundarnih izvora podataka.

Metoda ispitivanja je korišćena prilikom prikupljanja primarnih podataka za analizu. Google forms upitnici su korišćeni kao instrument za anketiranje zaposlenih u hotelima. Primarni podaci prikupljeni su neposredno, anketiranjem menadžera i zaposlenih u hotelima u Republici Srbiji. Menadžeri su dobili anonimne upitnike o njihovoj posvećenosti kvalitetu usluga i specifičnim oblicima ponašanja koje primenjuju u svakodnevnom radu, a zaposleni o zadovoljstvu na poslu, deljenju zajedničkih vrednosti sa liderima i posvećenosti kvalitetu usluga. Upitnici za zaposlene i za menadžere su sadržali po 8 identičnih pitanja koja su se odnosila na socio-demografsku strukturu (godine, pol, obrazovanje, dužinu radnog staža, vreme provedeno u hotelu, sektor u kom rade, kategoriju i mesto hotela). Osim toga, identična pitanja (od 9 do 16) u oba upitnika odnosila su se na ocenu menadžera i zaposlenih sopstvene posvećenosti kvalitetu usluga. Ocenjivali su različite tvrdnje koje se odnose na posvećenost kvalitetu usluga na Likertovoj skali od 1 do 5, gde ocena 1 znači „uopšte se ne slažem“, a ocena 5 „u potpunosti se slažem“. Na ovaj način od marta do maja 2023. godine anonimno je anketirano ukupno 275 zaposlenih u hotelima u Republici Srbiji, od toga 84 menadžera i 191 zaposlenih u 24 hotela kategorije 3, 4 ili 5 zvezdica. Sekundarni podaci prikupljeni su korišćenjem statističkih podataka i naučne literature.

Induktivna metoda je korišćena prilikom povezivanja i razvrstavanja pojedinačnih činjenica da bi se došlo do opštih zaključaka.

Sa druge strane, deduktivna metoda, od opšteg ka posebnom, korišćena je prilikom postavljanja hipoteza i dalje ka izvođenju pojedinačnih zaključaka.

Analitička metoda korišćena je pri sagledavanju odnosa između različitih pojava, kao što je uticaj različitih stilova liderstva i specifičnih oblika ponašanja lidera na zadovoljstvo zaposlenih i njihovu posvećenost kvalitetu usluga. Komparativna metoda korišćena je u istraživanju kako bi se uporedili različiti stilovi liderstva i oblici ponašanja lidera u odnosu na njihovu posvećenost kvalitetu usluga.

Sintetički metod je korišćen sa ciljem donošenja zaključaka na osnovu svih prethodno izvršenih analiza, istraživanja i deskripcija.

Deskriptivna metoda korišćena je prilikom opisa različitih pojava i pojmova.

Za analizu primarnih podataka korišćene su deskriptivne metode i metode za testiranje statističkih hipoteza. Od deskriptivnih statističkih metoda korišćene su mere centralne tendencije (aritmetička sredina i medijana), mere varijabiliteta (standardna devijacija i opseg), učestalost i relativni brojevi. Od metoda za ispitivanje povezanosti korišćen je Spirmanov koeficijent korelacije. Od metoda za testiranje hipoteza korišćen je Kruskal-Wallis test sa Bonfferoni korekcijom. Za statističku obradu korišćen je statistički softverski paket SPSS21. Statističke hipoteze su testirane na nivou statističke značajnosti 0.05.

## **5. Ograničenja istraživanja**

Ograničenja istraživanja ogledaju se u nedovoljno jasno postavljenoj granici između različitih liderskih stilova- autoritativnog i demokratskog (liberalnog). Zaključak o primeni određenog liderskog stila je donet na osnovu grupisanja pojedinačnih odgovora na pitanja koja se odnose na specifične oblike ponašanja lidera (menadžera). Međutim, pojedina pitanja ne oslikavaju u potpunosti jedan ili drugi liderski stil. Osim toga, kako u praksi često dolazi do kombinovanja stilova u zavisnosti od situacije, moguće je da menadžeri prilikom odgovaranja na pitanja nisu povezali pojedinačne oblike ponašanja sa opštim stavom koji imaju o liderstvu i stilu liderstva. Da bi se prevazišao ovaj nedostatak, osim grupa pitanja koja određuju liderski stil, analizirana su i pojedinačna pitanja koja se odnose na specifična ponašanja lidera, odnosno njihova korelacija kako sa posvećenošću kvalitetu usluga, tako i sa zadovoljstvom zaposlenih i deljenjem zajedničkih ciljeva i vrednosti između zaposlenih i menadžera. Drugi nedostatak predstavlja činjenica da su menadžeri sami ocenjivali svoje ponašanje, a istraživao se uticaj ponašanja na zadovoljstvo zaposlenih i njihov osećaj pripadnosti. Međutim, zaposleni nisu ocenjivali samo zadovoljstvo menadžerima i odnosom sa njima, već i zadovoljstvo politikom i strategijom koja se sprovodi u hotelu, podrškom i mogućnostima za napredovanje i razvoj. Zbog toga ukupni rezultati za zadovoljstvo zaposlenih ili osećaj pripadnosti i deljenje ciljeva i vrednosti ne moraju nužno biti povezani sa menadžerima i liderima. Zbog toga su istraženi i pojedinačni segmenti zadovoljstva i pripadnosti, kako bi se utvrdilo čime su zaposleni najzadovoljniji i koje vrednosti najradije usvajaju i dele sa menadžerima.

## **6. Kratak opis sadržaja doktorske disertacije**

Na bazi predmeta i ciljeva istraživanja, strukturu ove doktorske disertacije čine tri tematske celine koje su predstavljene kroz uvodni deo, tri poglavlja i zaključak.

U uvodnom delu disertacije predstavljena su uvodna razmatranja u okviru kojih je definisan predmet i postavljen okvir istraživanja. Zatim su predstavljeni ciljevi, svrha i očekivani doprinos i postavljene istraživačke hipoteze.

Prvi deo, Teorijske osnove liderstva, sastoji se od 4 glave. U prvoj glavi, Pojam liderstva, data je definicija liderstva, kao i svrha liderstva i povezanost pojma liderstva sa pojmovima autoriteta, moći, menadžmenta i sledbenika. Druga glava, Osobine i ponašanje lidera, ukazuje na osobine i veštine koje lideri treba da poseduju, kao i na ponašanje karakteristično za lidere. Treća glava, Kontigentne teorije liderstva, obuhvata različite modele liderstva. Četvrta glava, Noviji pristupi liderstvu, bavi se teorijskim aspektom kada su u pitanju transformaciono, harizmatsko i drugi noviji pristupi liderstvu.

Drugi deo, Liderstvo i kvalitet usluga u hotelijerstvu, sastoji se od 2 glave. Prva glava, Kvalitet usluga u hotelijerstvu, obuhvata pojam i karakteristike usluga, kao i standardizaciju usluga i upravljanje kvalitetom usluga. Druga glava, Uloga zaposlenih u obezbeđivanju kvaliteta usluga u hotelima, bavi se karakteristikama zaposlenih u hotelijerstvu, njihovim zadovoljstvom i motivacijom, kao i uticajem lidera na zaposlene.

Treći deo obuhvata istraživanje stilova liderstva i specifičnih oblika ponašanja koje primenjuju menadžeri u hotelima u Republici Srbiji, kao i njihove posvećenosti unapređenju kvaliteta usluga. Istraženo je takođe i kako različiti stilovi liderstva i njihovo ponašanje utiču na zadovoljstvo zaposlenih i na deljenje zajedničkih ciljeva i vrednosti sa menadžerima, kao i da li zadovoljstvo zaposlenih koji dele zajedničke ciljeve i vrednosti sa menadžerima utiče na njihovu posvećenost kvalitetu usluga.

U završnom delu disertacije, na kraju rada, dat je zaključak koji predstavlja verifikaciju hipoteza, kao i preporuke za uspešno liderstvo u cilju unapređenja kvaliteta usluga u hotelima.

## **7. Na osnovu sprovedenog istraživanja zaključujemo:**

Na osnovu sprovedenog istraživanja može se govoriti o daljim preporukama i predlozima za menadžere hotela, posebno za one koji rade u Republici Srbiji. Menadžeri bi trebalo da približe zaposlenima ciljeve i strategiju. Trebalo bi da više uključe zaposlene u kreiranje ciljeva i strategije, kako bi jasnije videli i prepoznali svoju ulogu u tome i dali svoj doprinos ostvarenju ciljeva. Postoji prostor za unapređenje zadovoljstva zaposlenih politikom i strategijom koja se sprovodi u hotelu, a upravo su menadžeri ti koji treba više da uključe zaposlene, da im otvoreno komuniciraju strategiju, kako bi im je približili na način da je razumeju i prihvate.

Zadovoljstvo zaposlenih bi trebalo da bude jedan od prioritetnih ciljeva za hotelski menadžment, jer su zadovoljni zaposleni, koji dele sa menadžmentom iste vrednosti posvećeni unapređenju kvaliteta usluga. Potencijal liderstva u funkciji unapređenja kvaliteta usluga nije dovoljno iskorišćen u hotelima u Republici Srbiji. Lideri svojim ponašanjem mogu da utiču na sledbenike više nego što se pokazalo da je slučaj u hotelima u Republici Srbiji. Važno je da menadžeri budu više svesni mogućnosti za vršenje pozitivnog uticaja na zaposlene. Zbog toga je važno da menadžeri imaju obuke iz oblasti liderstva, gde će raditi prvenstveno na razvoju veština komunikacije, veština davanja feedback-a, veština situacionog rukovođenja i adekvatne primene lidarskih stilova u odnosu na tipove ličnosti zaposlenih, ali i u odnosu na motivaciju i kompetence zaposlenih. Potrebno je da se povežu sa svojim zaposlenima, da ih bolje upoznaju i da razvijaju veštine emocionalne inteligencije kako bi izgradili sa njima odnos poverenja. Odnos bi trebalo da se zasniva na zajedničkim vrednostima kao što su profesionalnost, etika, integritet, iskrenost, otvorenost, uslužnost,

kreativnost, inovativnost, želja za liderskom pozicijom na tržištu kada je u pitanju kvalitet usluga.

## **8. Očekivani rezultati i naučni doprinos doktorske disertacije**

Istraživanjem je utvrđeno da su menadžeri koji primenjuju autoritativni liderski stil više posvećeni kvalitetu usluga u odnosu na menadžere koji primenjuju demokratski (liberalni) liderski stil. Međutim, kada se analiziraju pojedinačni oblici ponašanja koji određuju date stilove, može se zaključiti da menadžeri u praksi ne koriste isključivo jedan ili drugi liderski stil, već kombinuju različite oblike ponašanja karakteristične za oba stila. Menadžeri koji zaposlenima stavljaju do znanja šta se od njih očekuje, ohrabruju upotrebu standardnih operativnih procedura, čine da njihov stav i uloga u hotelu budu jasni zaposlenima, koji se drže standarda kada je u pitanju poslovanje, a očekuju i od zaposlenih da poštuju pravila, standarde i procedure. Takođe, kvalitetu usluga su posvećeni i menadžeri koji ohrabruju zaposlene da učestvuju u donošenju važnih odluka, da kažu ako se ne slažu sa donetom odlukom, kao i da iznose svoj sud pri donošenju odluka, zatim menadžeri koji podržavaju inicijative zaposlenih. Menadžeri u hotelima u Republici Srbiji ne osećaju posvećenost kvalitetu usluga ako su previše demokratski nastrojeni, ukoliko konsultuju zaposlene pre donošenja odluka i dozvoljavaju im previše slobode u radu.

Kada je u pitanju direktan uticaj lidera na zadovoljstvo zaposlenih, kao i na njihov osećaj pripadnosti i deljenje zajedničkih vrednosti i ciljeva, rezultati su pokazali da ima mnogo prostora za unapređenje liderstva u hotelima u Republici Srbiji. Liderski stilovi koje menadžeri primenjuju, kao ni pojedinačni oblici ponašanja menadžera se nisu pokazali kao značajni za zadovoljstvo zaposlenih i deljenje zajedničkih vrednosti i ciljeva. Uticaj na zadovoljstvo zaposlenih odnosom sa menadžerom i osećaj pripadnosti kod zaposlenih nemaju menadžeri koji zaposlenima stavljaju do znanja šta se od njih očekuje, očekuju od zaposlenih da poštuju pravila, standarde i procedure, ohrabruju zaposlene da učestvuju u donošenju važnih odluka, ohrabruju zaposlene da iznose svoj sud pri donošenju odluka i ohrabruju inicijativu zaposlenih. Menadžeri koji čine da njihov stav bude jasan zaposlenima pozitivno utiču na njihovo zadovoljstvo.

Potvrđeno je da zadovoljstvo zaposlenih odnosom sa menadžerom pozitivno utiče na zadovoljstvo poslom generalno, a da zadovoljstvo na poslu pozitivno utiče na posvećenost zaposlenih kvalitetu usluga. Takođe je potvrđeno da osećaj pripadnosti i zadovoljstva kod zaposlenih pozitivno utiče na njihovu želju da dele vrednosti sa menadžmentom, kao što su pružanje usluga najvišeg kvaliteta. Zaposleni koji dele vrednosti i ciljeve sa menadžmentom posvećeni su kvalitetu usluga. Od svih segmenata zadovoljstva na poslu, zaposleni u hotelima u Republici Srbiji su najviše zadovoljni odnosom sa menadžerom, što treba dodatno iskoristiti u praksi od strane menadžmenta hotela. Odnos kojim su zaposleni zadovoljni treba usmeriti u pravcu vršenja pozitivnog uticaja na njih. Kada su u pitanju vrednosti, zaposleni najviše dele sa menadžmentom želju da pružaju usluge najvišeg kvaliteta gostima,



a najmanje težnju ka liderskoj poziciji u hotelskoj industriji. Kada zaposleni sa menadžerima dele vrednosti i ciljeve, onda oni imaju osećaj pripadnosti i zadovoljstva, što ih dodatno motiviše da se posvete ostvarenju zajedničkog cilja- unapređenja kvaliteta usluga.

Naučni doprinos istraživanja ogleda se u razvoju teorije i prakse liderstva u akademskom i poslovnom okruženju. Na osnovu uvida u dostupnu literaturu, došlo se do saznanja da u hotelima u Republici Srbiji nisu rađena istraživanja o uticaju liderstva na kvalitet usluga. Utvrđivanjem da zadovoljstvo zaposlenih, kao i deljenje zajedničkih vrednosti i ciljeva sa menadžmentom hotela utiču na posvećenost zaposlenih kvalitetu usluga dolazi se do zaključka da bi budući potezi i aktivnosti generalnih menadžera hotela, menadžera za ljudske resurse i menadžera za razvoj zaposlenih trebalo da budu usmereni ka obukama i treninzima menadžera i supervizora kada je u pitanju primena liderstva.

Ukupno, naučni doprinos disertacije leži u unapređivanju teorijskih znanja i primenljivosti u praksi, u oblasti liderstva i uticaja liderskih stilova na kvalitet usluga i zadovoljstvo gostiju i zaposlenih u hotelima. Dobijeni rezultati su značajni za razvoj hotelske industrije, a takođe imaju širu primenu i u drugim ugostiteljskim objektima za smeštaj.

Ovo istraživanje nudi i preporuke za dalje istraživanje za hotelska preduzeća koji žele da unaprede svoje poslovanje i poboljšaju zadovoljstvo gostiju i zaposlenih adekvatnim pristupom menadžmenta. Daljim istraživanjem iz oblasti liderstva moglo bi da se obuhvati i ocenjivanje menadžera i njihovog ponašanja od strane zaposlenih, kao i odnosa koji imaju sa njima. Na taj način moglo bi da se dođe do odgovora na pitanje šta je zaposlenima potrebno kako bi unapredili odnos sa menadžerima. Što se tiče daljih istraživanja iz oblasti kvaliteta usluga, mogli bi da se uključe gosti koji bi ocenjivali usluge.

## **9. Mišljenje i predlog Komisije**

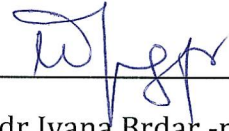
Doktorska disertacija **Jovane Lončar, master** urađena je prema ranije odobrenoj prijavi. Ostvaren je plan istraživanja uz primenu postojećih naučnih i stručnih znanja iz više naučnih disciplina ekonomskog područja, a može se zaključiti da je kandidat za svoju doktorsku disertaciju izabrao aktuelnu i kompleksnu temu.

Struktura rada je dobro postavljena i omogućila je kandidatu da ostvari svoje istraživačke namere. Kandidat je uspeo da da relevantne odgovore na postavljene ciljeve rada, a to je glavni doprinos nauci pored urađenog istraživačkog dela rada.

Polazeći od napred navedenog predlažemo Veću Departmana za posle diplomске studije i međunarodnu saradnju i Senatu Univerziteta Singidunum da prihvati doktorsku disertaciju **Jovane Lončar, master**, pod naslovom „**LIDERSTVO U FUNKCIJI UNAPREĐENJA KVALITETA USLUGA U HOTELIJERSTVU**“ i odobri njenu javnu odbranu.

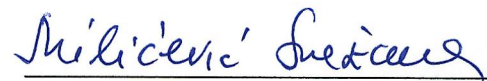
U Beogradu, 12.12.2023.

Članovi komisije:



---

Prof. dr Ivana Brdar -predsednik



---

Prof. dr Snežana Milićević-član



---

Prof. dr Miroslav Knežević -mentor