

4-18/2018
01-02-2018.

ВЕЋУ ДЕПАРТМАНА ЗА ПОСЛЕДИПЛОМСКЕ СТУДИЈЕ УНИВЕРЗИТЕТА СИНГИДУНУМ

Одлуком Већа Департмана за последипломске студије Универзитета Сингидунум бр. 4-318/2016 од 26.09.2016. године одређени смо у Комисију за оцену и одбрану докторске дисертације кандидата **Александра Радића, мастера**, под називом "**Истраживање квалитета услужног процеса у крузинг туризму**", о чему подносимо следећи

ИЗВЕШТАЈ

1. ОСНОВНИ ПОДАЦИ О КАНДИДАТУ И ДОКТОРСКОЈ ДИСЕРТАЦИЈИ

Александар Радић је рођен 22. децембра 1978. године у Суботици. Основно образовање стекао је у Суботици, где је 1997. године завршио Средњу медицинску школу. Основне студије на Пољопривредном факултету у Новом Саду је похађао и завршио 2003. године. Мастер студије је уписао 2009. године на Универзитету Сингидунум које је завршио 2011. године одбранивши мастер рад под називом „Одрживост крузинг дестинације”. Докторске студије је уписао 2012. године на Универзитету Сингидунум, студијски програм Менаџмент у туризму. Положио је све прописане испите са просечном оценом 8,91.

Након завршених основних студија, у периоду од 2006-2008. године радио је на позицији менаџера продаје у Ветеринарском заводу „Суботица” а.д., а након тога у периоду између 2008. и 2011. је радио као санитарни официр за Carnival cruise Line, Sea Chefs i Disney Cruise Line. Од 2011. године па до данас врши дужност енвајронменталног официра за Disney Cruise Line компанију. Током 2012. године. кандидат је пружао услуге стручног саветника за Elite travel у програму развоја и примене санитарно безбедносног система за ресторане. Током 2015. године пружао је услуге стручног саветника за Adriatic DMC у вези са програмом развоја и примене система управљања квалитетом, као и у програму развоја и примене одрживог развоја излетничког програма.

У раздобљу између 2010-2014. године је држао предавања на теме из области квалитета туристичких услуга, лидерства и санитарно безбедносних система на Rochester Institute of Technology, Croatia, Дубровник. У периоду између 2013. и 2014. године радио је као инструктор за EU Shipsan Act Joint action. Од марта 2016. године је члан Cruise Research Society.

Кандидат има објављене радове у категорији М 20 чиме је испуњен предуслов за одбрану докторске дисертације.

Објављени радови:

Radić, A., Popesku., (2018), Quality of cruise experience: Antecedentes and consequences, рад прихваћен за објављивање у часопису ТЕМЕ, М 24 (потврда уредништва часописа)

- Radic, M., Towards an understanding of a child's cruise experience, *Current issues in tourism*, doi.org/10.1080/13683500.2017.1368463, **M 23**
- Radic, A. (2017), All hands on deck: Employee engagement on cruise ships. *African Journal of Business Management*, Volume 11, Issue 6, 117-126
- Radic, A. (2017), What's eating cruise ship employees: exploring dimensions of engagement. *Australian Journal of Maritime & Ocean Affairs*, Volume 9, Issue 3, 182-190.
- Radic, A. (2017), Exploring the building components of on-board cruise experience. *Australian Journal of Maritime & Ocean Affairs*, 1-14.
- Radic, A. (2016), Motivations of North American tourists from cruisers to visit cultural-historical destination (Dubrovnik/Croatia). *Turizam*, Volume 20, Issue 1, 23–32.
- Radic, A. (2015), Crisis Management in Cruise Tourism: A Case Study of Dubrovnik. *Academica Turistica*, Volume 8, Issue 2, 29-44.

Докторска дисертација Александра Радића је урађена на укупно 343 стране, од чега је 15 страна уводних напомена, 206 страна текста саме докторске дисертације са закључком, 53 стране литературе и 69 страна прилога чему треба додати и 9 страна које садрже опште податке о раду, сажетак (на српском и енглеском језику), садржај рада, као и списак слика, табела и графикана.

Списак коришћене литературе обухвата укупно **560** извора од чега **548** извора чине књиге, студије и радови објављени у домаћим и међународним часописима а **12** чине електронски извори. Од укупно коришћених извора, **556** је на енглеском и језику док су 4 извора на српском и сродним језицима. Уз основни текст, дисертација садржи и **27** слика, **58** табела и **2** графикана.

Докторска дисертација кандидата Александра Радића је била подвргнута провери софтвером за установљавање преклапања/плагијаризма (iThenticate Plagiarism Detection Software). *Укупан процентуални износ запажених преклапања износи 1% дисертације.* Део дисертације који се односи на истраживање и анализу резултата нема никаквих преклапања која би могла бити сматрана плагијаризмом, односно кључни закључци истраживања су апсолутно засновани на резултатима који су апсолутно оригинални.

2. ПРЕДМЕТ, ЦИЉ И ЗАДАЦИ ИСТРАЖИВАЊА

Крузинг туризам, као један од специфичних облика туризма је током периода од 1990. до 2007. године имао изузетну просечну годишњу стопу раста од 7,4% да би од 2010. до 2016. године раст био значајно успорен уз просечну годишњу стопу раста од 4,4%. Упркос томе, процењује се да је 2017. године 25.8 милиона туриста изабрало крстарење као вид одмора, док ће крузинг компаније у периоду од 2017. до 2026. године испоручити на тржиште 80 нових прекоокеанских крузера

Крузинг туризам је блиско повезан са концептом времена и, може се рећи да су главни производи крузинг туризма доживљаји и искуства створени током временаведеног на крузеру. Том приликом туристи физички и емотивно проживљавају искуства (која им предлажу крузинг компаније) на основу чега добијају вредност која се огледа у облику задовољства и осећаја благостања. Крузери су у својој основи туристички мехур (безбедна средина) из којег туристи по жељи могу искорачити у циљу конзумирања програмираних форми искустава. Данашњи туристи, који бирају крстарење као вид свог одмора, временски су ограничени (било због природе посла којим се баве, било због година живота) и стога су врло захтевни у погледу вредности искуства коју добијају токомведеног одмора.

Крузинг туризам, као и туризам у целини, све већи нагласак усмерава ка квалитету искуства. Квалитет туристичког искуства је препознат као значајна димензија са снажним утицајем на целокупно задовољство туриста и њихово будуће понашање. Прихватајући значај квалитета крузинг искуства, потребно је испитати природу његовог квалитета, односно његове детерминанте и његове последице. За потребе ове докторске дисертације истраживање квалитета крузинг искуства је посматрано у вези са боравком на крузеру и обиласком дестинација на кружном путовању, пошто су то главне фаза стварања крузинг искуства. Да би се разумела динамична природа квалитета крузинг искуства, посматран је однос између перформанси крузера и квалитета услуге (детерминанте), са једне стране, и, с друге стране, однос између целокупног задовољства туриста и њихове намере у односу на будуће понашање (последице).

Предмет рада је проучавање природе квалитета крузинг искуства и проналажење методолошких поступака за мерење којима би се испитале његове детерминанте и његове последице. Истраживање природе крузинг искуства представља кључни корак од битног значаја за процес оркестрирања крузинг искустава.

Циљ рада је побољшано разумевање концепта квалитета крузинг искуства (са његовим детерминантама и последицама), у циљу дефинисања основа концептуалног модела квалитета крузинг искуства, као и за развијање исправног и поузданог инструментаријума за мерење квалитета крузинг искуства.

1. ХИПОТЕЗЕ, МЕТОДИ И ДОПРИНОС ИСТРАЖИВАЊА

На основу постављеног оквира истраживања формулисана је главна хипотетичка тврдња која гласи: *Перформанс крузера и квалитет услуге су детерминанте квалитета крузинг искуства, док су целокупно задовољство и намера будућег понашања последице квалитета крузинг искуства.*

Проверавање главне хипотезе ће се извршити тестирањем **посебних хипотеза**:

X1: Запослени су у позитивној вези са квалитетом услуге.

X2: Гости су у позитивној вези са квалитетом услуге.

X3: Услужна средина је у позитивној вези са квалитетом услуге.

- X4: Квалитет услуге је у позитивној вези са квалитетом искуства.
- X5: Квалитет услуге је у позитивној вези са доживљеним емоцијама.
- X6: Квалитет искуства је у позитивној вези са целокупним задовољством.
- X7: Доживљене емоције су у позитивној вези са целокупним задовољством.
- X8: Целокупно задовољство је у позитивној вези са будућим понашањем.

Методe истраживања

Истраживање је засновано на следећим истраживачким основама: постмодернизам, постпозитивизам и интерпретивизам, уз примену одговарајућих квантитативних и квалитативних техника прикупљања података. У складу са истраживачким основама, истраживачки приступ у овом раду је конципиран на комбинацији индукције и дедукције, где у од истраживачких стратегија употребљене: акционо истраживање, анкетни упитник, утемељена теорија и етнографија. Временско дизајнирање истраживања је имало трансверзални карактер.

Данашња стручна литература у области крузинг туризма садржи значајан број научних радова који описују крузинг искуство. Међутим, највећи број тих радова користи из различитих перспектива посматран атомистички концепт крузинг искуства. Данашњој стручној литератури недостаје холистички приступ у посматрању концепта природе квалитета крузинг искуства. Зато је кандидат одабрао комбинацију индуктивног и дедуктивног приступа приликом истраживања, како би се теоретски недостаци на пољу крузинг туризма и концепта квалитета крузинг искуства поткрепили и унапредили емпиријским резултатима. Приликом коришћења дедуктивног приступа постојеће теорије су тестиране одговарајућим хипотезама и емпиријским подацима. Са друге стране, индуктивним приступом се путем поновљених посматрања долази до емпиријских уопштавања, на основу чега се конструишу теорије. Како је тема квалитета крузинг искуства прилично неистражена област, кандидат је применио комбиновани метод, заснован на подударујућој триангулацији са паралелним обликовањем научно-истраживачке студије, који пружа могућност динамичног коришћења квалитативних и квантитативних метода.

Научни допринос истраживања се огледа у дескрипцији модела за мерење квалитета крузинг искуства, са посебним освртом на методолошки поступак којим се демонстрира и доказује позитиван утицај специфичних компоненти (детерминанти) на квалитет крузинг искуства (посредник–медијатор); целокупно задовољство туриста и њихово будуће понашање (последнице). У ту сврху је на примеру крузинг туризма тестиран модел *Услужног позоришта* и димензије квалитета услуге, као и радна ангажованост запослених у крузинг компанији. Научно истраживање је тиме дало допринос укупној теорији економије искуства, квалитета крузинг искуства и људских потенцијала у крузинг компанијама.

Друштвени допринос истраживања:

1. Увидом у квалитет крузинг искуства менаџери крузинг компанија могу побољшати сопствено разумевање мотивације туриста који долазе на крстарења.
2. Значај квалитета крузинг искуства као променљиве између, са једне стране, перформанси крузера и квалитета услуге и, са друге стране, целокупног задовољства туриста, упућује менаџере крузинг компанија на начин како да, оркеструјући квалитетно крузинг искуство, позитивно утичу на целокупно задовољство туриста и њихово будуће понашање
3. Значај фактора који утичу на радну ангажованост запослених на крузерима даје основа менаџерима крузинг компанија да директно остваре позитиван утицај на радну ангажованост запослених, а самим тим и на продуктивност својих пословних јединица и система.
4. Побољшање разумевање, од стране свих стејхолдера крузинг туризма, специфичних социо-демографских карактеристика туриста са крузера и њиховог односа према перформансу крузера, квалитету услуге, квалитету крузинг искуства, целокупном задовољству и намери будућег понашања.
5. Унапређивање разумевања од стране менаџера крузинг компанија специфичних социо-демографских карактеристика запослених на крузерима и њиховог односа према факторима радне ангажованости (комуникација и прогрес, капацитети ангажованости, ангажовано понашање и поверење и осећај слободе).

2. СТРУКТУРА РАДА

Рад се састоји из пет поглавља (са уводним и закључним делом).

У **првом, уводном поглављу (стр. 1-15)** су објашњене основе приступа области која се истражује. Поред тога, у уводном делу су образложени: позадина истраживања; предмет, циљ и задаци истраживања; методе и хипотезе истраживања; сврха и значај истраживања; ограничења истраживања и дате су дефиниције речи и појмова.

У **другом поглављу, под насловом Теоријски оквир (стр. 16-118)**, је анализиран појам туристичког искуства из научне и практичне перспективе. Ово поглавље је подељено на два дела у циљу лакшег праћења и разумевања теоријског оквира. У првом делу су обрађени: концептуализација туристичког искуства, са посебним освртом на анализирање појма искуства и појма туристичког искуства, природа, дефиниције и развој научне литературе која се бави туристичким искуством, постмодернистичким приступом разумевању туриста (потрошача), аутентичношћу туристичког искуства, вредношћу туристичког искуства, концептом кокреације туристичког искуства и концептом незаборавног туристичког искуства. Први део другог поглавља заокружује описивање крузинг искуства. Други део се базира на пословном приступу приликом тумачења менаџмента квалитета крузинг искуства. Да би се у потпуности разумело управљање квалитетом крузинг искуства, кандидат је описао: концепт *Услужног позоришта*, радну ангажованост запослених, квалитет туристичке услуге из перспективе димензија квалитета, квалитет крузинг искуства базиран на принципима економије искуства и доживљених емоција, задовољство туриста (потрошача) и њихово будуће понашање.

У трећем поглављу, под насловом **Методологија истраживања** (стр. 119-142), је детаљно елаборирана методологија емпиријског истраживања обједињујући у себи конструкцију и методе истраживања, концептуални оквир и хипотезе истраживања, квалитативни и квантитативни метод прикупљања података и коришћене методе приликом анализирања података. На основу концептуалног модела, сви неопходни подаци су прикупљени комбинованом методом односно подударајућом триангулацијом путем интервјуа са фокус групама и попуњавањем структурираних анкетних упитника.

У четвртном поглављу, под насловом **Резултати истраживања** (стр. 143-207), су анализирани добијени резултати применом квалитативног и квантитативног истраживања при чему је ово поглавље подељено на два дела како би се посебно приказали и анализирали резултати квалитативног у односу на квантитативно истраживање.

У петом поглављу, под насловом **Закључна разматрања** (стр. 208-221), су представљени доприноси истраживања, ограничења истраживања као и закључци и препоруке за будућа истраживања

3. ОСТВАРЕНИ РЕЗУЛТАТИ И ДОПРИНОС ИСТРАЖИВАЊА

Основни циљ истраживања је био усмерен ка продубљивању разумевања природе квалитета крузинг искуства са посебним освртом на изналажење методолошких поступака којима би се испитале и измериле његове детерминанте и његове последице у циљу подизања квалитета крузинг искуства. Поред тога, аутор се одлучио и на испитивање радне ангажованости запослених на првој линији пружања услуге на крузерима коју бројни аутори наводе као кључни фактор током интеракције са гостима и испоручивања услуге, односно квалитетног предлога искуства.

Концептуални модел квалитета крузинг искуства је развијен на основу различитих постојећих теорија, које су идентификоване, анализирани и обједињене како би се побољшало разумевање природе квалитета крузинг искуства. Кандидат је поставио хипотезе да ће квалитет крузинг искуства бити под позитивним утицајем перформанси крузера (компоненте модела Услужног позоришта) и квалитета услуге, при чему ће са друге стране квалитет крузинг искуства имати позитиван утицај на целокупно задовољство туриста и њихову лојалност. У ту сврху су идентификоване и издвојене компоненте које су формирале концептуални модел квалитета крузинг искуства који тестира однос позитивног утицаја специфичних компоненти (детерминанти) на квалитет крузинг искуства (посредник - медијатор) и његов позитивни утицај на целокупно задовољство туриста и њихово будуће понашање (последице). На основу тога, а уз помоћ постојеће литературе, развијено је већ наведених осам хипотеза.

Емпиријско истраживање је у раду подељено на две фазе. У првој фази су обављена два интервјуа са фокус групама, где су прву фокус групу сачињавали запослени на Disney крузеру, док су другу фокус групу сачињавали гости са Disney крузера. Добијени подаци из интервјуа са фокус групама су пружили јаснији увид у проблематику истраживања и самим тим су допринели бољем разумевању природе квалитета крузинг искуства и радне ангажованости запослених на крузерима. Наведени приступ се показао изузетно корисним

у расветљавању природе квалитета крузинг искуства пошто је концептуални модел приказао изузетно висок утицај запослених на квалитет крузинг искуства. Поред тога, добијени подаци из интервјуа са фокус групом гостију са Disney крузера су били значајни за испитивање специфичних социо-демографских карактеристика туриста са крузера и њиховог односа према компонентама модела квалитета крузинг искуства. На исти начин су добијени подаци из интервјуа са фокус групом запослених са Disney крузера помогли у разумевању односа између специфичних социо-демографских карактеристика запослених са крузера и њиховог односа према факторима ангажованости.

У наставку истраживања квалитета крузинг искуства подаци добијени из упитника су анализирани употребом статистичког пакета СПСС 21 и АМОС 21. У првом кораку је извршено тестирање поузданости и ваљаности добијених података употребом конфирматорне факторске анализе, након чега је елиминисана 21 екстремна вредност, тако да је дескриптивна анализа извршена на укупном узорку од 306 гостију са Disney крузера. Други корак је подразумевао тестирање свих осам хипотеза, а у ту сврху је употребљено структурално моделовање. Све хипотезе су подржане истраживањем, осим хипотезе 6 (квалитет искуства је у позитивној вези са целокупним задовољством). На основу тога следи како позитивна веза, односно позитиван утицај компоненте *Крузинг искуство* на компоненту *Целокупно задовољство* (која је наведена као хипотеза у концептуалном моделу квалитета крузинг искуства) није подржана.

У погледу *доприноса резултата докторске дисертације* кандидата Александра Радића, може се посебно посматрати допринос теорији у односу на практични допринос самог истраживања. Природа квалитета крузинг искуства као и радна ангажованост запослених на крузерима су теме којима до сада није пружена значајнија пажња у научним круговима. На основу тога се може сматрати како је ово истраживање битно допринело разумевању квалитета крузинг искуства као и развоју теорије радне ангажованости запослених на крузерима. У том смислу треба истаћи и емпиријско испитивање природе квалитета крузинг искуства где се на холистички начин приступило дескрипцији модела за мерење квалитета крузинг искуства. Према томе, можемо сматрати како је концептуални модел крузинг искуства, иако не у потпуности, ипак на врло добар начин демонстрирао и доказао позитиван утицај специфичних компоненти (детерминанти) на квалитет крузинг искуства (посредник - медијатор); а затим делимично и његов позитивни утицај (хипотеза 6 није подржана) на целокупно задовољство туриста и њихово будуће понашање (последнице). Интервју са фокус групом гостију је омогућио додатан увид у истраживачку проблематику, при чему су добијени резултати поткрепили концептуални модел квалитета крузинг искуства.

Емпиријско истраживање квалитета крузинг искуства је произвело експлоративне резултате који представљају допринос укупној теорији економије искуства, квалитета услуге, квалитета крузинг искуства и људских потенцијала у крузинг индустрији. Поред тога, научни допринос овог истраживања се огледа и у формулисању упитника који су се користили приликом истраживања, при чему је испољен задовољавајући ниво њихове поузданости. Научни допринос ове докторске дисертације је садржан и у идентификовању и тестирању фактора радне ангажованости запослених на крузеру, где су добијени подаци из интервјуа са фокус групом запослених у додатној мери расветлили проблематику истраживања. У складу са тиме овај рад може бити издвојен као један од ретких примера

истраживања који се систематски и методично бавио питањем радне ангажованости запослених на крузерима.

С обзиром на чињеницу да је истраживање спроведено на крузери у сарадњи са запосленима на крузери и гостима са крузера, може се сматрати како су у великој мери узети у обзир сви аспекти за даљу практичну примену. На основу тога се може претпоставити да су резултати истраживања и од значаја за менаџере крузинг компанија пошто се добијени подаци, резултати истраживања, увиди и препоруке могу применити и у пракси а у складу са ограничењима истраживања. У том смислу мора се поћи од чињенице да би биле потребне одређене адаптације упитника, док би се сам модел квалитета крузинг искуства и фактори радне ангажованости морали додатно испитати.

Главно *ограничење истраживања* у вези са квантитативним делом истраживања, се огледа у томе што је целокупно истраживање спроведено на једном крузери, тачније речено, на Disney Magic крузери. Овакво ограничење је било неизбежно имајући у виду како се *in situ* истраживала специфична фаза крузинг искуства (на крузери и дестинацијама које се посећују). Међутим, у циљу континуираног унапређења теорије крузинг туризма, будућа истраживања би морала објединити више крузера у оквиру различитих крузинг компанија. Следеће ограничење је сам модел, односно, компоненте које су уврштене у модел квалитета крузинг искуства. Иако су све компоненте показале висок ниво ваљаности и поузданости, компонента заснована на димензијама квалитета компаније Disney Cruise Line је по први пут тестирана на примеру крузинг туризма, тако да је неопходно њено даље тестирање.

Питање структуре узорка односно испитаника је ограничење које се мора истаћи пошто су у овом истраживању учествовали само гости једне крузинг компаније који су при том претежно из западних развијених земаља, тако да се резултати истраживања не могу у потпуности генерализовати. По питању избора испитаника, неопходно је истаћи и укупан број испитаника који је износио 306, тако да је мали број испитаника у овом истраживању имао ограничавајући ефекат на изабрану статистичку методу, тачније речено, структурално моделирање. Изабрана узорак је унеколико другачији у погледу демографских карактеристика у односу на радове других аутора, тако да се може сматрати да су и демографске карактеристике узорка донекле ограничење овог истраживања. Следеће ограничење истраживања се огледа у самој локацији истраживања, тачније речено пловидбеном реду крузера, пошто је истраживање спроведено на крстарењима која су посећивала дестинације северне Европе, Велике Британије и западног Медитерана. Било би корисно тестирати концептуални модел и на крстарењима која у свом пловидбеном реду посећују и неке од популарнијих дестинација као што су Аљаска, карипска острва и Бахами. Такође треба назначити да се ово истраживање бавило специфичним фазама у процесу стварања туристичког искуства (боравак на крузери и дестинацијама које се обилазе током крстарења) па би било корисно проширити истраживање и на преостале фазе у процесу стварања туристичког искуства. У погледу испитивања радне ангажованости запослених са крузера, потребно је имати на уму како је и овај део истраживања у потпуности експлоративне природе. Приликом истраживања радне ангажованости запослених на крузерима учествовали су само запослени једне крузинг компаније тако да се закључци не могу генерализовати. Квалитативни део истраживања је такође имао ограничења. Главно ограничење је што су учесници фокус

група знали да је истраживач лице запослено у компанији, тако да постоји могућност да је ова околност утицала на одговоре учесника фокус група. Посматрајући композицију учесника фокус групе гостију са крузера, ограничење се примећује у томе што су учествовали искључиво гости који су крстарили више од десет пута. Међутим, овај тип гостију није довољно репрезентативан пошто овакви гости чине изузетно мали део глобалне популације гостију са крузера.

Полазећи од тога да је крузинг искуство континуирани интерактивни процес деловања и откривања, од узрока до последице, који пружа значења индивидуама у различитим контекстима њиховог живота, искуства која произлазе из конзумације крузинг туризма се налазе у средишту онога што се подразумева под трансформативном природом искуства. Међутим, и поред тога што су испитаници у овом истраживању показали највећи интензитет према компоненти *Крузинг искуство*, позитиван утицај компоненте *Крузинг искуство* на компоненту *Целокупно задовољство* овим истраживањем није подржано. У овом истраживању *Крузинг искуство*, засновано на обједињена четири домена искуства (забава, едукација, естетика и ескапизам) је унапредило разумевање економије искуства на више начина. У том смислу, обједињавањем четири домена искуства у циљу постизања оптималног искуства се не постиже обавезно и задовољство код туриста, пошто на задовољство туриста у значајној мери утичу: услужни сценарио, запослени, услужни амбијент, квалитет пружене услуге и доживљене емоције. Иако крузинг компаније у значајној мери утичу на четири домена искуства на крузеру, њихов утицај на ова четири домена искуства у дестинацијама које се гости посећују око путовања је знатно мањи. У већини дестинација које гости посећују током крстарења примећује се велики број стационарних туриста као и гостију са крузера, тако да значајан број гостију са крузера не испуни своја очекивања по питању *Крузинг искуства*. Поред тога, у овим дестинацијама крузинг компаније нису у могућности да контролишу све димензије квалитета услуге, немају директан утицај на њихове запослене, нису у стању да утичу на унапређење теме њиховог услужног амбијента тако да је целокупна структура услужног процеса подложна грешкама. Лоше искуство из макар једне дестинације током крстарења је у стању да негативно утиче на целокупно задовољство крстарењем. Демографске карактеристике гостију са крузера у значајној мери утичу на *Крузинг искуство* тако да се обједињена четири домена искуства морају применити на флексибилан начин уколико се жели постићи задовољство потрошача.

Овим истраживањем се тежило обједињавању различитих теорија и модела што би на холистички начин помогло у расветљавању, а затим и побољшавању разумевања природе квалитета крузинг искуства и радне ангажованости запослених на крузерима. Указано је да се модел квалитета крузинг искуства показао веома добрим и, пре него што се приступи његовој адаптацији, неопходно је да се модел тестира на бројнијој популацији где би се укључили и гости који крстаре као са другим крузинг компанијама, као и да се истраживање спроведе на гостима других крузинг компанија, и у условима када је крузер у неком другом делу света на неком другом реду пловидбе. Такође би било врло корисно испитати модел у некој другој фази туристичког искуства (на пример сећања на доживљено искуство). У погледу дела истраживања који се односи на радну ангажованост запослених на крузерима ова докторска дисертација спада међу пионирске радове, тако да је неопходно даље тестирање и усавршавање. У циљу унапређења радне ангажованости запослених било би врло корисно када би се спровело идентично истраживање и на

запосленима других крузинг компанијама. Уколико би поновљено истраживање са запосленима у другим крузинг компанијама пружило исте или чак боље резултате, тада би било занимљиво извести и модел радне ангажованости запослених на крузерима и спровести истраживање које би укључило структурално моделовање.

4. МИШЉЕЊЕ КОМИСИЈЕ О ДОКТОРСКОЈ ДИСЕРТАЦИЈИ

Докторска дисертација **Александра Радића**, мастера, је у потпуности урађена према раније одобреној пријави. У целини је веома успешно остварен постављени план истраживања применом савремених научних и стручних знања из предметне области. Дисертација је самосталан научно - истраживачки рад кандидата. Показана је способност за оригинални приступ у анализи посматраних појава које су предмет дисертације. Део докторске дисертације представља један од ретких доприноса у области радне ангажованост запослених на крузерима.

Структура рада је веома добро постављена и омогућила је кандидату да оствари истраживачке намере и да веома квалитетно донесе закључке у вези са системом хипотеза од којег се пошло у раду, као и да пружи релевантне одговоре на постављене циљеве истраживања, што је један од главних доприноса науци, поред истраживачког дела рада. Коришћена методологија обезбедила је уочавање и анализу савремених приступа у вези са улогом и значајем истраживања квалитета искуства потрошача у крузинг туризму. Закључци те анализе су омогућили кандидату формирање одговарајућих оцена које представљају значајан допринос укупној теорији економије искуства, квалитета крузинг искуства и људских потенцијала у крузинг компанијама.

На основу претходно наведеног, Комисија предлаже Већу Департмана за последипломске студије и Сенату Универзитета Сингидунум да прихвати докторску дисертацију **Александра Радића**, мастера, под насловом "**Истраживање квалитета услужног процеса у крузинг туризму**" и одобри њену јавну одбрану.

У Београду,
31.01.2018.

ЧЛАНОВИ КОМИСИЈЕ



1. др Радмила Живковић, ванредни професор - председник



2. др Филип Ђоковић, доцент - члан



3. др Јован Попеску, редовни професор - ментор