

ИЗВЕШТАЈ О ОЦЕНИ ДОКТОРСKE ДИСЕРТАЦИЈЕ

ПОДАЦИ О КОМИСИЈИ
<ol style="list-style-type: none">Датум и орган који је именовано комисију 26. 09. 2019. године; решење бр. 012-199/13-2019; декан Факултета техничких наука у Новом Саду на предлог Наставно-научног већа.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:<ol style="list-style-type: none">др Илија Ђосић, професор емеритус; председник Производни и услужни системи, организација и менаџмент; 24.03.2016.; Универзитет у Новом Саду, Факултет техничких наука;др Радко Максимовић, редовни професор; Производни и услужни системи, организација и менаџмент; 18.12.2008.; Универзитет у Новом Саду, Факултет техничких наука;др Лепосава, Грубић-Нешић, редовни професор.; Производни и услужни системи, организација и менаџмент; 14.07.2016.; Универзитет у Новом Саду, Факултет техничких наука;др Добривоје Михаиловић, редовни професор; Менаџмент људских ресурса, Психологија организације 15.04.2008.; Универзитет у Београду, Факултет организационих наука;др Младен Печујлија ванредни професор; МЕНТОР Производни и услужни системи, организација и менаџмент; 10.02.2016.; Факултет техничких наука, Нови Сад;
II ПОДАЦИ О КАНДИДАТУ
<ol style="list-style-type: none">Име, име једног родитеља, презиме: Душко (Милован) ПетровићДатум рођења, општина, република: 30.10.1978., Ужице, Република СрбијаНазив факултета, назив студијског програма дипломских академских студија - мастер и стечени стручни назив: Факултет техничких наука, Универзитет у Новом Саду; Инжењерски менаџмент, Дипломирани инжењер менаџмента - мастер; 2006.Година уписа на докторске студије и назив студијског програма докторских студија: 2011., Индустрijско инжењерство/Инжењерски менаџментНазив факултета, назив магистарске тезе, научна област и датум одбране: -Научна област из које је стечено академско звање магистра наука: -
III НАСЛОВ ДОКТОРСKE ДИСЕРТАЦИЈЕ:
„УТИЦАЈ ПЕРСОНАЛНИХ КАРАКТЕРИСТИКА ЗАПОСЛЕНИХ У УСЛУЖНИМ СИСТЕМИМА НА ПЕРФОРМАНСЕ ОРГАНИЗАЦИЈЕ“
IV ПРЕГЛЕД ДОКТОРСKE ДИСЕРТАЦИЈЕ: Навести кратак садржај са назнаком броја страна поглавља, слика, шема, графикона и сл.
Докторска дисертација кандидата Душка Петровића под насловом „УТИЦАЈ ПЕРСОНАЛНИХ КАРАКТЕРИСТИКА ЗАПОСЛЕНИХ У УСЛУЖНИМ СИСТЕМИМА НА ПЕРФОРМАНСЕ ОРГАНИЗАЦИЈЕ“ са литературом и прилозима, садржи 155 стране текста. Попис коришћене литературе са 147 наслова наведен је на 8 страна, а садржај дисертације на 2 стране. Докторска дисертација садржи 33 табеле, 5 слика, 14 графикона и 4 прилога, интегрисаних у основни текст. Испред основног текста дати су

наслов, кључна документацијска информација и садржај. Приказ истраживања која су извршена у оквиру дисертације и резултата, изложени су у 9 основних поглавља и то:

- I. Увод
- II. Теоријске основе и преглед литературе
- III. Разрада теоријских основа
- IV. Емпиријски део
- V. Резултати истраживања
- VI. Дискусија добијених резултата
- VII. Доказивање хипотеза истраживања
- VIII. Закључци, недостаци, правци даљих истраживања, научни и практични допринос
- IX. Литература и прилози

V ВРЕДНОВАЊЕ ПОЈЕДИНИХ ДЕЛОВА ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ:

У првом, уводном поглављу кандидат је идентификовао потребу и предмет (проблем) истраживања и утврђен циљ истраживања, постављене су хипотезе и назначени су очекивани резултати истраживања, тј. позиционирано је истраживање у посматраној области. Предмет истраживања ове дисертације је утврђивање степена задовољства корисника пруженом услугом у рекреационим центрима (у даљем тексту РЦ) у Војводини и утицајем истих на њихове перформансе а резултати истраживања представљају основу за планирање активности којима ће се унапређивати перформансе, квалитет рада па и задовољство корисника као главни излазни резултат. Задовољство корисника не зависи само од карактеристика пружене услуге већ и од карактеристика самог корисника, од његових очекивања и склоности да критикује и похваљује. Некада испуњење потреба не мора да испуњава социјалне и емоционалне потребе, а осим тога, задовољство корисника може да има и културну позадину народа. Квалитет услуге се може дефинисати као степен у ком услуга за појединца и популацију повећава вероватноћу жељених исхода и ако је конзистентна са тренутним стручним знањем. Ово је дефиниција, која је првобитно коришћена као прекретница извештаја Института за медицину која је започета од стране Lohr-а (1990). Она је и даље у широкој употреби у студијама квалитета услуга РЦ, јер ставља нагласак на одговарајуће појединачне и популационе нивое анализа. Категорије показатеља квалитета услуге као што су опрема, објекти, Људски ресурси и квалификације је првобитно развио Avedis Donabedian, а Lohr је провео много година осмишљавајући и ширећи ову шему. Важно је имати на уму да је он предложио да ове променљиве нису баш директна мера квалитета. Уместо тога, они су ту само да нам помогну да закључимо да ли је квалитет добар или није. Проблем овог истраживања је да ли димензија личности даваоца РЦ услуга, као и које њихове вредности утичу на задовољство корисника РЦ услуга као и на перформансе предузећа. Запослени се различито понашају на послу из јединственог разлога, зато што су различите личности. Личност је јединствена комбинација карактеристика особе која произилази из начина на који се појединац понаша и ступа у интеракцију са другим Људима. Циљ истраживања је да се сагледа задовољство корисника услуга РЦ, као и фактори који утичу на њихово задовољство, односно незадовољство, вредности и карактеристике давоца услуга а затим како ови елементи утичу на перформансе РЦ. На основу резултата овог истраживања, уважавајући мишљење корисника, могу се јасније дефинисати приоритети за побољшање и унапређење квалитета рада и перформанси Рекреационих Центара. Процена задовољства корисника је један од основних елемената унапређења квалитета рада и предуслов квалитетне заштите, а представља меру става корисника услуге према даваоцу услуге. Задовољство корисника не зависи само од карактеристика пружене услуге већ и од карактеристика самог клијента, од његових очекивања и склоности да критикује и похваљује. Некада испуњење личних потреба не мора да испуњава социјалне и емоционалне потребе, а осим тога, задовољство корисника може да има и културну позадину народа. Циљ за обезбеђивање квалитета у РЦ више не лежи у техничкој и стручној савршености система, већ у оптималном квалитету који одговара потребама корисника услуга, те је сасвим природно да је мишљење корисника од непроцењивог значаја за квалитет услуге. Задовољство корисника услуге је опште опредељење појединца према свом укупном искуству. Мера окренутости према задовољству корисника не огледа се у индикаторима стања, већ у начину на који се систем односи према њиховим очекивањима. Задовољство се мора разумети унутар склопа различитих елемената који могу у већој или мањој мери да задовоље корисника. У овом раду кандидат је истражио које димензије личности и које вредности стручњака утичу на задовољство корисника њихове услуге и како те димензије утичу на перформансе организације. Дошао је до сазнања да су примаоци услуга задовољнији када им стручњак укаже више пажње, стрпљења, емпатичности и да ти елементи пресудно утичу на процену перформанси организација које пружају услуге (РЦ). Комисија позитивно оцењује ово поглавље.

Друго поглавље дисертације, у циљу потврђивања актуелности предмета, проблема и циљева истраживања, је посвећено прегледу истраживања и анализи литературних извора о мерењу перформанси. Услужном менаџменту, стратешком ХРМ и системима вредности, и личних карактеристика давалаца услуга. Кандидат даје јасан преглед теоријских основа истраживања у области вредности морала и личних карактеристика запослених у светлу петофакторског модела личности великих пет. Историјски су наведени и анализирани

путеви развоја личних карактеристика, система вредности давалаца услуга и перформанси и задовољства корисника услуга. Комисија сматра да је поглавље адекватно урађено.

У **трећем** поглављу су детаљније описане и разрађене теоријске основе истраживања. Петофакторски модел личности један је од теоријских оквира који се последњих година постепено наметнуо у истраживањима личности, а осврћући се на здравство, пројектован кроз више инструмената од којих се као један од најпримењивијих издваја скраћена верзија Big Five упитник (BFI). Петофакторски модел личности је заснован на претпоставци да су социјално значајне и битне карактеристике личности садржане у природном језику. Пет димензија личности су издвојене анализом термина природног језика, које појединци користе да би описали себе и друге. Треба истаћи да су полови главних димензија обележени терминима који описују хипотетичке типове личности који на тим цртама постижу екстремно ниске, односно екстремно високе скорове. Теорија моралних основа настала је од групе психолога, а говори о томе како и зашто морал варира различитим културама, а у исто време показује толико сличности. После детаљног описа мерења параметара квалитета и перформанси кандидат образлаже хипотезе истраживања и повезује их стратешким ХРМ. Квалитет се може дефинисати као степен у ком услужни систем за појединца и популацију повећава вероватноћу жељених исхода иако је конзистентна са тренутним стручним знањем. Мишљење Комисије да су теоретска разматрања у складу са природом дисертације.

У **четвртном поглављу** приказан је истраживачки метод који је коришћен за добијање истраживачких резултата у дисертацији. Утврђене су променљиве и детаљније су описани инструменти за истраживање у виду упитника. Комисија је мишљења да је рад адекватно методолошки постављен.

У **петом поглављу** дисертације, описане су карактеристике узорка и валидности модела. Дат је увид у квалитативно и квантитативно истраживање и објашњен је модел истраживања који је спроведен у оквиру дисертације, уз објашњење методологије и поступка тестирања. У квантитативном делу спроведено је структурално моделовање (SEM) у програму WAPPLIS 4.0, с обзиром да дозвољава установљивање и нелинеарних односа међу променљивима које су укључене у структурални модел. Структурално моделовање је статистички поступак који може да се примени у различитим истраживачким ситуацијама. Могуће је проверавати аспекте одређене теорије, анализирати латенту структуру конструктора, тестирати постојање медијације, анализирати промене током времена и слично, а може да се користи и у ситуацији када истраживач жели да провери да ли се две или више група разликују на већем броју зависних варијабли. Такође, овај метод се користи и у највећем броју истраживања задовољства корисника, чија је најзначајнија предност висок степен статистичке ефикасности у симултаном описивању вишеструких веза између посматраних променљивих. Комисија констатује да је избор метода истраживања и статистичке обраде података у потпуности усаглашен са предметом и циљем истраживања.

У **шестом поглављу**, аутор дискутује о добијеним резултатима емпиријског истраживања и анализира полазне претпоставке. Добијени резултати потврђују опште хипотезе истраживања да личне карактеристике даваоца услуга утичу на перформансе и квалитет услуга у услужним системима и систем вредности даваоца услуга утиче на перформансе и квалитет услуга у услужним системима. Исто тако добијени резултати потврђују и појединачне хипотезе истраживања. На крају овог поглавља приказана је генерална дискусија предложеног модела. Такође, указано је на основне импликације резултата за теорију и праксу. Комисија сматра да је дискусија у складу са добијеним резултатима.

У **седмом поглављу** разрађене су и графички приказане опште и посебне хипотезе, и дат је закључак, које особине личности и вредности имају утицаја за задовољство корисника услуга и перформансе услужних система. И ово поглавље је према мишљењу Комисије адекватно написано.

У **осмом поглављу** дисертације су изложена закључна разматрања и оцене извршених истраживања и идентификован је научни и практични допринос дисертације. На основу добијених резултата закључено је да личне карактеристике даваоца услуга у нашем узорку испитаника остварују исти утицај како на процену квалитета услуге тако и на процену перформанси РЦ и да вредности наших испитаника остварују исти утицај како на процену квалитета услуге тако и на процену перформанси РЦ. Посредно можемо закључити да боља селекција кадра по тим параметрима значајно доприноси побољшању перформанси и квалитета услуга да постоји статистички значајан утицај личних карактеристика давалаца услуга на перформансе РЦ као и на квалитет услуге да постоји статистички значајан утицај вредности запослених на перформансе РЦ и квалитет њихове услуге и да ХРМ који је стратешки оријентисан на постизање конкурентске предности предузећа треба да води рачуна о ова два параметра у циљу обезбеђивања конкурентске предности. Комисија сматра да су закључци правилно изведени у односу на добијене резултате.

Девето поглавље дисертације садржи попис цитиране и коришћене научне и стручне литературе и прилоге. Консултовање задовољавајућег броја релевантних иностраних и домаћих литературних извора намеће закључак о поузданости изведених закључака изложених у дисертацији.

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

НАПОМЕНА: Таксативно навести називе радова, где и када су објављени. У случају радова прихваћених за објављивање, таксативно навести називе радова, где и када ће бити објављени и приложити потврду о томе.

1. Pervaz, J; Petrovic, D, Pecujlija, M & Cosic, I[lija] (2018). Improving Export Strategies to EU (Case of Serbia), Proceedings of the 29th DAAAM International Symposium, pp.xxxx-xxxx, B. Katalinic (Ed.), Published by DAAAM International, ISBN 978-3-902734-xx-x, ISSN 1726-9679, Vienna, Austria DOI: 10.2507/29th.daaam.proceedings.xxx (in print)
2. Pecujlija, M., Petrovic, Dusko (2019). Smartphone OS and User Emotion and Ethics. *Technical Gazette*, DOI Number: 10.17559/TV-20190611134114

VII ЗАКЉУЧЦИ ОДНОСНО РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА

Прегледом докторске дисертације јасно се уочава да она садржи систематизовану истраживачку грађу, што је омогућило аутору да уз примену одговарајућих инструмената и методологије научног рада и расположивих извора (литературе и прикупљених података и информација из рекреационих центара (РЦ) у Новом Саду, Зрењанину, Сомбору, Суботици и Сремској Митровици извуче појединачне и опште закључке и уочи развојне тенденције, могућности и правце побољшања перформанси РЦ и повећање задовољства корисника услуга.

Основни резултати ове докторске дисертације су следећи:

1) Добијени резултати указују да ће корисници услуга у РЦ позитивније оцењивати квалитет услуга ако запослени у њима имају што израженију димензију личности ОТВОРЕНОСТ и вредносну оријентацију ТЕЖЊА КА ЧИСТОТИ и ОДНОС ПРЕМА АУТОРИТЕТУ. Вредности запослених у РЦ такође имају статистички значајан утицај на њихову процену перформанси. Што је код запослених израженија ТЕЖЊА КА ПРАВИЧНОСТИ њихова процена перформанси је боља. Вредности ОДНОС ПРЕМА АУТОРИТЕТУ и ТЕЖЊА КА ЧИСТОТИ на истоветан начин утичу на њихову процену перформанси.

2) Дат је допринос научној и стручној јавности кроз нове информације које могу представљати квалитетне подлоге даљем развоју перформанси услужних система и задовољства услугом корисника услуга

3) Истраживање тријадног односа између различитих личних карактеристика, система вредности давалаца услуга перформанси и задовољства корисника услуга представља прво емпиријско истраживање услужних система, које је изведено коришћењем четири упитника као истраживачког инструмента и применом метода из других научних области, што овом раду даје мултидисциплинарни карактер.

Имајући напред наведено у виду, Комисија сматра да је кандидат Душко Петровић успешно извршио планирана истраживања, обрадио докторску дисертацију и остварио постављене циљеве и дао оригиналан научни допринос развоју теорије и праксе индустријског инжењерства и инжењерског менаџмента, људских ресурса, као основног подручја истраживања.

VIII ОЦЕНА НАЧИНА ПРИКАЗА И ТУМАЧЕЊА РЕЗУЛТАТА ИСТРАЖИВАЊА

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

У дисертацији су јасно утврђени циљеви истраживања, а резултати добијени истраживањем су у писаном тескту докторске дисертације приказани, анализирани и тумачени применом релевантних математичко-статистичких метода прикупљања, приказивања, обраде и анализе квантитативних података. Кандидат је у оквиру истраживања користио адекватне савремене и потврђене научне методе и спроведено је структурално моделовање (СЕМ). Образложена је друштвена и научна оправданост предмета и циља истраживања и дефинисани су кључни појмови. Приказани резултати су представљени логично и конзистентно, с више параметара и различитих показатеља.

Рад је проверен у софтверу за детекцију плагијаризма iThenticate.

Избор наведених метода и начина њихове примене је, у потпуности, прилагођен карактеру проблема који су у дисертацији решавани.

IX КОНАЧНА ОЦЕНА ДОКТОРСKE 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 је написана у складу са образложењем које је наведено у пријави теме.
2. Да ли дисертација садржи све битне елементе	Докторска дисертација својим насловом, садржајем, резултатима истраживања и начином тумачења тих резултата садржи све битне елементе који се захтевају за радове овакве врсте.
3. По чему је дисертација оригиналан допринос науци	Разматрајући докторску дисертацију кандидата Душка Петровића, Комисија је закључила да она представља оригиналан научни допринос аутора теорији, кроз спознају и индентификацију круцијалних елемената система вредности и личних карактеристика давалаца услуга који доприносе задовољству примаоца услуга и перформансама услужних система. У ширем контексту, дат је допринос развоју научне области индустријског инжењерство и инжењерског менаџмента, јер су истраживањем остварени следећи циљеви: проширена су теоријска и практична сазнања о систему вредности и личним карактеристикама даваоца услуга на сам квалитет услуга и перформанси у услужном сектору. Развијена решења су оригинална, а истовремено, представљају добру основу за даља истраживања у овој области и за примену у другим областима делатности у сектору високог образовања.
4. Недостаци дисертације и њихов утицај на резултат истраживања	Докторска дисертација нема недостатака који би битно утицали на коначан резултат истраживања.
X ПРЕДЛОГ:	
На основу укупне оцене дисертације, комисија предлаже:	
- да се докторска дисертација прихвати, а кандидату, Душку Петровићу, одобри одбрана.	

ПОТПИСИ ЧЛАНОВА КОМИСИЈЕ

др **Илија Ђосић**, професор емеритус
Производни и услужни системи, организација и менаџмент;
Универзитет у Новом Саду, Факултет техничких наука

др **Радо Максимовић**, редовни професор;
Производни и услужни системи, организација и менаџмент;
Универзитет у Новом Саду, Факултет техничких наука

др **Лепосава, Грубић-Нешић**, редовни професор;
Производни и услужни системи, организација и менаџмент;
Универзитет у Новом Саду, Факултет техничких наука

др **Добривоје Михаиловић**, редовни професор;
Менаџмент људских ресурса; Психологија организације
Универзитет у Београду, Факултет организационих наука

др **Младен Печујлија** ванредни професор.; МЕНТОР
Производни и услужни системи, организација и менаџмент;
Универзитет у Новом Саду, Факултет техничких наука

