

**VEĆU DEPARTMANA ZA POSLEDIPLOMSKE STUDIJE I
MEĐUNARODNJU SARADNJU UNIVERZITETA SINGIDUNUM,
BEOGRAD**

Na osnovu odluke Veća Departmana za poslediplomske studije Univerziteta Singidunum iz Beograda broj 4 - 42/2020 od 11.03.2020. određeni smo u Komisiju za ocenu doktorske disertacije kandidata mr *Ivane Mitrašinović-master*, pod naslovom „**EVALUACIJA MODELA TAIS ZA UTVRĐIVANJE PREDISPOZICIJA ZAPOSLENIH ZA RAD U UGOSTITELJSTVU**“ o čemu podnosimo sledeći

IZVEŠTAJ

1. Osnovni podaci o kandidatu

Kandidat Ivana Mitrašinović-master ekonomista, rođena je 16.09.1987. godine u Užicu, Republika Srbija. U Čajetini je završila Osnovnu školu „Dimitrije Tucović“, a Srednju grafičku školu završila je u Novom Beogradu kao đak generacije. Diplomirala je 26.10.2010. godine na Univerzitetu Singidunum, Fakultet za turizam i hotelijerstvo, smer Hotelijerski menadžment. Diplomski rad na temu „Projektovanje i izgradnja hotela Hyatt Regency Beograd“ radila je iz predmeta Projektovanje i izgradnja hotela. Godine 2009. bila je član Studentskog parlamenta, kao predstavnik studenata III godine osnovnih studija Fakulteta za turistički i hotelijerski menadžment Univerziteta Singidunum. Prosečna ocena tokom osnovnih studija je 9,97. Master rad na temu „Informacione tehnologije u osnovi kvalitetnog procesa zapošljavanja u savremenom hotelskom poslovanju“ odbranila je 12.07.2011. godine na Univerzitetu Singidunum, studijski program Poslovni sistemi u turizmu i hotelijerstvu. Prosečna ocena na master studijama je 10,00.

05/2007 - 09/2007	Turistički predstavnik , Turistička agencija “Santala Tours”, Neos Marmaras, Grčka
06/2008 - 09/2008	Guest Service Agent “Hard Rock Park”, Myrtle Beach, SC, SAD
12/2008 - 04/2010	Operativni menadžer , Vila “Casa Vostra”, Zlatibor, Republika Srbija
04/2010 - 10/2010	HR Administrator , Hotel “Hyatt Regency Beograd”, Republika Srbija
11/2011 - 07/2012	HR Konsultant , “Executive Hotels & Resorts”, Vankuver, BC, Kanada
06/2013 - 02/2015	HR & Payroll Manager , “Best Service Pros”, Vankuver, Kanada
02/2015 - 02/2018	Payroll & HRIS Implementation Manager , “Joey Restaurant Group”, Vankuver, BC, Kanada
05/2018 - 07/2018	Human Resources Instructor , “ILAC International College”, Vankuver, BC, Kanada
02/2018 - 11/2018	Senior Manager of Compensation, Performance and Analytics , “Joey Restaurant Group”, Vankuver, BC, Kanada
05/2019 - 10/2019	Asistent , “Univerzitet Singidunum”, Beograd, Republika Srbija
11/2018 -	HR Konsultant , “Akademis Consulting”, Vankuver, BC, Kanada

Objavljeni radovi: M24

- Gligorić, M., Mizdraković, V., Mitrašinović, I., Bošković, V. (2019) „Audit timelines and market capitalization: evidence from an emerging market“ *Industrija - Quarterly Journal of Sustainable Economics*, Belgrade, Serbia: Economics Institute, No. 4/2019., pp.21-45 (M24)

Doktorska disertacija Ivane Mitrašinović-master urađena je na 172 strane od čega je: 160 strana pisanog teksta u okviru koga su prikazane 11 tabela, 6 grafikona, i 4 slike; 9 strana spisak literature (139 bibliografskih jedinica, knjige, časopisa, naučni lianci i 45 internet izvora). U doktorskoj disertaciji navedeno je 482 fusnoote.

Doktorska disertacija kandidata Ivane Mitrašinović-master prošla je proveru softvera za ustanovljavanje preklapanja/plagijarizma (iThenticate: Plagiarism Detection Software). Ukupan procentualni iznos zapaženih preklapanja iznosi 9% 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 reference navedene u fusnotama koje je kandidat koristio prilikom navođenja izvora za prikazane tvrdnje i citate u disertaciji. Preostali deo preklapanja odnosi se na periodične reči i izraze koji su opšte prihvaćeni i koriste se u svakodnevnoj komunikaciji i akademskom pisanju u različitim oblastima pa se stoga ne mogu smatrati plagijarizmom kao i adekvatno navedene preuzete delove iz drugih izvora literature, obeležene navodnicima i fusnotama koje ukazuju na originalni rad iz kog su delovi citirani. 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 i cilj doktorske disertacije

Predmet istraživanja-ove doktorske disertacije je sagledavanje karakteristika kvalitetnih kadrova i njihova spretnost u ophođenju sa gostima i kolegama, kao i rastuća internacionalizacija tržišta i multikulturalizam ljudskih resursa, zahtevaju od ugostiteljskih objekata da u svom poslovanju koriste razne modele i metode koje im pomažu u efikasnoj i kvalitetnoj selekciji ljudskih resursa. Zahtevi gostiju su sve kompleksniji, a prisustvo brojnih konkurenata sve više stvara potrebu za pažljivom selekcijom kandidata koji će doprineti, ne samo dobrim finansijskim rezultatima, već i stvaranju jasnog imidža poslovanja koji ugostiteljska preduzeća izdvaja od konkurenata. Osećaj dobrodošlice, ljubaznost, velikodušnost, prilagodljivost, briga za privatnost gosta, prijatna iznenađenja samo su neki od osećaja i gestova koji doprinose lojalnosti gostiju, a samim tim i uspešnosti dugoročnog poslovanja ugostiteljskih preduzeća. U savremenom dobu, poslovni procesi se standardizuju i automatizuju, jer je efikasnost veoma važan aspekt poslovanja. Većina obuka u poslovnom svetu zasnivaju se na jasnim instrukcijama i jednostavnim odgovorima. Gostoprimstvo nije zasnovano na jednostavnom odgovoru. Gostoprimstvo zahteva predanost datoj situaciji i potrebama gostiju, a od zaposlenih u ugostiteljskim objektima očekuje se da u isto vreme prate standarde poslovanja, ali i da zadrže duh srdačnosti i gostoprimstva. Kroz istraživanje obavljeno uz pomoć testa ličnosti poznatog kao TAIS (skraćeno od: The Attentional and Interpersonal Style Inventory) analizirane su karakteristike ličnosti koje se ovim testom mogu definisati, a ukazuju na prisustvo ili odsustvo prirodnog osećaja za pružanje gostoprimstva i uspešnost zaposlenih u ugostiteljstvu.

Cilj istraživanja-Osnovni cilj sprovedenog istraživanja je da ukaže na neophodnost kvalitetnog pristupa selekciji ljudskih resursa u ugostiteljskom poslovanju i da definišu modele selekcije ljudskih resursa koji pomažu pri određivanju predispozicija pojedinaca za pružanje gostoprimstva i postizanje uspešnih rezultata u ugostiteljskom poslovanju. Istraživanja u ovom radu imaju za cilj da definišu normativne vrednosti TAIS testa ličnosti koji će olakšati selekciju zaposlenih u ugostiteljskim preduzećima i koje se u budućnosti mogu koristiti u procesu efikasnijeg i transparentnijeg zapošljavanja u ugostiteljskom poslovanju.

3. Hipotetički okvir istraživanja

Kandidat je u svojoj disertaciji postavio dve osnovne hipoteze:

H1: Korišćenjem TAIS testa ličnosti u selekciji kadrova može se ustanoviti prisustvo ili odsustvo prirodnog osećaja za pružanje gostoprimstva.

H2: Korišćenjem TAIS testa ličnosti u selekciji kadrova mogu se ustanoviti predispozicije za njihovu uspešnost na poziciji menadžera ugostiteljskih preduzeća.

Pored osnovnih hipoteza postavljene su i pomoćne hipoteze:

1. Dobre upravljačke sposobnosti u ugostiteljskim preduzećima ne znače automatski i dobre ugostiteljske sposobnosti i obrnuto.
2. Karakteristike ličnosti - visoka moć zapažanja, sposobnost za primanje i razmenu velikog broja informacija, ekstravertnost, efektivno verbalno izražavanje i briga za druge stvaraju osećaj gostoprimstva potencijalnim gostima.

4. Metode istraživanja

U istraživanju su korišćene: osnovne, opštenaučne i metode i tehnike prikupljanja podataka. Od osnovnih metoda primenjene su analitičke i sintetičke metode. Od opšte naučnih metoda: hipotetičko-deduktivna metoda, komparativna, statistička i metoda modelovanja. Od metoda i tehnika prikupljanja

podataka primenjene su: anketa, intervju, statističke metode i analiza sadržaja izvora primarne i sekundarne građe.

Kako bi istražili definisani predmet istraživanja u radu korišćemo metodologiju u cilju analiziranja i proučavanja podataka, činjenica i zaključaka, kako bi se mogla prvo proveriti, zatim prihvatiti ili odbaciti postavljena glavna, kao i posebne hipoteze. Od tehnika i metoda prikupljanja podataka primenjene su: anketa, intervju, statističke metode i analiza sadržaja primarne i sekundarne građe.

Za **primarna istraživanja** korišćen je **metod anketnog upitnika** preko TAIS testa ličnosti. Primarno istraživanje obavljeno je u periodu od januara do septembra 2019-te godine na 252 ispitanika zaposlenih u ugostiteljskim objektima na teritoriji Kanade (provincije: Alberta, Britanska Kolumbija, Manitoba i Ontario) i SAD-a (države: Kalifornija i Vašington).

Osim primarnog istraživanja, za prikupljanje podataka korišćena je **kvalitativna analiza dokumenata**, kao što su naučni i stručni radovi i članci iz časopisa koji se bave odgovarajućom temom.

Deduktivna metoda je korišćena radi sistematizacije naučnih saznanja o uslužnoj delatnosti, specifičnosti karakteristika zaposlenih i modelima selekcije ljudskih resursa u ugostiteljstvu.

Statističkom metodom kvantitativno su prikazani rezultati dobijeni u istraživanju, a **komparativnom metodom** su upoređeni rezultati istraživanja u cilju definisanja sličnosti i različitosti TAIS karakteristika ličnosti i njihovog uticaja na poslovne rezultate ispitanika u ugostiteljskom poslovanju.

Logički postupci **analize, sinteze, apstrakcije i generalizacije** omogućili su definisanje i utvrđivanje relevantnih odnosa i povezanosti između posmatranih TAIS parametara i karakteristika ličnosti i ponašanja pojedinaca.

Za razradu hipoteza i zaključivanje korišćene su **analitičko-sintetičke i induktivno-deduktivne metode**, kao i **metode izvođenja stavova i dokazivanje**.

Metoda analize i sinteze korišćena je u cilju donošenja zaključaka predmetnih pojava na osnovu prethodnih analiza i deskripcija.

Metodom apstrakcije odvojicemo ne bitne od bitnih procesa ili predmeta istraživanja.

Induktivna metoda će nam pomoći da na osnovu zapažanja i analize o pojedinačnim činjenicama, predložimo strategiju transformacije VU.

Pored ovih, u istraživanju koriste se i metode svojstvene za istraživanja u društvenim naukama i ekonomiji. Pošto se glavni metodološki princip društvenih nauka zasniva na dijalektici, koristiće se **sintetička, dijalektička i verifikaciona metoda**. Pomoću dijalektičke metode sagledaće se uzajamna povezanost i uslovljenost istraživanih pojava, a verifikaciona metoda kao i sintetička koristiće nam za proveru hipoteza u radu, od kojih se pošlo u istraživanju.

Metod matematičko- statističke analize korišćemo u obradi podataka

U zaključcima korišćene su analitičko-sintetičke i induktivno-deduktivne metode, a za potvrdu (dokazivanje) izabran je metod dokazivanje pojedinih činjenica i izvođenja stavova.

5. Kratak opis sadržaja doktorske disertacije

Doktorska disertacija je koncipirana tako da sadrži uvodni deo, 3 dela i 9 glava. Polazeći od definisanih ciljeva i postavljenih hipoteza kandidat je koncipirao razradu ove disertacije na sledeći način:

Prvi deo disertacije odnosi se na definisanje karakteristika i specifičnosti ugostiteljskog poslovanja, značaj ljudskih resursa u ugostiteljstvu, kao i na definisanje gostoprinstva koje je u srži ugostiteljskog poslovanja.

Drugi deo rada obuhvata upoznavanje sa konceptom upravljanja ljudskim resursima u ugostiteljstvu. Detaljnije se analiziraju modeli selekcije ljudskih resursa i trendovi u oblasti procene ličnosti. U ovom delu rada se objašnjava i istorijat, karakteristike i primena TAIS testa ličnosti koji se koristi u istraživanjima.

Treći deo rada obuhvata dva istraživanja, kao i poređenje rezultata iz ova dva istraživanja i dokazivanje hipoteza. Prvo istraživanje odnosi se na definisanje osobina ličnosti koje predstavljaju predispozicije za uspešnost menadžera ugostiteljskih preduzeća, a drugo istraživanje odnosi se na definisanje osobina ličnosti koje ukazuju na prisustvo ili odsustvo prirodnog osećaja za pružanje gostoprinstva kod pojedinaca.

Uz tri osnovna dela, rad sadrži i Uvod, Zaključak i Literaturu.

6. Očekivani rezultati i naučni doprinos doktorske disertacije

Autor, u zaključnim razmatranjima ispravno konstatuje da postoje očigledni rezultati koji potvrđuju da se TAIS test ličnosti može koristiti za utvrđivanje predispozicija za uspešno obavljanje poslova u oblasti ugostiteljstva. Tehničke veštine se mogu naučiti, ali dobro obavljena tehnička strana posla ne znači uvek i uspešnost u poslu. Meke veštine, socijalna inteligencija, temperament i uopšteno karakteristike ličnosti utiču u velikoj meri na uspešnost obavljanja posla. Prilikom selekcije zaposlenih, tehničke veštine se mogu proveriti, subjektivno oceniti ličnost, ali uz pomoć psiholoških testova ličnosti mogu se objektivno proceniti pojedine karakteristike ličnosti potencijalnih kandidata. TAIS test ličnosti je dobio prednost ispred ostalih mnogobrojnih testova ličnosti koji su trenutno na tržištu, jer on svaku osobu posmatra individualno. Ne postoje dve iste osobe i tako isto ne postoje dva ista rezultata. TAIS ne definiše ličnosti grupišući ih prema sličnim karakteristikama, već se svaki parametar individualno posmatra od slučaja do slučaja. Iako individualno posmatrani, u ovom istraživanju određeni su parametri na kojima zaposleni u ugostiteljskim preduzećima rezultiraju slično. Takođe su određeni i parametri koji se ne mogu uzeti u obzir za određivanje uspešnosti ove grupe pojedinaca, jer su rezultati u ovim oblastima pokazali nerelevantnost prema datom istraživanju.

Prema istraživanju sprovedenom u beogradskim hotelima od tri, četiri i pet zvezdica, intervjuisanje kandidata je najzastupljeniji model selekcije. Utvrđeno je da hoteli najviše kategorije stavljaju akcenat na korišćenje kombinovanih modela selekcije, a korišćenje centara za testiranje i procenu zavisi od konkretne ekspertize i prakse zaposlenih u sektoru ljudskih resursa. Testove ličnosti za selekciju kandidata na menadžment pozicijama koriste u tri od deset ispitanih hotela, dok samo jedan hotel od tri zvezdice (od deset hotela uključenih u istraživanje: 3 hotela sa tri zvezdice, četiri hotela sa četiri zvezdice i tri hotela sa pet zvezdica) koristi test ličnosti kao oblik selekcije kandidata za neupravljачke pozicije. Njihovim istraživanjem pokazano je da nijedan hotel u Beogradu od četiri i pet zvezdica ne koristi testove ličnosti u procesu selekcije zaposlenih na neupravljачkim pozicijama. Zaposleni u sektoru ljudskih resursa ovih hotela se u najvećoj meri oslanjaju na procenu intervjuista i na rezultate testova znanja i sposobnosti prilikom odabira svojih zaposlenih koji će biti u direktnom kontaktu za gostima. Ovakav pristup selekciji kandidata zahteva promene i uvođenje novih metoda selekcije u cilju snižavanja stepena fluktuacije zaposlenih i povećanja zadovoljstva gostiju. Rezultati TAIS testa ličnosti pokazali su da osobe koje pružaju srdačnu uslugu poseduju specifične karakteristike ličnosti u odnosu na većinu stanovništva što doprinosi kako njihovoj uspešnosti na radnom mestu, tako i uspešnosti poslovanja ugostiteljskih kompanija. Potrebno je da se stvori svest o tome koliko je veliki uticaj karakteristika ličnosti zaposlenih na pozicijama koje direktno pružaju uslugu.

Autor konstatuje da kroz sprovedeno istraživanje, TAIS test ličnosti učvrstio je svoju poziciju u oblasti selekcije kandidata, pokazavši da poseduje potrebne parametre određenih karakternih osobina koje potvrđuju prisustvo ili odsustvo predispozicija potrebnih za rad u ugostiteljstvu. Prema rezultatima TAIS testa ličnosti takođe se uočavaju i razlike između pojedinaca koji uspešno vode poslovanje ugostiteljskih preduzeća i onih koji sa lakoćom ostavljaju utisak na svoje goste. Po uzoru na Hedrih, V. (2009) koji je dokazao validnost Holandovog heksagonalnog modela – koji ima veliki uticaj na stvaranje testova procene ličnosti u neakademske sfere (Gottfredson, G. D. 1999) i njegovu povezanost sa modelom The Big Five na uzorku iz Srbije, buduća istraživanja će primeniti TAIS test ličnosti na procenu ličnosti zaposlenih u ugostiteljstvu u Republici Srbiji. Većina dostupnih istraživanja iz oblasti selekcije kandidata kroz testove procene ličnosti zasnovana su na uzorcima iz Sjedinjenih Američkih Država, Australije, Velike Britanije i drugih zemalja, većinom, sa engleskog govornog područja. S obzirom na to da se TAIS test ličnosti za sada može uraditi na 12 svetskih jezika od kojih nijedan nije srpski jezik, u budućnosti se planira da prevodom na srpski jezik primena TAIS test ličnosti u Republici Srbiji bude značajno povećana. Do tada, povoljna karakteristika ugostiteljskog poslovanja koja predstavlja rad sa strancima i samim tim poznavanje drugih jezika, pruža mogućnost da se TAIS test ličnosti već sada koristi i u Republici Srbiji kao metod selekcije kandidata u ugostiteljskim preduzećima. Na taj način se već sada mogu primeniti saznanja prikazana u ovom naučno-istraživačkom radu.

Autor ističe da su uočene velike su razlike u načinima na koji je usluga pružena. Usluga pružena u Hong Kongu biće dominantno formalnija od usluge pružene u Turskoj. Usluga pružena na Tajlandu biće uglavnom toplija od usluge pružene u Velikoj Britaniji. Usluga pružena u hotelu kategorisanom sa pet zvezdica biće kompletnija nego uslugu pružena u hotelu kategorisanom sa tri zvezdice. Svaka usluga ima svoju cenu i svog klijenta koji je tu cenu spreman da plati. Način na koji je svaka usluga plasirana zavisi od lokacije, resursa, interesa, svrhe, vrednosti, potražnje, pa i samih gostiju. U isto vreme, način na koji je ta usluga pružena zavisi samo od jednog – autentičnosti osobe koja uslugu pruža.

Činjenica da se u nekim zemljama i nekim kulturama gostoprimstvo više ili manje oseća, potvrđuje naše zaključke da je gostoprimstvo osobina duha čoveka. U nekim kulturama, gostoprimstvo se podstiče i neguje od davnina i deo je porodičnih vrednosti i kulturnih normi. Ljudi koji su odrasli u takvim sredinama i sa takvim vrednostima, pleniće ljubaznošću, druželjubivošću i toplom interakcijom sa drugima bilo gde da se nađu. Ovakvi ljudi otvoreno stupaju u interakciju sa strancima i pokazuju iskreno brigu za ljude oko sebe. Taj duh se u njima ne gubi, već samo menja oblik u zavisnosti od situacije i okruženja.

Prema analizi i obradi podataka u poglavljima 6, 7 i 8 *dokazane su dve osnovne, kao i dve pomoćne hipoteze* ovog naučno-istraživačkog rada.

Naučni doprinos disertacije - je definisanje i modeliranje vrednosti TAIS parametara koji određuju karakteristike ličnosti potrebne za pružanje gostoprimstva i za uspešnost kandidata u ugostiteljskom poslovanju. Definisane vrednosti TAIS parametara pružaju mogućnost ranog utvrđivanja predispozicija potrebnih za kvalitetno i uspešno obavljanje poslova u ovom sektoru.

Rezultati TAIS testa ličnosti se dobijaju analiziranjem grafikona od strane pojedinaca koji su obučeni i licencirani za to. Veliki naučni, ali i praktični doprinos ovog istraživanja su formirani šabloni i vrednosti za svaki od TAIS parametara u okviru kojih se očekuje da će dobri kandidati ostvariti rezultate. Postojanjem ovakvih šablona, čak i osobe koje nisu obučene za analiziranje TAIS testa ličnosti, moći će da uporede rezultate kandidata sa formiranim šablonima očekivanih vrednosti i da u pojedinim karakteristikama ličnosti utvrde njihove predispozicije za uspešno obavljanje pozicija u oblasti ugostiteljstva. Ovakvim pristupom selekciji zaposlenih moguće je znatno smanjiti troškove selekcije kandidata, ali i smanjiti fluktuaciju zaposlenih i poboljšati kvalitet usluge.

7. **Mišljenje i predlog Komisije**

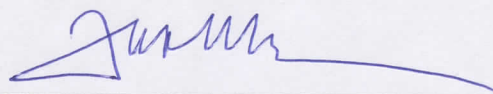
Doktorska disertacija Ivane Mitrašinović-master, urađena je prema ranije odobrenoj prijavi. Ostvaren je plan istraživanja uz primenu postojećih naučnih i stručnih znanja iz više naučnih disciplina ekonomskog područja, a može se zaključiti da je kandidat za svoju doktorsku disertaciju izabrao aktuelnu 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 poslediplomske studije i međunarodnu saradnju i Senatu Univerziteta Singidunum da prihvati doktorsku disertaciju Ivane Mitrašinović-master, pod naslovom „**EVALUACIJA MODELA TAIS ZA UTVRĐIVANJE PREDISPOZICIJA ZAPOSLENIH ZA RAD U UGOSTITELJSTVU**“ i odobri njenu javnu odbranu.

Članovi Komisije:

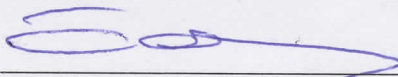
04.09.2020.



dr Jovan Popesku, redovni profesor- predsednik



dr Svetlana Vukosav, vanredni profesor - član



dr Slobodan Čerović, redovni profesor-mentor