

# УНИВЕРЗИТЕТ У НОВОМ САДУ

## ПРИРОДНО-МАТЕМАТИЧКИ ФАКУЛТЕТ

### ИЗВЕШТАЈ О ОЦЕНИ ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ

<b>I ПОДАЦИ О КОМИСИЈИ</b>
<p>1. Датум и орган који је именовео комисију</p> <p>Дана 25.06.2015. године на XXXVII седници, Наставно-научно веће Природно-математичког факултета Универзитета у Новом Саду, именовало је Комисију за оцену и одбрану докторске дисертације „<b>Организациони фактори као предиктори иновативности у хотелијерству Србије</b>” кандидата <b>Јовичић Ане</b>.</p> <p>2. Састав комисије са назнаком имена и презимена сваког члана, звања, назива уже научне области за коју је изабран у звање, датума избора у звање и назив факултета, установе у којој је члан комисије запослен:</p> <p>др <b>Јованка Попов Раљић</b> - редовни професор, ужа научна област: Хотелијерство, изабрана у звање 25.02.2004. године, Природно-математички факултет, Универзитет у Новом Саду, <i>председник</i>.</p> <p>др <b>Лепосава Грубић-Нешић</b> - ванредни професор, ужа научна област: Производни системи, организација и менаџмент, изабрана у звање 08.07.2010. године, Факултет техничких наука, Универзитет у Новом Саду, <i>члан</i>.</p> <p>др <b>Светлана Вукосав</b> – доцент, научна област: Хотелијерство, изабрана у звање 23.12.2010. године, Природно-математички факултет, Универзитет у Новом Саду, <i>члан</i>.</p> <p>др <b>Александра Терзић</b> - научни сарадник, ужа научна област: Друштвене науке – географија, изабрана у звање 29.01.2014. године, Географски институт Јован Цвијић САНУ у Београду, <i>члан</i>.</p> <p>Др <b>Ивана Блешић</b> – доцент, ужа научна област: Хотелијерство, изабрана у звање 23.12.2010. године, Природно-математички факултет, Универзитет у Новом Саду, <i>ментор</i>.</p>
<b>II ПОДАЦИ О КАНДИДАТУ</b>
<p>1. Име, име једног родитеља, презиме: <b>Ана (Ђорђе) Јовичић</b></p> <p>2. Датум рођења, општина, држава: 29.05.1987, Нови Сад, Србија</p> <p>3. Назив факултета, назив студијског програма дипломских академских студија – мастер и стечени стручни назив: Универзитет у Новом Саду, Природно-математички факултет, Мастер академске студије менаџмента, Мастер менаџер Универзитет Сингидунум, Пословни факултет у Београду, Мастер академске студије економије, Мастер економиста</p> <p>4. Година уписа на докторске студије и назив студијског програма докторских студија: 2011. година, Докторске академске студије – геонауке (туризам)</p> <p>5. Назив факултета, назив магистарске тезе, научна област и датум одбране: 1. Универзитет у Новом Саду, Природно-математички факултет, „Анализа пословања и</p>

маркетинг активности хотелског ланца *Holiday Inn*”, Менаџмент у хотелијерству, 29.09.2011.

2. Универзитет Сингидунум, Пословни факултет у Београду, „ Франшизинг као метод раста и фактор конкурентности организација на глобалном тржишту”, Стратегијски менаџмент, 05.06.2012.

6. Научна област из које је стечено академско звање магистра наука:

1. Поље друштвено-хуманистичких наука, научна област: туризам, ужа научна област: менаџмент у хотелијерству
2. Поље друштвено-хуманистичких наука, научна област: пословна економија, ужа научна област: стратегијски менаџмент

### **III НАСЛОВ ДОКТОРСKE ДИСЕРТАЦИЈЕ:**

**„Организациони фактори као предиктори иновативности у хотелијерству Србије”**

### **IV ПРЕГЛЕД ДОКТОРСKE ДИСЕРТАЦИЈЕ:**

Докторска дисертација написана је на српском језику, латиничним писмом на 179 стране и садржи 56 табела, 9 графикана, 5 шема и 8 прилога. Литературу чини 501 референца домаће и стране литературе, 7 докумената и више материјала преузетих са Интернета. Дисертација је структурирана у осам логично повезаних делова, а свако поглавље је декомпоновано на већи број наслова и поднаслова.

1. Увод (6-9стр.)
2. Преглед литературе (10-49 стр.)
  - Иновације
  - Лидерство
  - Организациона клима
  - Организационо учење
  - Вредност за клијента
  - Међуодноси трансформационог и трансакционог лидерства, организационе климе, организационог учења, иновација и вредности за клијента
3. Степен развоја туризма и хотелијерства у Србији (50-67 стр.)
  - Карактеристике Србије као туристичке дестинације
  - Карактеристике смештајних капацитета
4. Методологија истраживања (68-77 стр.)
  - Проблем, циљ и хипотезе истраживања
  - Процедура прикупљања података
  - Узорак испитаника
  - Упитник и варијабле истраживања
  - Начин обраде података
5. Резултати истраживања и дискусија (78-123 стр.)
  - Дескриптивна статистика
  - Корелациона анализа
  - Регресиона анализа
  - Једнофакторска и двофакторска анализа варијансе
  - Моделовање структуралним једначинама
6. Закључак (124-133 стр.)
7. Литература (134 -159стр.)
8. Прилози (160-172 стр.)

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

## V ВРЕДНОВАЊЕ ПОЈЕДИНИХ ДЕЛОВА ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ:

### Увод

У уводу рада кандидат је јасно дефинисао предмет, циљ и хипотезе истраживања. Такође указано је на значај и актуелност истраживања и дата је кратка структура рада.

### Преглед литературе

Кандидат у првом делу рада даје приказ најзначајнијих теоријских и емпиријских резултата предходних истраживања на тему иновација, трансформационог и трансакционог лидерства, организационе климе, организационог учења и креирања вредности за клијенте. Последње поглавље у оквиру првог дела указује на везе међу испитиваним варијаблама.

### Степен развоја туризма и хотелијерства у Србији

У оквиру другог дела рада кандидат указује на тренутно стање и будуће перспективе развоја туристичке и хотелијерске делатности у Републици Србији. Дат је кратак приказ четири туристичка кластера у Србији и анализиран је промет туриста. Поред тога, указано је на основне карактеристике смештајних капацитета, са акцентом на хотелске објекте и дефинисани су правци даљег развоја хотелијерства.

### Методологија истраживања

Кандидат у трећем делу рада даје приказ фаза процеса израде докторске дисертације, а такође и приказ хипотетског модела истраживања. У оквиру овог дела објашњена је процедура прикупљања података, узорак испитаника, мерни инструменти, коришћене варијабле у истраживању и објашњење статистичких метода коришћених приликом обраде резултата добијених теренским истраживањем.

### Резултати истраживања и дискусија

У четвртном делу кандидат даје приказ и дискусију резултата дескриптивне статистике социодемографских карактеристика испитаника и приказ дескриптивне статистике и поузданости скала варијабли укључених у истраживање. Такође, анализирани су резултати корелационе анализе, регресионе анализе, једнофакторске и двофакторске анализе варијансе. На крају, креиран је и тестиран каузални модел креирања вредности за госте, сачињен од варијабли укључених у истраживање.

### Закључак

На крају рада, на основу свеобухватне теоријске и емпиријске анализе, кандидаткиња Јовичић Ана извела је закључке истраживања. Такође, у овом делу указано је на практичне импликације и ограничења и будуће правце истраживања.

### Литература

Литература садржи литературне наводе домаће и стране литературе, претежно научних радова, књига, али и званичних документа који су критички одабрани, релевентни и актуелни.

### Прилози

Прилози укључују упитник коришћен у истраживању, дистрибуцију испитаника према радној позицији и резултате дескриптивне статистике.

**Комисија је позитивно оценила све делове докторске дисертације.**

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

- **Jovičić, A.** (2012): Book Review: Management and Strategy, *Economic research*, 25(1), 226-228. (M25)
- Vujičić, A. **Jovičić, A.** Lalić, D. Cvejanov, A. Gagić, S. (2014). The relations of job insecurity, job satisfaction and organisational commitment of the employees in companies of the tourist

- sector of Novi Sad, *Economic and Industrial Democracy*, 1-20, doi: 0143831X14527017. (M22)
- **Jovičić, A.** Vujičić, D. Oreščanin, R. Lalić, D. (2013). Job Satisfaction in the Service Organizations in Serbia, *Romanian Economic and Business Review*, Special Issue 1, 88-99. (M51)
  - Petrović, D. M. **Jovičić, A.** Marković, J. Gagić, S. (2013). Territorial expansion of hotel chains in countries of South-Eastern Europe, *Journal of the Geographical Institute Jovan Cvijic*, 63(4), 75-92. (M51)
  - **Jovičić, A.** Plavša, J. Gagić, S. Erdeji, I. (2012): Sport and recreation facilities in the tourist offer in Novi Sad hotels, *Collection of Papers – Faculty of Geography at University of Belgrad*, 60, 227-238. (M51)
  - Gagić, S. **Jovičić, A.** Tešanović, D. (2013). The vital components of restaurant quality that affect guest satisfaction, *International scientific journal - Turizam*, 17 (4), 166-176. (M52)
  - **Jovičić, A.** Pivac, T. Dragin, A. (2011). Ethical conduct of employees in tourist organizations in Novi Sad (Serbia). *International scientific journal - Turizam*, 15(4), 135-147. (M52)
  - **Jovičić, A.** Milanović, T. Todorović, M. Vujičić, D. (2011): The Importance of Fitting Personality Dimensions and Job Characteristics in Employees in the Hotel Management, *International scientific journal - Turizam*, 15(3), 119-131. (M52)
  - **Јовичић, А.** Делић, С. Берић, Д. (2013). Могући облици инвестирања у хотелијерству, *Хотелинск*, 14, (21-22), 86-94. (M53)
  - **Јовичић, А.** Петровић, Д. М. Вујичић, Д. (2013): Брига за запослене као принцип менаџмента квалитета - студија случаја хотелског ланца *Intercontinental Hotels Group*, *Економски сигнали*, 8 (1), 1-17. (M53)
  - **Јовичић, А.** Петровић, Д. М. Копривица М. (2013): Значај хотелских ланаца за одрживи развој туризма, *Туристичко пословање*, 11, 97-104. (M53)
  - **Јовичић, А.** Берић, Д. Гагић, С. (2012): Евалуација попуњености и искоришћености одабраних смештајних капацитета на Златибору, *Зборник Департмана за географију, туризам и хотелијерство*, 41, 174-191. (M53)
  - **Јовичић, А.** Петровић, М. Гагић, С. Берић, Д. (2012): Значај лидерства за управљање променама: Студија случаја хотелског ланца *Holiday Inn*, *Туристичко пословање*, 10, 113-125. (M53)
  - Vujičić, D. **Jovičić, A.** (2013). The importance of innovativeness and knowledge management for development of rural tourism in Vojvodina, Thematic Proceedings, International Scientific Conference Sustainable agriculture and rural development in terms of the Republic of Serbia strategic goals realization with the Danube region, Institute of agricultural economics, Belgrade, Serbia, 229-245. (M44)
  - **Jovičić, A.** Vujičić, D. Gagić, S. Đermanović, D. Koncept Organizacije koja uči – Studija slučaja hotela X, Knowledge –International Journal: Scientific and applicative papers, Vol 1&2, IKM Skopje, Macedonia, Second International Conference New Knowledge for the New People, 20-23 May 2014, Ohrid, Macedonia, 480-484. (M33)
  - Gagić, S. **Jovičić, A.** Erdeji, I. Green technologies in the hospitality industry, Environmental protection of urban and suburban settlements: Proceedings, XVII International Eco-Conference, 25-28 September 2013, Novi Sad, Srbija, 515-521. (M33)
  - Erdeji, I. Tešanović, D. **Jovičić, A.** Gagić, S.: Proper food handling: HACCP Implementation - rules for food handling personnel, Conference Manual, 6th International Quality Conference, June 8th, 2012. Kragujevac, Serbia, 977-982. (M33)
  - **Jovičić, A.** Ivkov Džigurski, A. Gagić, S. Erdeji, I.: The research of the hotel product Attractive Quality of the National Monument Muslibegovic House, Conference Manual, 6th International Quality Conference, June 8th, 2012. Kragujevac, Serbia, 785-791. (M33)
  - Kontić, Lj. **Jovičić, A.** Innovation strategies in Serbian manufacturing firms – before and during crisis, Proceedings of the International Conference on European Entrepreneurship as an Engine for Post-Crisis Development – Challenges and Opportunities, 8-10 September 2010, Borovets, Bulgaria. BAMDE 2012, 149-166. (M33)

**На основу правила докторских студија Универзитета у Новом Саду, комисија констатује да кандидат испуњава услове за одбрану докторске дисертације.**

## VII ЗАКЉУЧЦИ ОДНОСНО РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА

Применом утврђене научне методологије, свеобухватне теоријске и емпиријске анализе која је подразумевала преглед и изучавање бројне домаће и иностране литературе, извршено је опсежно теренско истраживање из којих су проистекли резултати докторске дисертације. На основу узорка, који је чинио 512 запослених на различитим позицијама у 57 хотелских објеката у Србији, утврђени су следећи резултати истраживања:

- X1: Трансформационо и трансакционо лидерство предвиђају иновације.  
Иако јачи самосталан допринос има трансформационо лидерство, и трансформационо и трансакционо лидерство доприносе иновацијама, на основу чега се хипотеза X1 прихвата.
- X2: Димензије организационе климе предвиђају иновације.  
Резултати истраживања показују да на иновације утичу димензије Кохезија, Подршка иновацијама, Поверење и Признања, док димензије Аутономија, Притисак, Подршка и Фер однос немају утицаја на иновације. На основу добијених резултата истраживања хипотеза X2 је делимично потврђена.
- X3: Димензије организационог учења предвиђају иновације.  
Резултати истраживања показују да све димензије организационог учења значајно доприносе иновацијама, на основу чега се хипотеза X3 прихвата.
- X4: Трансформационо и трансакционо лидерство предвиђају димензије организационе климе.  
Резултати показују да трансформационо и трансакционо лидерство јесу предиктори димензија организационе климе, осим у случају димензије Притисак, где трансакционо лидерство није статистички значајан предиктор. Трансформационо лидерство представља бољи предиктор посебно димензија Поверење, Подршка и Фер однос (Фер понашање). У случају димензије Аутономија једнако предиктују и трансформационо и трансформационо лидерство. У складу са добијеним резултатима истраживања хипотеза X4 је потврђена.
- X5: Трансформационо и трансакционо лидерство предвиђају организационо учење.  
Трансформационо и трансакционо лидерство дају јединствен допринос предикцији резултата мерења организационог учења, при чему већи појединачан допринос даје трансформационо лидерство. На основу добијених резултата истраживања хипотеза X5 се прихвата.
- X6: Димензије организационе климе предвиђају организационо учење.  
На основу добијених резултата истраживања утврђено је да на организационо учење утичу димензије Кохезија, Подршка иновацијама, Фер однос, Аутономија и Признања, док димензије Поверење, Притисак и Подршка немају утицај на организационо учење. На основу добијених резултата истраживања хипотеза X6 је делимично потврђена.
- X7: Иновације утичу на стварање вредности за госта.  
Резултати истраживања показују да иновације фокусиране на клијента, технолошке иновације, процесне иновације и управљачке иновације утичу на креирање вредности за госта, док иновације маркетинга и иновације производа и услуга немају статистички значајан утицај на креирање вредности за госта. На основу добијених резултата истраживања хипотеза X7 је делимично потврђена.
- На основу предходно потврђених хипотеза могуће је закључити да организациони фактори као што су трансформационо лидерство и трансакционо лидерство, организациона клима (димензије Кохезија, Подршка иновацијама, Поверење и Признања) и организационо учење утичу на иновативност хотела чиме је општа хипотеза истраживања **Хо: На иновације у хотелијерству утичу трансформационо и трансакционо лидерство, димензије**

**организационе климе и димензије организационог учења**, потврђена. Такође, утврђено је да иновативност хотела (посебно у погледу иновација у односу са клијентима, иновације технологије, процеса и управљачке иновације) директно доприноси стварању вредности за госте хотела.

Поред основног циља истраживања, задатак рада био је креирање и тестирање каузалног модела настанка вредности за госте, од варијабли које су биле укључене у ово истраживање. Резултати истраживања показују да трансформационо лидерство индиректно, преко кохезије и подршке, делује на организационо учење. Такође, резултати указују на јак директан ефекат организационог учења на иновације и иновација на стварање вредност за госта, чиме је, такође, потврђен основни циљ истраживања.

У дисертацији је испитано да ли се иновативност разликује у зависности од категорије хотела и припадности хотела одређеном туристичком кластеру:

- Резултати показују да хотели са пет звездица, мање улажу у унапређење односа са клијентима, у односу на друге две испитане категорије хотела ( $M=3,65$ ), као и да мање раде на иновацијама у погледу маркетинга ( $M=3,43$ ) и организационих иновација ( $M=3,32$ ) у односу на хотеле са три звездице. С друге стране, хотели са пет звездица, у односу на хотеле са три звездице, више улажу у технолошке иновације ( $M=3,62$ ), иновације процеса ( $M=3,48$ ) и производа и услуга ( $M=3,46$ ). Хотели друге категорије показали су се иновативнијим у односу на друге две анализиране категорије у случају свих врста иновација ( $M=3,58-3,83$ ). На основу добијених резултата истраживања хипотеза  $X_8$  која гласи „Постоје статистички значајне разлике у погледу иновативности у зависности од категорије хотела” је делимично потврђена.
- Испитаници су иновативност најниже оценили у Војводини ( $M=3,40$ ), затим следи кластер Београд ( $M=3,46$ ), Југозападна Србија ( $M=3,66$ ), а након тога кластер Југоисточна Србија ( $M=4,00$ ) у оквиру којег су хотелски објекти иновативнији у односу на остале кластере. Посматрано у зависности од врста иновација, новине у односу са клијентима најизраженије су хотелима у кластеру Југоисточна Србија ( $M=4,12$ ), док су запослени у хотелима у туристичком кластеру Београд најниже оценили постојање иновација у погледу маркетинга ( $M=3,32$ ). На основу резултата хипотеза  $X_9$  која гласи „Постоје статистички значајне разлике у погледу иновативности хотела у зависности од туристичког кластера којем хотел припада” је потврђена.
- Резултати истраживања показују да је утицај интеракције између категорије и припадности туристичком кластеру био статистички значајан, али да је реч о малом утицају. Највишу иновативност показују хотели прве категорије у туристичком кластеру Београд ( $M=4,23$ ) и хотели друге категорије у туристичком кластеру Југоисточна Србија ( $M=4,24$ ), док најнижу иновативност показују хотели друге категорије у туристичком кластеру Београд ( $M=3,36$ ). Трећа категорија хотела има релативно уједначене средње вредности у сва четири кластера. На основу добијених резултата хипотеза  $X_{10}$  која гласи „Постоји статистички значајан заједнички утицај категорије хотела и туристичког кластера на иновативност хотела” је потврђена.

## **VIII ОЦЕНА НАЧИНА ПРИКАЗА И ТУМАЧЕЊА РЕЗУЛТАТА ИСТРАЖИВАЊА**

На основу начина приказивања података и дискусије која их прати, може се констатовати да је докторска дисертација урађена по правилима научно-истраживачког рада уз коришћење савремене методологије и актуелне литературе, са добро дефинисаним циљевима и закључцима који дају одговор на постављене циљеве. Методологија коришћена приликом израде докторске дисертације је јасно и детаљно описана. Резултати рада су оригинални и приказани су на јасан начин кроз табеле и графиконе који су прецизно тумачени.

## **IX КОНАЧНА ОЦЕНА ДОКТОРСKE ДИСЕРТАЦИЈЕ:**

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

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

2. Да ли дисертација садржи све битне елементе

Дисертација садржи све битне елементе, у уводу прецизно дефинисање циљеве и задатке рада са хипотезама, преглед савремене домаће и стране литаратуре, детаљно описану примењену методологију рада, резултате рада, дискусију и закључке. Списак коришћене литературе указује на темељно проучавање и познавање области истраживања.

3. По чему је дисертација оригиналан допринос науци

Увидом у докторску дисертацију Комисија је закључила да иста има све елементе оригиналног научног рада.

Овим истраживањем испитани су међуодноси шест варијабли и на основу потврђених хипотеза дошло се до закључка да организациони фактори: трансформационо лидерство и трансакционо лидерство, организациона клима (димензије Кохезија, Подршка иновацијама, Поверење и Признања) и димензије организационог учења утичу на иновативност хотела, као и да иновативност хотела (посебно у погледу иновација у односу са клијентима, иновације технологије, процеса и управљачке иновације) директно доприноси стварању вредности за госте хотела. Такође, креирањем и тестирањем каузалног модела настанка вредности за госте, дат је значајан допринос науци кроз сазнање о деловању трансформационог лидерства на стварање вредности за госте хотела.

С обзиром на скроман број истраживања из области управљања људским ресурсима у хотелијерству у Србији, научни допринос рада огледа се у проширивању, додатном појашњавању и продубљивању досадашњих знања. Истраживање приказано у дисертацији представља свеобухватно, јединствено и прво истраживање у вези са факторима који утичу на иновативност хотела и креирање вредности за госта.

Резултати овог истраживања представљају нову научну информацију и могли би бити од значајне помоћи менаџменту и власницима хотела, запосленима, струковним удржењима, наставним кадровима у туризму и угоститељству, научницима и истраживачима и другима интересним странама, јер се научно релевантни резултати могу употребити у креирању будућих одлука, мера и стандарда везаних за управљање људским ресурсима, отклањање препрека, развој и промоцију иновативних активности и дефинисање даљих праваца развоја хотелског производа.

4. Недостаци дисертације и њихов утицај на резултат истраживања

На основу претходно изнетог, Комисија је констатовала да докторска дисертација нема недостатака из угла дефинисаних циљева истраживања, реализованог поступка истраживања и исказаних разматрања добијених резултата.

<b>X ПРЕДЛОГ:</b>
На основу укупне оцене дисертације, комисија предлаже:
На основу укупне оцене дисертације, комисија предлаже да се докторска дисертација кандидата <b>ЈОВИЧИЋ АНЕ</b> под називом „ <b>Организациони фактори као предиктори иновативности у хотелијерству Србије</b> ” <b>прихвати и да се одобри одбрана</b> пред усвојеном Комисијом на Природно-математичком факултету у Новом Саду.

У Новом Саду, 30.06.2015.

ПОТПИСИ ЧЛАНОВА КОМИСИЈЕ

---

**др Јованка Попов-Раљић**, редовни професор,  
Природно-математички факултет, Нови Сад,  
председник

---

**др Лепосава Грубић-Нешић**, ванредни професор,  
Факултет техничких наука, Нови Сад,  
члан

---

**др Светлана Вукосав**, доцент,  
Природно-математички факултет, Нови Сад,  
члан

---

**др Александра Терзић**, научни сарадник,  
Географски институт Јован Цвијић САНУ Београд,  
члан

---

**др Ивана Блешић**, доцент,  
Природно-математички факултет, Нови Сад,  
ментор

НАПОМЕНА: Члан комисије који не жели да потпише извештај јер се не слаже са мишљењем већине чланова комисије, дужан је да унесе у извештај образложење односно разлоге због којих не жели да потпише извештај.