



## НАСТАВНО-НАУЧНОМ ВЕЋУ

### ФАКУЛТЕТА ЗА ХОТЕЛИЈЕРСТВО И ТУРИЗАМ У ВРЊАЧКОЈ БАЊИ УНИВЕРЗИТЕТА У КРАГУЈЕВЦУ

Предмет: **Извештај Комисије о оцени докторске дисертације**

Одлуком Наставно-научног већа Факултета за хотелијерство и туризам у Врњачкој Бањи Универзитета у Крагујевцу, број 2752 од 29.11.2021. године и Већа за друштвено-хуманистичке науке Универзитета у Крагујевцу, број IV-02-973/20 од 15.12.2021. године, именовани смо за чланове Комисије за писање Извештаја о оцени докторске дисертације кандидата **Горана Перића** под насловом „Утицај задовољства запослених на неопипљиве компоненте квалитета услуга у хотелијерству“.

На основу увида и анализе урађене и предате докторске дисертације, Комисија за писање Извештаја о оцени докторске дисертације и за њену јавну одбрану подноси Наставно-научном већу Факултета за хотелијерство и туризам у Врњачкој Бањи Универзитета у Крагујевцу следећи

## ИЗВЕШТАЈ

### 1. ПОДАЦИ О КАНДИДАТУ

#### 1.1. Основни биографски подаци

Горан Перић рођен је 29.12.1980. године у Гњилану где је завршио основну и средњу школу. Вишу пословну школу у Блацу кандидат је уписао школске 2002/2003. године, а завршио 2004. године, када наставља студије на Факултету за менаџмент Универзитета „Привредна Академија“ у Новом Саду. Дипломирао је 22.06.2006. године одбранивши дипломски рад на тему „Утицај страног капитала на транзиционе процесе у Србији“ са оценом 10 (десет) и просечном оценом 8,17 у току студија. Током студија, два пута је учествовао у размени студената на Универзитету кооперативних студија у Штутгарту. Мастер студије на Универзитету “Сингидунум” у Београду, студијски програм Пословни системи у туризму и хотелијерству, кандидат је уписао школске 2007/2008. године Дипломирао је 17.02.2010. године одбранивши мастер рад на тему „Управљање развојем туризма у општини Куршумлија“ са оценом 10 (десет) и просечном оценом 9,71 у току студија. Специјалистичке академске студије кандидат је уписао школске 2011/2012 године на Факултету организационих наука Универзитета у Београду, студијски програм Менаџмент. Дипломирао је 09.07.2014. године одбранивши специјалистички академски рад на тему „Награђивање у функцији



повећања задовољства и мотивације запослених у бањским туристичким центрима“ са оценом 10 (десет) и просечном оценом 9,00 у току студија.

Докторске академске студије на Факултету за хотелијерство и туризам у Врњачкој Бањи Универзитета у Крагујевцу, студијски програм Менаџмент у хотелијерству и туризму, кандидат је уписао школске 2017/2018. године. Испитне обавезе предвиђене наставним планом и програмом завршио је са просечном оценом 10,00. Његову посебну област интересовања представља менаџмент људских ресурса, као и организационо понашање. Поред наведеног, кандидат се бави истраживањима у области маркетинга.

У периоду од 2007. до 2013. године кандидат Горан Перић биран је за сарадника у настави, затим за асистента на Високој пословној школи струковних студија у Блацу, а након тога у звање предавача. Запослен је као предавач на Академији струковних студија Јужна Србија у Одсеку Висока пословна школа Блаце. Од 2020. године обавља функцију Координатора за стручну праксу. Главни и одговорни уредник је часописа *БизИнфо (Блаце)* рангиран као врхунски часопис националног значаја (М51), за научну област економија и организационе науке. Члан је одбора делатности високог образовања у Синдикату образовања Србије.

## 1.2. Научно-истраживачки рад

Паралелно са наставним активностима, кандидат Горан Перић се у свом научно-истраживачком раду бавио актуелним темама из области менаџмента људских ресурса, менаџмента хотелијерства и квалитета услуга у оквиру научне области *Менаџмент и бизнис*, уже научне области *Менаџмент људских ресурса*, којој припада и тема докторске дисертације.

У досадашњем научно-истраживачком раду, кандидат је објавио следеће ауторске и коауторске радове који га квалификују за наведену научно-истраживачку област:

### Тематски зборник међународног значаја [M14]:

1. Dramićanin, S., & Perić, G. (2021). Determining the differences in tourist's risk perception and travel intention during COVID-19 health crisis: case study of Serbia. *Thematic Proceedings of the Sixth International Scientific Conference Tourism challenges amid COVID-19* (775-786). Vrnjačka Banja: University of Kragujevac, Faculty of Hotel Management and Tourism. <https://doi.org/10.52370/TISC21466SD>
2. Novaković, S., & Perić, G. (2018). The identification of the main factors of the development of rural tourism on Stara Planina Mountain. *3rd International Thematic Monograph - Thematic Proceedings: Modern Management Tools and Economy of Tourism Sector in Present Era*. (775-786). Belgrade: Association of Economists and Managers of the Balkans Belgrade in cooperation with the Faculty of Tourism and Hospitality, Ohrid, Macedonia. <https://doi.org/10.31410/tmt.2018.775>

### Q3 у SJR [M24]:

1. **Perić, G.**, Dramićanin, S., & Conić, M. (2021). The impact of Serbian tourists' risk perception on their travel intentions during the COVID-19 pandemic. *European Journal of Tourism Research*, 27, 2705. <https://doi.org/10.54055/ejtr.v27i.2125>

### Национални часопис међународног значаја [M24]:

1. Dramićanin, S., **Perić, G.**, & Pavlović, N. (2021). Job satisfaction and organizational commitment of employees in tourism: Serbian Travel agency case. *Strategic Management*, 26(4), 050-064. <https://doi.org/10.5937/StraMan2104050D>
2. **Perić, G.**, & Mandarić, M. (2020). Challenges in tourist destination branding in Serbia: The case of Prolom Banja. *Ekonomika preduzeća*, 68(5-6), 442-456. <https://doi.org/10.5937/EKOPRE2006442P>
3. **Perić, G.**, Dramićanin, S., & Gašić, M. (2020). Impact of service quality on satisfaction and loyalty of tourists in rural tourism of Šumadija and Western Serbia. *Economics of Agriculture*, 67(4), 1071-1086. <https://doi.org/10.5937/ekoPolj2004071P>
4. **Perić, G.**, Gašić, M., Stojiljković, M., & Nešić, I. (2018). The impact of employee satisfaction on the tourist satisfaction with the services of spa tourism. *Economics of Agriculture*, 65(2), 617-632. <https://doi.org/10.5937/ekoPolj1802617P>

### Часопис категоризован у ПРВУ категорију научних часописа у Републици Српској:

1. **Perić, G.**, Gašić, M., & Ivanović, V. (2015). Research of employee motivation in the spa tourist centers in Serbia. *Proceedings of the Faculty of Economics in East Sarajevo*, 10, 65-76. <https://doi.org/10.7251/ZREFIS1510065P>

### Врхунски часопис националног значаја [M51]:

1. **Perić, G.**, Dramićanin, S., & Pavlović, N. (2021). The influence of internal service quality and employee satisfaction on organizational commitment in travel agencies: The case of Serbia. *Hotel and Tourism Management*, 9(1), 43-60. <https://doi.org/10.5937/menhottur2101043P>
2. Ivanović, V., Gašić, M., **Perić, G.**, & Krulj-Mladenović, M. (2016). Zeleni turizam kao deo zelene ekonomije u funkciji buduće održivosti. *Ecologica*, Vol. 23, broj 84, 790-794.
3. Gašić, M., Madžgalj, J., Ivanović, V., & **Perić, G.** (2015). Uticaj ruralnog turizma na lokalni ekonomski razvoj. *Ecologica*, Vol. 22, broj 77, 32-36.
4. Gašić, M., Ivanović, V., & **Perić, G.** (2015). Analysis of the degree of application of electronic and mobile trade in airlines sector. *Facta universitatis - series: Economics and Organization*, 12 (4), 311-321.



### Истакнути национални часопис [M52]:

1. **Perić, G.**, Dramićanin, S., & Sančanin, B. (2019). Employee satisfaction in hotel industry: the case of hotel Radan in Prolom Banja. *BizInfo (Blace)*, 10(2), 25-41. <https://doi.org/10.5937/bizinfo1902025P>
2. **Perić, G.**, Avramović, M., & Stojiljković, M. (2018). Achieved level of tourism development in the Republic of Serbia. *BizInfo (Blace)* 9(2), 39-52. <https://doi.org/10.5937/bizinfo1802039P>
3. Gašić, M., Ivanović, V., Stojiljković, M., & **Perić, G.** (2014). Strategijski marketing turističke destinacije. *Ekonomika*, 30(2), 209-218.
4. Stojković, A., Gašić, M., & **Perić, G.** (2013). The place and role of the consumption taxes in contemporary tax systems. *Ekonomika*, 59(1), 231-239.

### Национални часопис [M53]:

1. Mihajlov, S., Mihajlov, S., & **Perić, G.** (2021). Rodne razlike u zadovoljstvu poslom među zaposlenima u Srbiji. *Ekonomski pogledi*, 23(1), 91-111.
2. **Perić, G.**, Dramićanin, S., & Milenkovski, A. (2020). Measuring perception of service quality of Serbian rural tourism using RURALQUAL scale. *BizInfo (Blace)*, 11(1), 1-17. <https://doi.org/10.5937/bizinfo2001001P>
3. Sančanin, B., **Perić, G.**, & Stojiljković, M. (2019). Cultural-historical resources as initiators of tourism development in Sremski Karlovci. *Hotel and Tourism Management*, 7(2), 77-85. <https://doi.org/10.5937/menhottur1902077S>
4. Avramović, M., **Perić, G.**, & Komadina, M. (2016). Trends in business tourism with a special focus on the city of Niš as a conference destination. *BizInfo (Blace)*, 7(1), 47-59. <https://doi.org/10.5937/bizinfo1601047A>
5. **Perić, G.**, Gašić, M., Stojiljković, M., & Ivanović, V. (2015). Zadovoljstvo zaposlenih u banjskim turističkim destinacijama Srbije. *BizInfo (Blace)*, 6(2), 1-15. <https://doi.org/10.5937/BIZINFO1502001P>
6. Gašić, M., **Perić, G.**, & Ivanović, V. (2015). Razvijenost ruralnog turizma u Republici Srbiji. *BizInfo (Blace)*, 6(2), 71-81 <https://doi.org/10.5937/BIZINFO1502071G>
7. Obradović, D., Vasović, B., & **Perić, G.** (2011). Informacione tehnologije kao osnov elektronskog poslovanja u turizmu. *Ekonomski pogledi* 2/2011, 131-137.
8. **Perić, G.**, & Kocić, B. (2009). Marketing pristup turističkom proizvodu. *Ekonomski pogledi*, 1/2009, 45-55.
9. **Perić, G.**, & Babović, A. (2008). Turizam kao bitan faktor razvoja ruralnih područja. *Ekonomski pogledi*. broj 2/2008, 97-103.

### Саопштење са међународног скупа штампано у целини [M33]:

1. Alkier, R., **Perić, G.**, & Milošević, V. (2021). Analysis of the state of tourism of the Republic of Croatia and developmental perspectives in the post-pandemic period. In *International Scientific & Professional Conference MEFkon 2021*. (pp. 182-196).



Belgrade: Faculty of Applied Management, Economics and Finance Belgrade, University Business Academy in Novi Sad.

2. Podovac., M., Drpić, D., & **Perić, G.** (2020). Analysis of the current state of nautical tourism in the function of improving the tourist offer of the city of Belgrade. In S. Grima, E. Özen, H. Boz, & E. Sackes (eds.) *Proceeding Book of 4. International Applied Social Sciences Congress. C-iasoS 2020* (pp. 288-302). Izmir: Kavram Vocational School.
3. **Перић, Г.**, Јевтовић, А., & Гашић, М. (2020). Потенцијали развоја културног туризма на простору Топличког округа. У: Б. Санчанин, & Б. Ратковић-Његован. (ур.), *Зборник радова Научно-стручне конференције. Утицај дигиталних и традиционалних медија на промоцију и развој одрживе баштине*. Сремски Крловци. (стр. 75-91). Центар за културу, едукацију и медије Академац.
4. **Perić, G.**, Gašić, M., Stojiljković, M., & Ivanović, V. (2017). Perspectives of development of spa tourism in Serbia. In: *Journal of Awareness. Paper presented at International Rating Academy Congress: Quest for Beauty in Science, Culture and Arts*, Çanakkale, Turkey (597-614). Çanakkale: Rating Academy.
5. Ivanović, V., Gašić, M., **Perić, G.**, & Krulj-Mladenović, M. (2016). Analysis of regional development of the Republic of Serbia in comparison with the European Union. In: *Management and Education. Paper presented at International Conference „Education, science, economics and technologies“*, Bulgaria (33-38) Burgas: “Prof. Dr. Assen Zlatarov” University.
6. Gašić, M., **Perić, G.**, & Ivanović, V. (2016). The impact of information - communication technologies on development of rural tourism in Southern and Eastern Serbia. In: *Book of Proceedings. Paper presented at International Scientific Conference on ICT and E-Business Related Research: Sinteza*, Belgrade, Serbia (544-549) Belgrade: Singidunum University. doi: [10.15308/Sinteza-2016-544-549](https://doi.org/10.15308/Sinteza-2016-544-549)
7. **Перић, Г.**, Мићуновић, Г., & Новаковић, Н. (2015). Интернационалне стратегије као нови изазови за менаџере у циљу стварања вредности на глобалним тржиштима. У: *Зборник радова УКСП-ИС 2015. Рад саопштен на Међународном научном скупу УКСП-ИС 2015*, Косовска Митровица, (683-695). Косовска Митровица: Економски факултет.
8. **Perić, G.**, Mihajlov, S., Gašić, M., & Stojiljković, M. (2015). Research of employee satisfaction in tourism center Vrnjačka spa. In: *Management and Education. Paper presented at International Conference „Education, science, economics and technologies“*, Burgas, Bulgaria (26-31) Burgas: “Prof. Dr. Assen Zlatarov” University.
9. Gašić, M., Oklobdžija, S., **Perić, G.**, & Ilić, D. (2015). Financial instruments of the European Union for the development of tourism in rural areas of Serbia In: *Management and Education. Paper presented at International Conference „Education, science, economics and technologies“*, Burgas, Bulgaria (19-25) Burgas: “Prof. Dr. Assen Zlatarov” University.
10. **Perić, G.**, Mićunović, G., & Novaković, N. (2015). Uticaj svetske ekonomske krize na poslovanje malih i srednjih preduzeća i preduzetništva u Republici Srbiji. U: *Zbornik radova. Rad saopšten na 18. Međunarodnoj konferenciji “Upravljanje kvalitetom i pouzdanošću”*, Prijedor, Srbija (77-85). Prijedor: Istraživački centar DQM.



11. Gašić, M., **Perić, G.**, Ivanović, V., & Oklobdžija, S. (2015). Upravljanje kvalitetom ruralnih turističkih područja. U: *Zbornik radova. Rad saopšten na 18. Međunarodnoj konferenciji "Upravljanje kvalitetom i pouzdanošću"*, Prijedor, Srbija (152-158). Prijedor: Istraživački centar DQM.
12. Mihajlov, S., **Perić, G.**, & Mihajlov, N. (2015). Rodne razlike u zadovoljstvu poslom državnih službenika. U: *Zbornik radova. Rad saopšten na Međunarodnoj naučnoj konferenciji iz oblasti informacionih tehnologija i savremenog poslovanja: SYNTHESIS*. Beograd, Srbija (675-679). Beograd: Univerzitet Singidunum. doi: [10.15308/Synthesis-2015-675-679](https://doi.org/10.15308/Synthesis-2015-675-679)
13. Gašić, M., Ivanović, V., & **Perić, G.** (2015). Materijalna baza razvoja turizma na prostoru Topličkog okruga. U: *Zbornik radova. Rad saopšten na Međunarodnoj naučnoj konferenciji iz oblasti informacionih tehnologija i savremenog poslovanja: SYNTHESIS*. Beograd, Srbija (494-798). Beograd: Univerzitet Singidunum. doi: [10.15308/Synthesis-2015-494-498](https://doi.org/10.15308/Synthesis-2015-494-498)
14. Gašić, M., **Perić, G.**, Stojilković, M., & Simić, J. (2014). Implementacija sistema kvaliteta na primeru privrednog društva "Elektrosrbija" Kraljevo. U: *Zbornik radova. Rad saopšten na 17. Međunarodnoj konferenciji "Upravljanje kvalitetom i pouzdanošću"*, Beograd, Srbija (198-205). Prijedor: Istraživački centar DQM.
15. **Perić, G.**, Mušikić, S., & Gašić, M. (2013). The role of touristic guide in travel agency's work process. In: *Management and Education. Paper presented at International Conference „Education, science, economics and technologies“*, Burgas, Bulgaria (24-29) Burgas: "Prof. Dr. Assen Zlatarov" University.
16. **Перић, Г.**, Гашић, М., & Симић, Ј. (2012). Стратешки правци развоја туризма у општини Куршумлија. У: *Тематски зборник радова. Рад саопштен на Седмом научном скупу са међународним учешћем "Туризам – изазови и могућности"*, Требиње, Република Српска, БиХ, (252-259). Београд: Економски институт.
17. Mirković, V., & **Perić, G.** (2011). Agencijski problem kao bitan aspekt kontrole menadžmenta. U: *Zbornik radova. Rad saopšten na 7. Majskoj konferenciji o strategijskom menadžmentu*. Zaječar, Srbija (832-837). Bor: Tehnički fakultet, Univerzitet u Beogradu.
18. Mirković, V., **Perić, G.**, & Radenković, D. (2011). Izveštavanje i revizija kao sastavni deo korporativnog upravljanja. U: *Zbornik radova. Rad saopšten na 14. Međunarodnoj konferenciji "Upravljanje kvalitetom i pouzdanošću"*, Beograd, Srbija (109-115). Prijedor: Istraživački centar DQM.
19. Mirković, V., Mušikić, S., & **Perić, G.** (2009). Koncept korporativne društvene odgovornosti kao odgovor na savremene ekološke zahteve. U: *Zbornik radova. Rad saopšten na 12. Međunarodnoj konferenciji "Upravljanje kvalitetom i pouzdanošću"*, Beograd, Srbija (252-257). Prijedor: Istraživački centar DQM.

**Саопштење са скупа националног значаја штампано у целини [M63]:**

1. Gašić, M., Ivanović, V., & **Perić, G.** (2015). Značaj, elementi i sprovođenje analize društvenih mreža. U: *Zbornik radova. Rad saopšten na XXI naučnoj i biznis konferenciji:*



*YUINFO 2015*, Kopaonik, Srbija (51-56). Beograd: Društvo za informacione sisteme i računarske mreže.

2. Коцић, Б., & **Перић, Г.** (2009). Иностранни капитал и основни мотиви његовог ангажовања у времену светске економске кризе. У: *Зборник радова. Рад саопштен на саветовању Србија и светска криза и Савремени трендови у електронском пословању*, Београд, Србија (304-312). Београд: Београдска пословна школа - Висока школа струковних студија.
3. **Perić, G.**, Косић, В., Babović, А. (2009). Глобализација и светска економска криза. У: *Зборник радова. Рад саопштен на саветовању Србија и светска криза и Савремени трендови у електронском пословању*, Београд, Србија (313-321). Београд: Београдска пословна школа - Висока школа струковних студија.

## **2. ПРИКАЗ СТРУКТУРЕ И САДРЖАЈ ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ**

### **2.1. Основни подаци о докторској дисертацији**

Докторска дисертација кандидата **Горана Перића** под насловом „**Утицај задовољства запослених на неопипљиве компоненте квалитета услуга у хотелијерству**“ написана је на xii + 265 страна штампаног текста, формата А4, јединичног проред и стандардне величине слова. Поред уобичајених елемената као што су: Апстракт (на српском и енглеском језику, две стране), Списак слика (једна страна), Списак табела (три стране), Списак графикона (једна страна), Увод (четири стране), Закључна разматрања (четири стране), Референце (шездесет шест страна), Биографија аутора (једна страна), Прилог (девет страна), Образац 1 - Изјава аутора о оригиналности докторске дисертације (једна страна) и Образац 2 - Изјава аутора о искоришћавању докторске дисертације (три стране), докторска дисертација садржи четири логично повезана дела: Први део – *Карактеристике људских ресурса у хотелијерству* (40 страна), Други део – *Задовољство запослених у хотелијерству* (47 страна), Трећи део – *Квалитет услуга у хотелијерству* (36 страна), Четврти део – *Методологија и резултати емпијског истраживања* (50 страна). Списак референци обухвата 1040 извора, претежно на енглеском језику. Поред наведеног, докторска дисертација садржи 27 слика, 76 табела и 4 графикона.

### **2.2. Предмет, циљеви, хипотезе и истраживачка методологија**

**Предмет истраживања** докторске дисертације је анализа резултата теоријских и емпијских истраживања о задовољству запослених и квалитету услуга у хотелијерству, утврђивање повезаности између задовољства запослених и квалитета услуга које запослени пружају, као и емпијско потврђивање утицаја задовољства запослених на квалитет пружених услуга у хотелијерству. **Основни циљ**

**истраживања** докторске дисертације јесте да се на основу теоријско-методолошког и емпиријског истраживања идентификује утицај задовољства запослених на неопипљиве компоненте квалитета услуга у хотелијерству. На бази дефинисаног основног циља, изведени су следећи специфични циљеви:

- утврдити ниво задовољства запослених у хотелијерству и који организациони фактори имају јачи, а који слабији утицај на задовољство запослених у хотелијерству,
- утврдити везе између задовољства запослених, квалитета услуга који запослени пружају и неопипљивих компоненти (поузданост, одговорност, сигурност и емпатија) квалитета услуга у хотелијерству;
- утврдити да ли постоје разлике у задовољству запослених у зависности од личних фактора запослених (пол, дужина радног стажа и ниво образовања).

Сходно дефинисаном предмету и циљевима истраживања, у докторској дисертацији су тестиране следеће истраживачке хипотезе:

$H_1$ : Задовољство запослених позитивно утиче на квалитет услуга у хотелијерству.

$H_{1.1}$ : Задовољство запослених позитивно утиче на поузданост као компоненту квалитета услуга у хотелијерству.

$H_{1.2}$ : Задовољство запослених позитивно утиче на одговорност као компоненту квалитета услуга у хотелијерству.

$H_{1.3}$ : Задовољство запослених позитивно утиче на сигурност као компоненту квалитета услуга у хотелијерству.

$H_{1.4}$ : Задовољство запослених позитивно утиче на емпатију као компоненту квалитета услуга у хотелијерству.

$H_2$ : Постоје статистички значајне разлике у задовољству запослених у зависности од личних фактора.

$H_{2.1}$ : Постоје статистички значајне разлике у задовољству запослених у зависности од пола.

$H_{2.2}$ : Постоје статистички значајне разлике у задовољству запослених у зависности од дужине радног стажа.

$H_{2.3}$ : Постоје статистички значајне разлике у задовољству запослених у зависности од нивоа образовања.

У складу са постављеним предметом истраживања, дефинисаним циљевима и постављеним истраживачким хипотезама, у докторској дисертацији коришћена је квалитативна и квантитативна методологија истраживања. Примена квалитативне методологије омогућила је прикупљање информација и сазнања из досадашњих научних истраживања како би се продубило разумевање проблема који се истражује. У докторској дисертацији су коришћене квалитативне научне методе примењене за област друштвених наука. Методом индукције полазило се од појединачног ка општем,



са циљем сазнања о предмету истраживања - утицају задовољства запослених на квалитет услуга. Методом дедукције примењена су досадашња сазнања у схватању посебног и појединачног. Методом дескрипције дефинисани су појмови у вези са задовољством запослених и квалитетом услуга у хотелијерству. Поред дефинисања појмова, овом методом су уочене и објашњене важне карактеристике задовољства запослених и квалитета услуга у хотелијерству, као и њихов међусобни утицај. Применом анализе садржаја документа извршена је систематична анализа досадашњих истраживања у области задовољства запослених и квалитета услуга у хотелијерству.

Теоријски приступ дефинисаном предмету истраживања комбинован је са емпиријском анализом, због чега је поред квалитативне, примењена и квантитативна методологија. Емпиријско истраживање је спроведено у периоду од јануара 2020. године до јуна 2021. године у 93 хотела у Републици Србији. Прикупљање примарних података вршено је анкетирањем, а због испитивања утицаја задовољства запослених на перципирани квалитет услуга, истраживање је спроведено на два узорка, запослене и госте хотела. У истраживању је учествовало 481 запослених и 478 гостију. Прикупљени подаци су обрађени применом статистичких метода и техника коришћењем статистичког софтверског пакета за друштвене науке (*Statistical Package for the Social Sciences-SPSS for Windows 22*). У првом кораку статистичке анализе процењивана је ваљаност употребљених мерних инструмената који су коришћени приликом процењивања задовољства запослених и неопипљивих компоненти квалитета услуга у хотелијерству. Анализа поузданости спроведена је израчунавањем вредности Cronbach's  $\alpha$ . Применом дескриптивне статистичке анализе утврђен је ниво задовољства запослених у хотелијерству, као и перцепција квалитета услуга. У сврху утврђивања који организацини фактори имају јачи, а који слабији утицај на задовољство запослених у хотелијерству коришћен је Пирсонов коефицијент корелације. За проверу утицаја задовољства запослених на квалитет услуга који запослени пружају и тестирање хипотезе ( $X_1$ ), као и утицај задовољства запослених на сваку појединачну неопипљиву компоненту квалитета услуга ( $X_{1.1}$ ,  $X_{1.2}$ ,  $X_{1.3}$  и  $X_{1.4}$ ) коришћена је линеарна регресија. Спроведене су и прелиминарне анализе како би се проверило да ли су нарушене претпоставке за примену регресије: нормалности, линеарности и хомоскедастичности резидуала и присуства екстремних вредности у подацима. За тестирање разлика у погледу задовољства запослених по полу ( $X_{2.1}$ ), коришћен је  $t$  тест за независне узорке, а за тестирање разлика у зависности од дужине радног стажа и нивоа образовања ( $X_{2.2}$  и  $X_{2.3}$ ) коришћена је једнофакторска анализа варијансе (ANOVA). Прелиминарно је Левеновим тестом проверена хомогеност варијансе која је претпоставка за употребу ова два теста. Такође, проверена је нормалност расподеле зависне варијабле (задовољства запослених), као и присуство екстремних вредности.



## 2.3. Садржај докторске дисертације

У складу са дефинисаним предметом и циљевима истраживања, постављеним истраживачким хипотезама, дефинисан је следећи садржај докторске дисертације:

### УВОД

#### I ДЕО

##### КАРАКТЕРИСТИКЕ ЉУДСКИХ РЕСУРСА У ХОТЕЛИЈЕРСТВУ

1. Концепт управљања људским ресурсима
  - 1.1. Значај људских ресурса
  - 1.2. Функција управљања људским ресурсима
  - 1.3. Људски ресурси као покретачи пословног успеха и извор конкурентске предности
2. Изазови управљања људским ресурсима у савременом окружењу
  - 2.1. Изазови управљања људским ресурсима у условима COVID-19 пандемије
3. Управљање људским ресурсима у хотелијерству
4. Управљање људским ресурсима у хотелијерству током пандемије COVID-19
5. Улога и значај људских ресурса у хотелијерству
  - 5.1. Обим и динамика запослености у хотелијерству Републике Србије
  - 5.2. Образовна и родна структура запослених у хотелијерству Републике Србије
6. Образовање и развој људских ресурса у хотелијерству

#### II ДЕО

##### ЗАДОВОЉСТВО ЗАПОСЛЕНИХ У ХОТЕЛИЈЕРСТВУ

1. Мотивација и процес мотивације
  - 1.1. Најважније теорије мотивације
2. Задовољство запослених – теоријски оквир
3. Организациони фактори задовољства запослених
  - 3.1. Плата
  - 3.2. Напредовање
  - 3.3. Руковођење
  - 3.4. Бенефиције
  - 3.5. Награђивање
  - 3.6. Радне процедуре
  - 3.7. Колеге
  - 3.8. Природа посла
  - 3.9. Комуникација
4. Лични фактори
  - 4.1. Пол
  - 4.2. Радни стаж



- 4.3. Ниво образовања
- 5. Ефекти задовољства запослених
  - 5.1. Продуктивност
  - 5.2. Организациона посвећеност
  - 5.3. Одсуствовање са посла
  - 5.4. Флукуација запослених
- 6. Национална култура и задовољство запослених
- 7. Задовољство запослених у хотелијерству
  - 7.1. Задовољство запослених и радни услови у европском сектору хотелијерства и туризма
  - 7.2. Задовољство запослених у сектору хотелијерства и туризма у Републици Србији и региону
- 8. Мерење задовољства запослених

### III ДЕО

#### КВАЛИТЕТ УСЛУГА У ХОТЕЛИЈЕРСТВУ

- 1. Карактеристике квалитета у услужним делатностима
- 2. Комплексност квалитета услуга у хотелијерству
  - 2.1. Кључне димензије квалитета услуга у хотелијерству
  - 2.2. Геп анализа квалитета услуга
- 3. Компоненте квалитета услуга у хотелијерству
  - 3.1. Опипљиве компоненте квалитета услуга
  - 3.2. Неопипљиве компоненте квалитета услуга
- 4. Управљање потпуним квалитетом услуга у хотелијерству
  - 4.1. Примена стандарда квалитета у хотелијерству
  - 4.2. Запослени као важан ресурс система управљања квалитетом
- 5. Укључивање гостију у процес контроле квалитета услуга у хотелијерству
- 6. Мерење квалитета услуга у хотелијерству
- 7. Однос квалитета услуга и задовољства гостију

### IV ДЕО

#### МЕТОДОЛОГИЈА И РЕЗУЛТАТИ ЕМПИРИЈСКОГ ИСТРАЖИВАЊА

- 1. Предмет и циљеви истраживања
  - 1.1. Конципирање истраживачког модела
  - 1.2. Методологија истраживања и инструменти за прикупљање података
  - 1.3. Опис узорка
- 2. Резултати истраживања
  - 2.1. Резултати провере поузданости инструмената
  - 2.2. Резултати дескриптивне и корелационе анализе
  - 2.3. Резултати тестирања хипотеза
  - 2.4. Дискусија резултата
  - 2.5. Ограничења и препоруке за будућа истраживања



## ЗАКЉУЧНА РАЗМАТРАЊА

### РЕФЕРЕНЦЕ

Биографија

Прилог А

Прилог Б

Прилог В

Образац 1

Образац 2

У **првом делу** докторске дисертације под насловом „*Карактеристике људских ресурса у хотелијерству*” (стр. 6-45) кандидат разматра концепт управљања људским ресурсима и изазове које намеће савремено окружење у процесу развоја и усавршавања овог значајног ресурса. У том смислу разматран је значај људских ресурса, функција управљања људским ресурсима и људски ресурси као покретачи пословног успеха и извор конкурентске предности. Имајући у виду да се свет још увек суочава са пандемијом COVID-19 која је условила бројне промене у пословном окружењу, кандидат даје кратак осврт на изазове управљања људским ресурсима у условима COVID-19 пандемије, а затим разматра хотелијерство у контексту управљања људским ресурсима и управљање људским ресурсима у хотелијерству током пандемије COVID-19. Након тога, кандидат анализира улогу и значај људских ресурса у хотелијерству и основне одлике запослености у хотелијерству Републике Србије, пре свега, обим и динамику запослених, образовну и родну структуру. На крају првог дела, кандидат даје кратак осврт на образовање и развој људских ресурса и анализира образовни систем у Републици Србији, односно средње стручно и високо образовање из области хотелијерства и туризма. Посебан акценат кандидат ставља на развој људских ресурса, имајући у виду да улагање у развој људских ресурса доприноси организацијама да побољшају знање и способности својих запослених.

„*Задовољство запослених у хотелијерству*” (стр. 47-94) наслов је **другог дела** докторске дисертације у којем кандидат даје кратак осврт на мотивацију и њене најважније теорије, а затим даје приказ најважнијих дефиниција задовољства запослених, имајући у виду да постоје различити приступи дефинисања овог концепта. У наставку кандидат анализира организационе факторе који доприносе задовољству запослених (плата, могућност напредовања, руковођење, бенефиције, награђивање, радне процедуре, колеге, природа посла и комуникација), а затим и личне факторе, односно карактеристике запослених (пол, радни стаж и ниво образовања). Запослени са вишим степеном задовољства у мањој мери одсуствују са посла, продуктивнији су, посвећенији су организацији и мање напуштају посао. Ово су ефекти задовољства запослених којима је посвећена посебна пажња. У наставку кандидат посматра задовољство запослених из интеркултуралне перспективе, првенствено кроз димензије националне културе и међунационалних разлика у задовољству запослених. Поред



теоријских сазнања, у овом делу докторске дисертације кандидат даје преглед најрелевантнијих емпиријских истраживања у вези са задовољством запослених у хотелијерству, а која су спроведена у претходне две деценије. У наставку кандидат разматра задовољство запослених и радне услове у европском сектору хотелијерства и туризма, а затим приказује резултате емпиријских студија о задовољству запослених у Републици Србији и региону. Поред наведеног, у овом делу докторске дисертације кандидат разматра два приступа мерења задовољства запослених и приказује различите инструменте дизајниране за мерење задовољства запослених.

**Трећи део** докторске дисертације носи наслов „*Квалитет услуга у хотелијерству*” (стр. 96-131) и усмерен је на анализу карактеристика квалитета услуга у хотелијерству. Најпре је дефинисана услуга и наведене су њене основне карактеристике, а потом и квалитет хотелских услуга. Посебно је размотрена комплексност квалитета услуга у хотелијерству имајући у виду да хотелску услугу чини скуп различитих услуга, материјалних и нематеријалних добара. У наставку кандидат приказује кључне димензије квалитета услуга и геп анализу квалитета услуга, а затим обрађује опипљиве и неопипљиве компоненте хотелске услуге, где посебан акценат ставља на неопипљиве компоненте (поузданост, одговорност, сигурност и емпатија) које имају важну улогу у оцени квалитета, имајући у виду да се људски ресурси, односно запослени намећу као кључна одредница квалитета услуге. Затим кандидат разматра управљање потпуним квалитетом услуга у хотелијерству, примену одговарајућих стандарда и улогу запослених у примени система управљања квалитетом. Поред наведеног, кандидат разматра учешће гостију у процесу контроле квалитета услуга у хотелијерству, а затим анализира инструменте за мерење квалитета услуга у хотелијерству. На самом крају овог дела докторске дисертације кандидат анализира однос између квалитета услуга и задовољства гостију.

У **четвртном делу** дисертације под називом „*Методологија и резултати емпиријског истраживања*” (стр. 133-182) дефинисан је предмет и циљеви истраживања, а затим конципиран истраживачки модел, на основу прегледа релевантних теоријских и емпиријских концепата истраживања задовољства запослених и квалитета услуга. Затим је представљена методологија истраживања, инструменти за прикупљање примарних података и описан поступак узорковања. Употребом дескриптивне статистике описана су оба узорка: запослени и гости. У наставку су приказани резултати истраживања. Резултати дескриптивне статистичке анализе показују амбивалентност по питању задовољства запослених и високу перцепцију гостију о квалитету услуга које запослени пружају. Са друге стране, резултати тестирања хипотеза потврдили су значајан и позитиван утицај задовољства запослених на перципирани квалитет услуга у хотелијерству и појединачне неопипљиве компоненте квалитета услуга као што су поузданост, одговорност и сигурност. На основу резултата истраживања потврђене су статистички значајне разлике у задовољству запослених у зависности од нивоа њиховог образовања. Поред наведеног, добијени резултати су објашњени у складу са теоријским претпоставкама и повезани са резултатима



досадашњих истраживања на ову или сличну тему. У закључним разматрањима, кандидат је синтетизовао релевантне закључне ставове, експлицитно аргументујући емпиријску потврђеност истраживачких хипотеза. Посебно је истакнут теоријски допринос резултата истраживања, као и практичне импликације за сектор хотелијерства. Истакнута су неминовна ограничења истраживања и дате препоруке за будућа истраживања.

### **3. ОЦЕНА ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ**

#### **3.1. Значај и допринос докторске дисертације са становишта актуелног стања у научној области**

Задовољство клијената и квалитет услуга у услужним делатностима предмет су бројних теоријских радова и емпиријских истраживања, што уједно указује на актуелност ове теме. Међутим, свега неколико студија је реализовано у области хотелијерства, при чему су постојеће студије углавном биле базиране на истраживању концепта задовољства гостију, док су изостала истраживања о задовољству запослених. Наиме, није истраживано да ли задовољство запослених утиче на квалитет пружених услуга и какве су даље рефлексије на задовољство гостију. Тачније, изостала је анализа утицаја задовољства запослених на врло важне неопипљиве компоненте квалитета услуга које се директно везују за запослене који су њихови испоручиоци. Полазећи од наведеног, Комисија процењује да докторска дисертација кандидата Горана Перића има значајан допринос у области менаџмента људских ресурса и хотелијерства тиме што је за свој предмет истраживања имала утврђивање повезаности између задовољства запослених и квалитета услуга које они пружају. Поред тога, добијени резултати емпиријског истраживања допуњују постојећа научно-истраживачка сазнања, чије истовремено дају значајан допринос овим научним областима. На основу горе наведеног, а имајући у виду актуелно стање у овим научним областима, може се констатовати да је допринос докторске дисертације вишеструк. Прво, кандидат је анализом и синтезом постојећих знања и резултата истраживања у области задовољства запослених допринео разумевању и значају овог феномена за обезбеђивање квалитетне услуге у хотелијерству. Ово стога што је задовољство запослених од суштинске важности за хотелијерство, јер овај сектор подразумева висок степен интеракције између запослених који раде на првој линији услуживања и гостију, пре свега због чињенице да се перцепција квалитета услуга углавном процењује према неопипљивим критеријумима. Сходно наведеном, резултати докторске дисертације обогаћују домаћу литературу и доприносе развоју знања из ове области. Друго, кандидат је на основу анализе добијених резултата спроведеног емпиријског истраживања извео релевантне закључке и указао на значај разумевања задовољства запослених и неопипљивих компоненти квалитета услуга у хотелијерству, будући да се показало да на неопипљиве компоненте квалитета услуга утиче, управо, задовољство запослених. Истовремено, резултати емпиријског



истраживања у докторској дисертацији и њихова интерпретација пружају значајне и теоријске и практичне импликације за сектор хотелијерства.

### **3.2. Оцена да је урађена докторска дисертација резултат оригиналног научног резултата кандидата у одговарајућој научној области**

Докторска дисертација под насловом „Утицај задовољства запослених на неопипљиве компоненте квалитета услуга у хотелијерству“ резултат је самосталног и оригиналног научно-истраживачког рада кандидата. Комисија оцењује да су предмет и циљеви истраживања јасно формулисани, истраживачке хипотезе научно засноване и тестиране применом одговарајуће методологије, на основу које су тумачени добијени резултати и изведени одговарајући закључци. У циљу анализе постављеног истраживачког проблема и извођења објективних, научно и емпиријски заснованих закључака, кандидат је користио релевантну и обимну домаћу и страну научну литературу. Избор релевантне литературе је примерен дефинисаном предмету истраживања и постављеним циљевима и истовремено омогућава систематичну анализу и критичко вредновање теоријских претпоставки и емпиријских резултата. Кандидат је користио јасан стил изражавања и прецизну стручну терминологију што указује на разумевање проучаване проблематике. Спроведено емпиријско истраживање у докторској дисертацији, засновано на одговарајућем узорку и релевантним изворима података, резултат је самосталног рада кандидата који је кроз примену одговарајуће методологије извео јасне и логички утемељене закључке истраживања.

На основу наведеног, Комисија констатује да докторска дисертација под називом „Утицај задовољства запослених на неопипљиве компоненте квалитета услуга у хотелијерству“ представља резултат оригиналног и самосталног научно-истраживачког рада кандидата у оквиру научне области *Менаџмент и бизнис*, ужа научна област *Менаџмент људских ресурса*.

### **3.3. Преглед остварених резултата рада кандидата у научној области**

Кандидат **Горан Перић** се у досадашњем научно-истраживачком раду бавио проблематиком која је повезана са темом докторске дисертације. Резултати истраживања кандидата публиковани су у домаћим и међународним часописима, као и у зборницима са домаћих и међународних научних скупова. На основу наведеног списка радова (датих у тачки 1.2. Извештаја), Комисија посебно издваја следеће:

1. **Perić, G., Dramićanin, S., & Pavlović, N. (2021).** The influence of internal service quality and employee satisfaction on organizational commitment in travel agencies: The case of Serbia. *Hotel and Tourism Management*, 9(1), 43-60. <https://doi.org/10.5937/menhottur2101043P>



2. Dramićanin, S., **Perić, G.**, & Pavlović, N. (2021). Job satisfaction and organizational commitment of employees in tourism: Serbian Travel agency case. *Strategic Management*, 26(4), 050-064. <https://doi.org/10.5937/StraMan2104050D>
3. Mihajlov, S., Mihajlov, S., & **Perić, G.** (2021). Rodne razlike u zadovoljstvu poslom među zaposlenima u Srbiji. *Ekonomski pogledi*, 23(1), 91-111.
4. **Perić, G.**, Dramićanin, S., & Gašić, M. (2020). Impact of service quality on satisfaction and loyalty of tourists in rural tourism of Šumadija and Western Serbia. *Economics of Agriculture*, 67(4), 1071-1086. <https://doi.org/10.5937/ekoPolj2004071P>
5. **Perić, G.**, Dramićanin, S., & Milenkovski, A. (2020). Measuring perception of service quality of Serbian rural tourism using RURALQUAL scale. *BizInfo (Blace)*, 11(1), 1-17. <https://doi.org/10.5937/bizinfo2001001P>
6. **Perić, G.**, Dramićanin, S., & Sančanin, B. (2019). Employee satisfaction in hotel industry: the case of hotel Radan in Prolom Banja. *BizInfo (Blace)*, 10(2), 25-41. <https://doi.org/10.5937/bizinfo1902025P>
7. **Perić, G.**, Gašić, M., Stojiljković, M., & Nešić, I. (2018). The impact of employee satisfaction on the tourist satisfaction with the services of spa tourism. *Economics of Agriculture*, 65(2), 617-632. <https://doi.org/10.5937/ekoPolj1802617P>
8. **Perić, G.**, Gašić, M., & Ivanović, V. (2015). Research of employee motivation in the spa tourist centers in Serbia. *Proceedings of the Faculty of Economics in East Sarajevo*, 10, 65-76. <https://doi.org/10.7251/ZREFIS1510065P>
9. **Perić, G.**, Gašić, M., Stojiljković, M., & Ivanović, V. (2015). Zadovoljstvo zaposlenih u banjskim turističkim destinacijama Srbije. *BizInfo (Blace)*, 6(2), 1-15. <https://doi.org/10.5937/BIZINFO1502001P>
10. Mihajlov, S., **Perić, G.**, & Mihajlov, N. (2015). Rodne razlike u zadovoljstvu poslom državnih službenika. U: *Zbornik radova. Rad saopšten na Međunarodnoj naučnoj konferenciji iz oblasti informacionih tehnologija i savremenog poslovanja: SYNTHESIS*. Beograd, Srbija (675-679). Beograd: Univerzitet Singidunum. doi: [10.15308/Synthesis-2015-675-679](https://doi.org/10.15308/Synthesis-2015-675-679)

#### 3.4. Оцена испуњености обима и квалитета у односу на пријављену тему

Комисија оцењује да докторска дисертација кандидата Горана Перића под насловом „Утицај задовољства запослених на неопишљиве компоненте квалитета услуга у хотелијерству“ испуњава све дефинисане захтеве у погледу структуре, садржаја, обима, квалитета и резултата истраживања у односу на тему која је пријављена и одобрена.

Избор релевантне научне литературе и научне методологије карактеристичне за област друштвених наука одговара дефинисаном истраживачком предмету и циљевима истраживања. Резултирајући садржај дисертације, структуриран у четири логично повезана дела, примерен је предмету, циљевима и истраживачким хипотезама.



Тестирањем, анализом и критичким вредновањем постављених истраживачких хипотеза, изведени су научно и практично релевантни закључци.

Сходно наведеном, Комисија констатује да обим и квалитет докторске дисертације одговарају пријављеној и одобреној теми, предмету и циљевима истраживања, као и истраживачким хипотезама.

### **3.5. Научни резултати докторске дисертације**

Комисија констатује да научни резултати докторске дисертације кандидата **Горана Перића**, под насловом „Утицај задовољства запослених на неопипљиве компоненте квалитета услуга у хотелијерству“ имају значајан и препознатљив допринос у области менаџмента људских ресурса и хотелијерства. Презентовани резултати доприносе проширивању теоријских и практичних сазнања из области менаџмента људских ресурса и хотелијерства.

Као најзначајније резултате истраживања, који имају одговарајући теоријски и практичан значај, Комисија издваја следеће:

- наглашавање значаја задовољства запослених у хотелијерству као радно интензивној делатности;
- идентификовање организационих фактора који утичу на задовољство запослених;
- утврђивање нивоа задовољства запослених у хотелијерству;
- утврђивање нивоа задовољства појединачним организационим факторима;
- сагледавање и разумевање сложеног односа између задовољства запослених и квалитета услуга;
- наглашавање значаја задовољства запослених за пружање квалитетних услуга у хотелијерству;
- идентификовање појединачних фактора задовољства запослених који доприносе квалитету услуга и његовим неопипљивим компонентама;
- емпиријска верификација утицаја задовољства запослених на квалитет услуга, односно на неопипљиве компоненте квалитета услуга, као што су поузданост, одговорност и сигурност;
- утврђивање перцепције квалитета услуга у хотелијерству;
- идентификовање различитих квантитативних приступа мерења задовољства запослених и квалитета услуга у хотелијерству;
- боље разумевање менаџера у хотелијерству у циљу идентификовања потреба и жеља, како својих запослених, тако и гостију

### **3.6. Применљивост и корисност резултата у теорији и пракси**



Комисија сматра да су резултати истраживања докторске дисертације под насловом „Утицај задовољства запослених на неопипљиве компоненте квалитета услуга у хотелијерству“ кандидата **Горана Перића** теоријски и научно релевантни и корисни. Истовремено, имајући у виду да је анализирана проблематика у пракси још увек недовољно истражена, а добијени резултати изузетно применљиви, њихова корисност у пракси хотелијерства и других услужних делатности је од посебног значаја.

Применљивост и корисност резултата докторске дисертације у теорији огледа се у емпиријској верификацији утицаја задовољства запослених на квалитет услуга у хотелијерству, односно на неопипљиве компоненте квалитета услуга, као што су поузданост, одговорност и сигурност. На основу систематизације теоријских сазнања и интерпретације резултата раније спроведених истраживања, проширена су теоријска сазнања о задовољству запослених и квалитету услуга у хотелијерству, односно менаџменту људских ресурса и хотелијерства. Резултати докторске дисертације допуњују резултате претходних студија спроведених у сектору хотелијерства. Посебан допринос се огледа у томе што је у докторској дисертацији истраживање базирано на концептуализацији и мерењу перцепције квалитета услуга путем SERVQUAL модела из којег је изузета компонента опипљивост, док су се претходна истраживања бавила концептом задовољства потрошача. Докторска дисертација кандидата једна је од првих студија спроведених у Републици Србији која систематично и свеобухватно анализира каузалне везе између задовољства запослених, квалитета услуга и неопипљивих компоненти квалитета услуга у хотелијерству. Посматрање и анализа односа наведених концепата допуњују постојеће празнине у истраживању и омогућавају боље разумевање задовољства запослених и неопипљивих компоненти квалитета услуга у хотелијерству, имајући у виду да висок квалитет услуга захтева да запослени буду задовољни својим послом. Истраживања наведене проблематике у иностраној и домаћој литератури су ограничена, тако да резултати до којих се дошло представљају валидну основу за проширење постојећег научног сазнања у погледу утицаја задовољства запослених на квалитет услуга и неопипљиве компоненте квалитета услуга у хотелијерству. Такође, развијен је оригиналан истраживачки модел, примењене релевантне методе и технике истраживања, а емпиријско истраживање је спроведено у довољно дугом временском периоду, тако да добијени резултати представљају искорак у односу на досадашња истраживања.

Поред теоријског доприноса, докторска дисертација има и практичне импликације. Резултати истраживања пружају могућност хотелским организацијама да процене ниво задовољства запослених, да би на основу тога формулисале стратегије и алоцирале значајне ресурсе у повећању задовољства запослених. Такође, резултати истраживања указују у којој мери су запослени у хотелским организацијама задовољни појединачним факторима, односно аспектима посла (плата, напредовање, руковођење, бенефиције, награђивање, радне процедуре, колеге, природа посла и комуникација), као и који фактори имају јачи, а који слабији утицај на укупно задовољство запослених. Наведени организациони фактори обликују радно окружење, те је због



тога важно да менаџери у хотелијерству схвате значај различитих аспеката посла на задовољство запослених, имајући у виду да задовољни запослени доводе до бројних позитивних ефеката. Дакле, резултати истраживања усмеравају менаџере у хотелијерству да препознају значај задовољства запослених за испоруку квалитетне услуге. Резултати докторске дисертације представљају добру информациону основу за формулисање будућих пословних стратегија, која ће помоћи менаџерима у хотелијерству да боље идентификују потребе и жеље, како својих запослених, тако и гостију, јер ће потребе гостију успешно бити задовољене тек пошто се потребе запослених подмире на задовољавајући начин. Како је у савременим условима пословања веома тешко задржати компетенте запослене, посебно у сектору хотелијерства, хотелске организације морају створити позитивно радно окружење и успоставити добре праксе управљања људским ресурсима како би задовољили своје запослене, који ће заузврат пружити оно што гости желе, а то је висок квалитет услуга.

### **3.7. Начин презентовања резултата научној јавности**

Спроведено емпиријско истраживање у докторској дисертацији кандидата **Горана Перића**, под насловом **„Утицај задовољства запослених на неопипљиве компоненте квалитета услуга у хотелијерству“** пружа добру основу за припрему научних и стручних радова и њихово публиковање у референтним научним часописима националног и међународног значаја, као и презентовање на научним скуповима у земљи и иностранству. Кроз публиковање и презентовање оригиналних научних радова научна и стручна јавност биће упозната са најважнијим закључцима и достигнућима спроведеног истраживања. Публиковање монографије из области разматране проблематике у докторској дисертацији, уз надоградњу и проширење теоријских и емпиријских истраживања, може представљати користан извор информација и знања из области менаџмента људских ресурса и хотелијерства, како за научну, тако и за стручну јавност.

## **ЗАКЉУЧАК КОМИСИЈЕ**

Комисија закључује да је докторска дисертација кандидата **Горана Перића** под насловом **„Утицај задовољства запослених на неопипљиве компоненте квалитета услуга у хотелијерству“** оригинални и самостални научни рад који даје значајан допринос теорији и пракси у области менаџмента људских ресурса и хотелијерства. Комисија констатује и да је докторска дисертација у погледу релевантних, и у Извештају разматраних, аспеката у складу са пријављеном и одобреном темом од стране Наставно-научног већа Факултета за хотелијерство и туризам у Врњачкој Бањи Универзитета у Крагујевцу и Већа за друштвено-хуманистичке науке Универзитета у Крагујевцу. Такође, Комисија оцењује да су теоријска и емпиријска истраживања у докторској дисертацији оправдана и научно утемељена.

На основу претходно наведеног, Комисија је једногласна у оцени да докторска дисертација кандидата **Горана Перића**, под насловом „Утицај задовољства запослених на неопипљиве компоненте квалитета услуга у хотелијерству“, испуњава све суштинске и формалне услове за јавну одбрану.

### ПРЕДЛОГ КОМИСИЈЕ

На основу претходно изнетих чињеница, запажања, анализе и оцене резултата докторске дисертације, Комисија предлаже Наставно-научном већу Факултета за хотелијерство и туризам у Врњачкој Бањи Универзитета у Крагујевцу да прихвати Извештај о оцени докторске дисертације кандидата **Горана Перића**, под насловом „Утицај задовољства запослених на неопипљиве компоненте квалитета услуга у хотелијерству“, и одобри њену јавну одбрану.

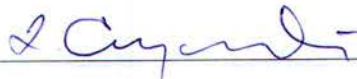
У Нишу и Врњачкој Бањи, јануар 2022. године

### ЧЛАНОВИ КОМИСИЈЕ

1. **Др Биљана Ђорђевић**, редовни професор на Економском факултету Универзитета у Нишу, ужа научна област Пословно управљање - председник



2. **Др Дејан Секулић**, доцент на Факултету за хотелијерство и туризам у Врњачкој Бањи Универзитета у Крагујевцу, ужа научна област Пословна економија и управљање - члан;



3. **Др Весна Миловановић**, доцент на Факултету за хотелијерство и туризам у Врњачкој Бањи Универзитета у Крагујевцу, ужа научна област Пословна економија и управљање - члан.

