

УНИВЕРЗИТЕТ У НОВОМ САДУ
ПРИРОДНО-МАТЕМАТИЧКИ ФАКУЛТЕТ

ИЗВЕШТАЈ О ОЦЕНИ ДОКТОРСKE ДИСЕРТАЦИЈЕ

I ПОДАЦИ О КОМИСИЈИ
<p>1. <i>Датум и орган који је именовало комисију:</i> Дана 04.09.2014. године на 25. седници Наставно-научно веће Природно-математичког факултета Универзитета у Новом Саду, именовало је Комисију за оцену и одбрану докторске дисертације под насловом „Модели управљања квалитетом ресторатерских услуга“.</p>
<p>2. <i>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:</i></p>
<p>1. др Јованка Попов Раљић, редовни професор, ужа научна област: Хотелијерство, 25.02.2004. године, Департман за географију, туризам и хотелијерство, Природно-математички факултет, Универзитет у Новом Саду, <i>председник</i></p>
<p>2. др Ивана Блешкић, доцент, ужа научна област: Хотелијерство, 23.12.2010. године, Департман за географију, туризам и хотелијерство, Природно-математички факултет, Универзитет у Новом Саду, <i>ментор</i></p>
<p>3. Академик др Олга Хаџић, редовни професор, ужа научна област: Менаџмент у туризму, 01.11.2008. године, Департман за географију, туризам и хотелијерство, Природно-математички факултет, Универзитет у Новом Саду, <i>члан</i></p>
<p>4. др Сава Јанићевић, ванредни професор, ужа научна област: Хотелијерство, 05.11.2009. године, Департман за географију, туризам и хотелијерство, Природно-математички факултет, Универзитет у Новом Саду, <i>члан</i></p>
<p>5. др Видоје Стефановић, редовни професор, ужа научна област: Економија, 01.11.2007. године, Природно-математички факултет, Универзитет у Нишу, <i>члан</i></p>
II ПОДАЦИ О КАНДИДАТУ
<p>1. <i>Име, име једног родитеља, презиме:</i> Милан (Стана) Ивков</p>
<p>2. <i>Датум рођења, општина, држава:</i> 7.4.1982. године, Нови Сад, Република Србија</p>
<p>3. <i>Назив факултета, назив студијског програма дипломских академских студија – мастер и стечени стручни назив:</i> Природно-математички факултет, Мастер менаџер - Хотелијерство</p>
<p>4. <i>Година уписа на докторске студије и назив студијског програма докторских студија:</i> 2010. Година, Доктор наука, геонауке (модул туризам)</p>
<p>5. <i>Назив факултета, назив магистарске тезе, научна област и датум одбране:</i> Природно-математички факултет у Новом Саду, мастер рад: „Хармонизација вина са храном свечаних менија хотела у Новом Саду“, научна област: Хотелијерство, 6.9.2012. године.</p>
<p>6. <i>Научна област из које је стечено академско звање магистра наука:</i> Туризам, Хотелијерство</p>
III НАСЛОВ ДОКТОРСKE ДИСЕРТАЦИЈЕ:
<p>„Модели управљања квалитетом ресторатерских услуга“</p>

IV ПРЕГЛЕД ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ:

Навести кратак садржај са назнаком броја страна, поглавља, слика, шема, графикона и сл.

Докторска дисертација је написана на 224 стране укупно, садржи 61 табелу, 11 схема, четири слике и четири прилога. Садржи све потребне делове истраживачког рада, који су подељени на 9 поглавља:

1. УВОД (6-8 стр.): садржи предмет, циљеве и задатке рада, коришћене статистичке методе и образложење научног доприноса и оригиналности рада.

2. ТЕОРИЈСКИ ОКВИР РАДА (9-41 стр.): Услужни сектор, Појам услуге, Појам квалитета, Квалитет услуге, Аспекти квалитета ресторатерских/гастрономских производа, Појам управљања или менаџмента, Управљање тоталним квалитетом – TQM, Стандардизација у ресторатерству, Примена међународних стандарда, ISO 9000 (Менаџмент квалитета), ISO 1400 (Менаџмент заштите животне средине), ISO 22000 (Менаџмент здравствене безбедности хране), ISO 26000 (Менаџмент друштвене одговорности), OHSAS 18000 (Менаџмент заштите и безбедности на раду), Управљање задовољством гостију у ресторатерству. Очекивања потрошача, Задовољство и лојалност потрошача, Мерење задовољства потрошача. У овом поглављу се објашњавају кључни појмови неопходни за разумевање истраживања и рада у целости.

3. ПРАЋЕЊЕ ТРЖИШНИХ ТРЕНДОВА И ПРИМЕНА ИНОВАЦИЈА РАДИ УНАПРЕЂЕЊА КВАЛИТЕТА РЕСТОРАТЕРСКИХ УСЛУГА (42-68 стр.): Уређење, дизајн и атмосфера у ресторанима, Трендови у исхрани изван куће, Информационе технологије у ресторатерском пословању, Екотрендови у ресторатерству. У овом поглављу се сагледава утицај праћења трендова и примене иновација на диференцирање угоститељских објеката и унапређење квалитета услуге.

4. МОДЕЛИ УПРАВЉАЊА КВАЛИТЕТОМ УСЛУГА (69-112 стр.): Модел јаза (GAP MODEL), GAP 1 (Јаз између очекивања потрошача и перцепције менаџера), GAP 2 (Јаз између перцепције менаџера и спецификације услуге), GAP 3 (Јаз између спецификације квалитета услуге и процеса пружања услуге), GAP 4 (Јаз између пружања услуге и екстерне комуникације), GAP 5 (Јаз између очекивања и перцепције потрошача), Узроци настанка јазова и њихово превазилажење, Модел SERVQUAL за мерење квалитета услуге, Критички осврт на модел SERVQUAL, Модел SERFPERF као алтернатива моделу SERVQUAL, Модел LODGSERV, Модел DINESERV за мерење квалитета услуге у ресторатерству, Модел HOLSAT, Модел HOLSERV, Модел TANGSERV, Модел DINESCAPE. У овом поглављу су приказани модели и инструменти помоћу којих се врше истраживања, односно управља квалитетом услуга. Детаљно је приказан модел јаза на којем се и базира докторска дисертација, односно модели SERVQUAL и DINESERV који су коришћени приликом теренског истраживања.

5. МЕТОДОЛОШКА ОСНОВА И ХИПОТЕЗЕ (113-116 стр.): Детаљно објашњење процеса истраживања које је спроведено међу менаџерима и особљем ресторана, као и међу гостима ресторана. Приказ коришћених статистичких метода и навођење полазних хипотеза.

6. РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА И ДИСКУСИЈА (117-174 стр.): Социодемографске карактеристике испитаника (менаџера, особља, гостију ресторана), Очекивање и задовољство гостију ресторана, Ставови менаџера ресторана, Ставови запослених у ресторанима. У овом поглављу дисертације приказани су резултати добијени помоћу методолошких инструмената објашњених у претходном поглављу. Сви приказани резултати су пропраћени дискусијом и компарацијом у односу на слична истраживања. У првом делу поглавља приказани су подаци добијени дескриптивним статистичким методама а потом и резултати добијени на основу Т-теста, анализе ANOVA, корелационе и регресионе анализе.

7. ЗАКЉУЧАК (175-179 стр.): У оквиру закључка сумирани су резултати истраживања и приказани су научни и практични допринос рада. Наводе се ограничења и предлози за даља истраживања.

8. ЛИТЕРАТУРА (180-208 стр.): Садржи 343 домаћих и иностраних библиографских јединица и 26 *Online* извора података (Интернет портали).

9. ПРИЛОЗИ (209-219 стр.): Упитници који су коришћени у истраживању и схема са добијеним

вредностима за свих пет јазова.

Дисертација такође садржи биографију аутора и кључну документацијску информацију.

V ВРЕДНОВАЊЕ ПОЈЕДИНИХ ДЕЛОВА ДОКТОРСKE ДИСЕРТАЦИЈЕ:

Наслов дисертације је прецизно формулисан и у складу је са проблематиком и садржајем саме дисертације.

1. **Увод** је написан тако да јасно указује на значај, актуелност и важност изучаване проблематике. Представљени су предмет, задаци, циљ и научни допринос истраживања, као и методе за прикупљање и обраду података коришћене за истраживачки рад.

2. У **теоријском оквиру рада** дата су појашњења етимологије речи, многобројних дефиниција и теорија управљања квалитетом и задовољством гостију, стандардизације и мерења задовољства потрошача кроз богат литературни приказ.

3. У поглављу о **праћењу тржишних трендова и примена иновација ради унапређења квалитета ресторатерских услуга** дат је преглед литературе кроз четири подпоглавља и на тај начин су обухваћене основне области које се динамично мењају. Познавање потреба и жеља потрошача, у вези са овим областима ресторатерства, представља кључ за унапређење квалитета услуге.

4. У поглављу о **моделима управљања квалитетом услуга** дат је детаљан приказ модела јаза који представља срж дисертације. Јасно је описно пет јазова, узроци настанка и могућности превазилажења. Такође, објашњен је модел SERVQUAL, настанак, критички осврт и употреба у формирању бројних других модела и инструмената који се користе у услужном сектору. Најзначајнији модел, за ову дисертацију, који је настао на основу модификације модела SERVQUAL је модел DINESERV. Овај модел је прилагођен истраживањима у ресторатерском сектору и такође је коришћен за истраживање менаџера и гостију у овој дисертацији.

5. **Методолошка основа** прецизно даје објашњење процеса пилот и главног истраживања које је спроведено међу менаџерима и особљем ресторана, као и међу гостима ресторана. Објашњена је употреба упитника, место и време спровођења истраживања. Приказане су коришћене статистичке методе неопходне за израду дисертације. Полазне **хипотезе** су прецизно формулисане у оквиру овог поглавља.

6. **Резултати истраживања и дискусија** су приказани у оквиру шестог поглавља. Обухватају описе свих емпиријских истраживања. Прво су представљени резултати добијени коришћењем дескриптивних статистичких метода (социодемографске карактеристике свих група испитаника: менаџери ресторана, особље ресторана, гости ресторана). Приказана је статистичка обрада података кроз коришћење осталих метода: Т-теста, анализе ANOVA, корелационе и регресионе анализе. Изложене су дискусије о добијеним резултатима и јасно је назначено прихватање, делимично прихватање или одбацивање полазних хипотеза.

7. **Закључак** је изведен прецизно и утемељен је на резултатима истраживања и полазним хипотезама. Такође, у закључку су јасно истакнути и правци будућег научног рада везани за ову проблематику као и импликације за менаџере ресторана.

8. **Литература** обухвата домаће и стране библиографске јединице, као и интернет изворе података. Првенствено су коришћени научни радови, књиге али и докторске дисертације, закони и саопштења са међународних конференција. Коришћена литература покрива све области ресторатерског пословања и обилује савременим наводима.

9. **Прилози** обухватају упитнике који су коришћени у коначним истраживањима, као и једну схему са добијеним вредностима за пет јазова

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

Радови који су објављени на основу резултата истраживања у оквиру рада на дисертацији су:

1. **Ivkov, M.**, Blešić, I., Stefanović, V., Popov Raljić, J. (2014). Managing customer satisfaction in restaurant industry: A word from managers. *Ekonomске теме*, 52(3), 379-388. (M51)
2. **Ivkov, M.**, Blešić, I., Hadžić, O. (2014). Istraživanje stavova menadžera restorana o očekivanju potrošača primenom modela jaza (GAP Model). *Poslovna ekonomija*, 2(15), 185-202. (M51)
3. **Ivkov, M.** (2014). Праћењем трендова до квалитетније услуге у ресторанима – осврт на приказ нутритивних вредности у јеловнику. *Tims.Acta*, 9(1), 5-13. (M52)
4. **Ivkov, M.**, Tešanović, D., Janičević, S., Kalenjuk, B. (2012). The importance of food and wine pairing for raising the quality level of restaurant services, 2nd International Professional Conference On “Trends and Challenges in Food Technology, Nutrition, Hospitality and Tourism“, November 16-17, 2012, Ljubljana, Slovenia, pp. 341-348. (M33)
5. **Ivkov, M.**, Blešić, I., Popov Raljić, J., Todorović, M., Radivojević, G. (2013). Music as a part of dining experience, 3rd International scientific conference “Development trends in tourism and hotel management“, September 12-13, 2013, Kotor, Montenegro, pp. 158-165. (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

У угоститељском сектору, као услужној делатности, дешавају се константне промене условљене динамиком и начином живота, као и техничко-технолошким напретком. У раду су представљени трендови у ресторатерству као основ за унапређење квалитета услуга. Иновације пружају могућност да се креирају нова искуства које гост може да перципира као јединствено, па се на основу тога може говорити и о бренд менаџменту. Међутим, без обзира на примену иновација и праћење глобалних трендова, ресторани неће моћи да опстану на тржишту уколико се стратешки не оријентишу ка улагању у едукацију запослених, укључујући и менаџере. Резултати рада су потврдили неповољну ситуацију код образовања уопште а посебно кад је реч о образовању из области угоститељства. Наиме, већина запослених, као и менаџера, нема адекватно образовање за рад у угоститељском сектору. У конкурентској борби, ресторани се најбоље могу разликовати упоређивањем рада запослених, њиховог понашања према гостима (љубазност, комуникација, спремност да се помогне, саосећање и др.) које је у великој мери условљено задовољством на послу, мотивисаношћу и разумевањем радне позиције. Управљање квалитетом услуге је, дакле, могуће уколико се обезбеди јединствен доживљај за госте, односно кроз задовољство запослених. Ово задовољство се обезбеђује путем добре хоризонталне (комуникација међу запосленима) и вертикалне (комуникација запослених са менаџерима) комуникације, тимским радом, јасним очекивањима и постојањем система награђивања.

Како је полазна тачка за обезбеђивање задовољства запослених и гостију постојање менаџера који мора да буде образован и да има проактивни ставом ради прилагођавања променама, односно њиховом антиципирању да би на основу њих ускладио пословне активности ресторана. Зато би менаџери требало да познају област угоститељства, пре свега законе и прописе који уређују ову област, а потом и начин одвијања радних процеса у ресторану (кухињски блок, услужни део, економско-техничко део).

Показатељ квалитета услуге јесте свакако задовољство и лојалност гостију. Међутим, показано је да менаџери не познају довољно очекивања гостију, као ни методе помоћу којих могу измерити задовољство гостију. Модели који су коришћени у овом истраживању су SERVQUAL и DINESERV (који је настао на основама SERVQUAL-а). Творци ових модела су међу најпризнатијим научницима из области квалитета услуге, па су на основу тога модели коришћени у свом оригиналном облику – SERVQUAL за истраживање међу менаџерима и особљем а DINESERV за испитивање очекивања и перцепције квалитета гостију ресторана.

Резултати спроведеног истраживања показали су да су гости генерално задовољни квалитетом услуге у ресторанима (одсуство негативног јаз 5), али треба напоменути да је перципирани квалитет на самој граници очекивања и да, стога, веома лако може доћи до незадовољства пруженом услугом. Управо зато менаџери би морали да знатно више консултују услужно особље пре него што дају обећања потрошачима, јер уколико особље не буде у стању да у потпуности пружи обећани квалитет може доћи до незадовољства гостију и негативних економских последица по ресторан. Ако се задовољство гостију гледа према димензијама квалитета, запажа се мали негативан јаз у димензији „одговорност“ која обухвата ставове гостију о међусобној помоћи запослених у циљу одржавања квалитета услуге, брзини пружања услуге и додатном напору да се одговори на специјалне захтеве гостију. Ово је свакако једна од смерница којом би требало да се руководе менаџери, али и особље, у даљем пословању и управљању квалитетом.

На основу даљих статистичких анализа примењених у раду, указано је да постоје статистички значајне разлике у очекивању и перцепцији међу испитаницима према социо-демографским карактеристикама. Према резултатима истраживања, доказано је да постоје статистички значајне разлике у односу на социодемографске карактеристике. У домену очекивања постоје у односу на пол испитаника, у димензијама „опипљивост“ и „сигурност“; у односу на старост испитаника у димензијама „опипљивост“, „сигурност“ и „емпатија“; у односу на образовање испитаника у димензији „опипљивост“. У домену перцепције квалитета услуге статистички значајне разлике постоје у односу на пол испитаника у димензији „емпатија“; у односу на образовање испитаника у димензијама „опипљивост“ и „емпатија“; у односу на месечне приходе испитаника у димензијама „одговорност“, „сигурност“ и „емпатија“ и према томе колико често посећују ресторани у димензијама „одговорност“ и „емпатија“. Иако се на основу самих димензија не може конкретно сагледати простор за унапређење квалитета, на основу елемената (питања у упитнику) који чине сваку димензију, менаџери имају јасан увид у очекивања и перцепцију гостију.

Прегледне табеле са димензијама и припадајућим елементима од којих се највише и најмање очекује, односно са којима су гости највише и најмање задовољни, такође су основ унапређења или одржавања квалитета ради постизања већег задовољства гостију. Будући да се показало да менаџери и гости различито рангирају димензије квалитета услуге, резултати истраживања имају посебан значај за менаџере приликом планирања унапређења квалитета услуге и с обзиром на то да је потврђен негативан јаз 1 који се односи на разлике у перцепцији менаџера о очекивањима гостију и стварних очекивања гостију.

Постојање формалних или неформалних стандарда у ресторану дефинише постојање и јачину јаза 2. Како су менаџери најодговорнији за постављање стандарда у пословању, истраживањем је обухваћена и ова област. На основу добијених резултата установљено је да постоји доста велик јаз 2, што указује на одсуство стандарда и/или њихов неформални облик. Другим речима, стандарди у ресторанима нису довољно јасни и дати су усмено. Насупрот томе, дефинисани стандарди дати у писаној форми дају јасне смернице за сваки аспект пословања. У вези с наведеним, потребно је истаћи доста ниску оцену коју су менаџери дали приликом оцењивања могућности за награђивање оних запослених менаџера који доприносе побољшању квалитета услуге. Ова чињеница говори да је веома значајан систем награђивања, односно обезбеђивање мотивације међу менаџерима и запосленима.

Истраживање међу запосленима у ресторанима је обављено првенствено да би се утврдило постојање јаза 3 (јаз између класификације квалитета услуге и квалитета испоруке саме услуге) и јаза 4 (јаз између оног што је обећано потрошачима и оног што је заиста испоручено). Пошто да је услужно особље у директном контакту са гостима ресторана и има велик утицај на перцепцију квалитета услуге, било је неопходно сазнати њихове ставове о способности да се константно поштују постављени стандарди (јаз 3) и испуњавају дата обећања од стране менаџмента (јаз 4).

Анализом добијених резултата установљено је да је особљу ресторана најлакше да поштује стандарде у вези с начином облачења и одржавања личне хигијене. Насупрот томе, највећи јаз је забележен у димензији „одговорност“, а то се може протумачити као немогућност константног поштовања временског рока за пружање услуге. Дакле, брзо пружање услуге и спремност да се помогне гостима представљају димензију у оквиру које је потребно поставити јасне формалне стандарде који свакако морају бити у складу са људским и техничким могућностима ресторана.

Јаз 4 је нешто већи од јаза 3 и такође је највећи у димензији „одговорност“. Овде се ради о лошој комуникацији између менаџера и запослених, односно изостанку консултација између оних који припремају храну и пиће и услужног особља о потребном времену за припрему и услуживање. Поред тога, менаџери би морали узети у обзир непланиране групне посете и друге околности услед којих може доћи до дужег времена чекања на услуживање јела и пића, односно кашњења са услуживањем госта.

Како је у литератури констатовано да дуже чекање негативно утиче на задовољство госта, менаџери би морали да посвете више пажње овом проблему. По истом принципу, као и код истраживања међу менаџерима, у раду је дата табела с елементима на основу којих се може јавити јаз 3 или 4. У складу с наведеним, треба истаћи да запослени нису увек у могућности да држе све под контролом због великог броја гостију који поручују у исто време, да додатни напори да се гост квалитетније послужи обично не резултирају у већој плати, бонусима или другом признању, да немају јасну слику о томе који се аспекти рада највише вреднују и да обично нису унапред упознати с обећањима која се дају потенцијалним потрошачима.

Резултати добијени на основу регресионе анализе не иду у прилогу горе наведеном. Истраживање је показало да се оријентација менаџера ка унапређењу услуге најбоље може објаснити њиховим

ангажовањем на истраживању тржишта, односно потреба и жеља потрошача. С једне стране се може рећи да менаџери недовољно спроводе маркетиншка истраживања, а с друге стране да то не раде на одговарајући начин (неадекватан упитник, недовољан узорак и сл.), те да посвећеност унапређењу квалитета није задовољавајућа.

Оријентација особља ка унапређењу квалитета услуге највише може бити објашњена на основу тога колико им је јасно шта се од њих очекује, шта они очекују од радног места и тимског рада. Будући да особље често није упознато са обећањима која се дају и не знају који се аспекти рада највише гледају приликом евалуације рада, јасно је да изостаје потпуна посвећеност унапређењу квалитета услуге.

Према наведеном, запослени међусобно морају да функционишу као тим, укључујући и менаџера. Услови за синхронизовано деловање јесу добра комуникација (хоризонтална, вертикална и комуникација са потрошачима), уважавање сугестија, јасно дефинисана задужења и очекивања и изграђен систем награђивања, а на основу изнетих закључака менаџери могу прецизније да управљају угоститељским објектом.

Резултати истраживања несумњиво представљају добру полазну основу за управљање квалитетом услуга у ресторатерству. Међутим, свакако да постоје извесна ограничења. С тим у вези, у наредним истраживањима би требало проширити узорак на остале веће градове у Републици Србији. Даље, како би се стекла још комплетнија слика квалитета услуге у ресторатерству, предлог је да се за основу истраживања користи проширени модел GAP који укључује јаз 6 (разлика између перцепције особља о очекивању потрошача и стварних очекивања потрошача) и јаз 7 (разлика између перцепције особља и менаџера о очекивању потрошача). Осим тога, упитници би се могли проширити питањима која се односе на квалитет и квантитет послужених јела и пића јер је то фактор који такође опредељује потрошача за посету и утиче на генерално задовољство доживљајем у ресторану.

Додатна могућност унапређења истраживања међу гостима јесте уврштавање домена важности за свако питање. На тај начин би се сазнала очекивања, перцепција, али и значај сваког елемента за појединца. Ограничавајућа околност за примену оваквог упитника јесте његова структура и обим, што имплицира дуготрајније и сложеније истраживање.

Јасним истицањем где се (димензије квалитета са припадајућим елементима) јављају проблеми у пословању ресторана, односно зашто долази до јазова и на који начин се могу превазићи, дат је основ за унапређење квалитета услуга у ресторатерству у складу са владајућим глобалним трендовима.

VIII ОЦЕНА НАЧИНА ПРИКАЗА И ТУМАЧЕЊА РЕЗУЛТАТА ИСТРАЖИВАЊА

Кандидат је јасно и систематично уз помоћ текста, схема и табела приказао резултате истраживања и целокупног рада на дисертацији. Добијени резултати су јасно тумачени и прегледно приказани уз одговарајуће тумачење у тексту, а на основу њих изведени су закључци који дају одговоре на постављене хипотезе, циљеве и задатке истраживања. Резултати рада су уверљиви и прецизно тумачени, научно оправдани и подржани бројним наводима литературе. Предузете истраживачке активности, коришћене статистичке методе, анализа и приказани резултати, представљају одговарајућу научну апаратуру помоћу које су приказани ставови менаџера и особља ресторана, као и очекивања и перцепција гостију ресторана. Подаци прикупљени током истраживања су статистички обрађени помоћу адекватних статистичких анализа. Наведена литература је веома обимна, савремена и релевантана за тему истраживања.

На основу начина приказивања и тумачења података, може се констатовати да рад садржи оригиналне научне резултате који задовољавају захтеве нивоа докторске дисертације.

IX	КОНАЧНА ОЦЕНА ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ:
1.	<i>Да ли је дисертација написана у складу са образложењем наведеним у пријави теме?</i> Комисија сматра да је дисертација кандидата Милана Ивков написана у складу са образложењима написаним у пријави теме.
2.	<i>Да ли дисертација садржи све битне елементе?</i> Дисертација садржи све битне елементе научног рада. Рађена је у складу са савременим истраживањима из области управљања квалитетом услуга и задовољством потрошача и као таква представља оригинални научни допринос у области изучавања квалитета услуга у угоститељству.
3.	<i>По чему је дисертација оригиналан допринос науци?</i> Резултати добијени у овој дисертацији представљају прво детаљно истраживање које је обухватило све чиниоце који утичу на квалитет, односно перцепцију квалитета ресторатерске услуге – менаџере (руководиоце), особље и госте ресторана. У том смислу, на једном месту је дат приказ ставова све три групе испитаника, те је могућа опсежна анализа резултата добијених током статистичке анализе података и извођење закључака. Научни допринос истраживања дисертације огледа се у бољем разумевању фактора који утичу на квалитет пружене услуге и задовољство потрошача. Докторска дисертација даје нова сазнања о очекивањима потрошача али и о ставовима менаџера и особља ресторана. Дисертација представља основ на ком, првенствено менаџери угоститељских објеката, могу развијати интерне системе унапређења квалитета услуге. Јасним предочавањем узрока проблема у пословању ресторана, истовремено се указује на могућа решења и унапређење послованих операција. Такође, дисертација представља основ за даља истраживања од научног али и практичног значаја. Кроз конструктивне предлоге и запажања на основу резултата истраживања и релевантног претходног радног искуства и примере добре праксе, аутор је у раду имао за циљ да утиче на позитивне промене које би допринеле побољшању организације рада и профитабилности ресторана, међуљудским односима унутар предузећа, квалитета услуге и задовољству гостију, односно унапредиле угоститељски сектор у целини.
4.	<i>Недостаци дисертације и њихов утицај на резултат истраживања:</i> Увидом у докторску дисертацију и детаљним прегледом свих резултата комисија није уочила недостатке који би утицали на резултате истраживања и закључке рада.
X	ПРЕДЛОГ: <i>На основу укупне оцене дисертације, комисија предлаже:</i> На основу укупног сагледавања и вредновања докторске дисертације у целини, као и њених појединих делова, кандидата Милана Ивков под називом „Модел управљања квалитетом ресторатерских услуга“, Комисија позитивно оцењује поменути дисертацију и предлаже Наставно-научном већу Природно-математичког факултета у Новом Саду и Сенату Универзитета у Новом Саду да прихвати позитивну оцену и одобри кандидату да докторску дисертацију под овим насловом јавно брани.

ПОТПИСИ ЧЛАНОВА КОМИСИЈЕ:

др Јованка Попов Раљић,
редовни професор, председник

др Ивана Блешић,
доцент, ментор

Академик др Олга Хаџић,
редовни професор, члан

др Сава Јанићевић,
ванредни професор, члан

др Видоје Стефановић,
редовни професор, члан