

УНИВЕРЗИТЕТ СИНГИДУНУМ
Депарتمان за последипломске студије
Данијелова 32, Београд

4-151/124
18.12.2024.

ВЕЋУ ДЕПАРТМАНА ЗА ПОСЛЕДИПЛОМСКЕ СТУДИЈЕ

Одлуком Већа Департамана за последипломске студије број 4-64/2024 од 18.04.2024 године, одређени смо за чланове Комисије за оцену и одбрану докторске дисертације под називом: „Развој система управљања квалитетом у „Condo“ хотелима“, кандидата Јована Вукотића, о чему подносимо следећи:

ИЗВЕШТАЈ

1. Основни подаци о кандидату

Кандидат: Јован Вукотић, мастер у туризму, рођен је 07.12.1954. године у Ариљу, Р. Србија. Основну школу и Гимназију завршио је у Пожеги, где је одрастао и провео школске дане. Дипломирао је на Правном факултету Универзитета у Београду 1983. године. Кроз студијски мастер програм на Факултету за туризам Универзитета Сингидунум у Београду, 2014. године одбранио је рад „Пословни системи у туризму и хотелијерству“, и уједно стиче звање: „Мастер економиста“, факултета за туризам, са оценом 10 (десет).

Дугогодишњи професионални рад кандидата у туристичким, уједно и компатибилним пословним делатностима, обележен је низом активних ангажовања, кроз шире специјалистичке приступе значајним привредним активностима у којима хотелијерска туристичка делатност заузима кључно, уједно и трајно место. Специјалистички разноврсно ангажовање усмеравано је на оперативно примењив руководно-управљачки, пословно-туристички привредни менаџмент и маркетинг, као и другим повезаним и компатибилним делатностима, креирајући уједно и развојне пословне приступе са разноврсних управљачко-руководних позиција.

2. Радна и професионална ангажовања кандидата

Професионална искуства обележили су и профилисали значајни и креативи радни, стручни и развојно опредељени, као и напредни управљачко-руководни приступи у којима се истичу:

- „Zastavaimpex“ d.o.o.; „Zi Tours“ - туристичка & „rent-a-car“ агенција у систему „Zastava AD“ групације, (директор, -1985-1988-2000,);
- Ино-угоститељски рад; -Ресторан. „Als dely“ - New York, (менаџер, -1993-1994);
- „Sport Cafe“ International d.o.o. Bgd., (дир. -1995 -1997-1999);
- НР „Metropol“ и НР „Dunav Turist“ Београд; (ген. директор, - 1999 - 2001);

- „*Verano grupa*“ и „*Fashion company*“ Београд, (директор, - 2001 - 2003);
- „*ŽITKO*“ Бачка Топола; (ген. директор; - 2003 - 2006. и даље).
- Консултант низа хотела у градњи, реновирању, „pre opening“ и раду;
- „*Mr. President*“ Београд; * „*Park*“ Ivanjica; * „*Zepter*“ хотел - Београд;
- „*Hilton*“ Бгд; и „Давид Пајић – ДАКА“;
- „*Premier Aqua*“ Врдник;
- Хотел „*Tornik*“; - Златибор; и др.
- „*ML Imobilier d.o.o.*“ - Suisse-Београд, стамбена градња Бгд., и др.
- Други стручни, руководни, извршни и консултантски пројекти и послови у Србији, Црној Гори и др.
- Кандидат је водећи аутор тима и предлагач програмски јединствене: „*Стратегије развоја туризма општине Пожега*“, (јануар-март 2016 год.);
- Кандидат је једини оснивач и дугогодишњи менаџер компаније за управљање и консалтинг у хотелијерству: „*НМС-Hotel Management Company*“ d.o.o. Београд;

Чланством у радној групи Министарства трговине, туризма и телекомуникација Р. Србије, (бр. 119-01-00180/2015-08 од 24.07.2015 год.), кандидат је допринео почетном приступу појмовних дефинисања и категорисања појединих врста угоститељских објеката за смештај, уз могућност да посебни делови истих, могу бити у власништву других правних и физичких лица, уз утврђен квалитативни приступ пословању „сондо“ хотела у Србији. („Закон о угоститељству“ Р. Србије, чл. 18 и 19. „Сл. Гласник РС“ бр. 17/2019).

-Кандидат говори српски и енглески језик.

3. Објављени радови кандидата

- **Рад категорије M24;** чиме је испуњен предуслов за одбрану докторске дисертације:
Vukotić, J., Čerović, C. & Mastilović, J., (2023), „*Challenges and importance of food safety management in hospitality Industry*“, „Food And Feed research“, *Journal of the Institute of Food Technology – FINS*, University of Novi Sad. ISSN 2217-5369,
www.foodandfeed.fins.uns.ac.rs UDK 641.1:338.439.5:339.133.2/3
 Original research paper - Corresponding author: E-mail address: jovan.vukotic@yahoo.com

- **Преостали објављени радови:**

- **Објављени радови категорије M31:**

Vukotić J., (2013), “Condo hotel” inovativna i neminovno primenjiva vrsta smeštaja u domaćoj hotelskoj ponudi”, *Međunarodni zbornik naučnih i stručnih radova: “Hotelska kuća” 2013*, HORES - Beograd, pp. 352-374

Vukotić J., (2015), "Značaj zdravstvenih, wellness i spa programa u razvoju domaće hotelske industrije sa upoređujućim standardima kvaliteta, klasifikacijama i kategorizacijom u EU", *Međunarodni zbornik naučnih i stručnih radova: Hotelska kuća 2015*, HORES – Beograd, pp. 217-235

- Објављени радови категорије M33:

Vukotić J., (2013). „Indikatori konkurentnosti „CONDO“ hotela“, *SITCON 2015 god., Međunarodna naučna konferencija: „Konkurentnost turističke destinacije“* Univerzitet Singidunum; Beograd. pp.187-192; UDK 338.486.3:640.412 005.591.6:334.7

Vukotić J. (2016), Kategorizacija hostela kao aspekt unapređenja tržišne snage domaćih smeštajnih kapaciteta, *SITCON 2016 GOD. Univerzitet Singidunum – Beograd*, pp. 243-249;

Vukotić J., & Mastilović J. (2018), Istorijsko nasleđe i kulturna tradicija vodenica u funkciji razvoja domaćeg turizma SITCON, Međunarodna naučna konferencija: „Konkurentnost turističke destinacije“ Univerzitet Singidunum; Beograd, pp. 300-306; UDK 338.486.3:640.412 005.591.6:334.7

- Објављени радови категорије M53:

Vukotić J. (2017), Aspekti i značaj primene objekata kulturne baštine u hotelijerstvu, HOTEL PLAN, Visoka hotelijerska škola Beograd, HOTEL Link br. 27-28, pp. 316-326;

Vukotić J., (2014), Master rad: "Ekonomsko finansijske pretpostavke opravdanosti poslovanja "CONDO" hotela u Srbiji.", Univerzitet Singidunum, Bgd. Department za poslediplomske master studije, (p.p. 48-50: tačke: 2, 7, 8 i 10.); (p.p. 19); (p.p. 19-22); pp. 56-67; pp. 86-100;

Vukotić J. (2017), "Aspekti pravne prirode i teretnih dejstava u "condo" hotelima", Međunarodni zbornik "Hotelska kuća"- Zlatibor, pp. 168-184;

Vukotić J., (2015), "Značaj zdravstvenih, wellness i spa programa u razvoju domaće hotelske industrije sa upoređujućim standardima kvaliteta, klasifikacijama i kategorizacijom u EU", Međunarodni zbornik "Hotelska kuća"- Zlatibor; pp. 217-235;

Vukotić J., (2013), "CONDO hotel"- Izazov za domaću hotelsku industriju", časopis: "Turistički svet"- Savremeno hotelijerstvo & turizam: br. Januar/Decembar 2013/2014); (64102-64103);

Vukotić J. (2013), "CONDO hoteli" - Podsticaj za domaće hotelijerstvo;, časopis: "Hotel Life", br.3.. -Magazin za hotelijerski menadžment. pp. 48-50;

- Приступни радови:

- Докторске студије - Јован Вукотић:

I - Приступни рад: „Савремене тенденције у хотелијерству на примеру „condo“ хотела“;

II - Приступни рад: „Правни аспекти „condo“ хотела“;

III - Приступни рад: „Економско-финансијски аспекти „condo“ хотела“;

Докторска дисертација кандидата Јована Вукотића-мастер, урађена је на 233. стране.

Литературу истраживачког рада свеобухватно и подржавајуће обједињује коришћена:

- Научна литература, научни радови и чланци, књиге и уџбеници (тачка: 6.1. - 188 ставки.);
- Законски и други пратећи прописи (тачка: 6.2. - 12 ставки.);
- Енциклопедије, лексикони, речници и други документовани извори, (тачка: 6.3. - 9 ставки.);
- Електронски и други извори (тачка: 6.4. - 28 ставки.);
- Стручни часописи и други документовани извори: (тачка: 6.5. - 9 ставки.);

У докторској дисертацији, такође су додатно приказани и:

- Листа слика (тачка. 6.6. - 41 слика); - Листа табела (тачка. 6.7. - 38 табела); - Листа прилога (тачка. 6.8. - 17 прилога), уз националне Мастер планове, Развојне стратегије, као и други законски и подзаконски акти надлежних Министарстава Владе Републике Србије, од значаја и утицаја на истраживачки приступ административним основама развојног система квалитета и управљања квалитетом у „condo“ хотелима.

Докторска дисертација Јована Вукотића прошла је проверу софтвера за установљивање плагијаризма (i Thenticate: Plagiarism Detection Software).

Укупан процентуални износ уочених преклапања износи 9 % дисертације. Свака јединица примарних извора, као назначени потенцијални извор, приликом спроведене провере плагијаризма не указује на битна преклапања и односи се на уобичајене, познате, општеприхваћене, уједно периодично коришћене речи и изразе у свакодневnoj комуникацији и академском писању у кохерентно општеприхваћеним областима, тако да се исти, као и други наведени и коришћени извори, не сматрају плагијаризмом. Такође и у деловима дисертације који се односе на анализе истраживања, знања, као и резултате истих, нема преклапања који се могу сматрати плагијатом, указујући јасно на оригиналност самог истраживања.

4. Предмет, проблем и циљ докторске дисертације

Предмет истраживања је обједињен приступ кључним аспектима од значаја за успешно дефинисање и тржишно моделирање „condo“ хотела на туристичком тржишту Србије, уз развојни приступ систему квалитета и управљања квалитетом, као кључним аспектима пословне успешности, као и почетне имплементације на туристичко тржиште Србије. Спроведеним, истраживањима анализирана су теоријска, уједно и примењива шира знања и искуства пословне праксе, као и приступни услови пословној успешности, али и постојећим, уједно и очекиваним предностима и опасностима. Такође, уз истраживачки проверене и сагледиве, тржишно уређене, уједно и успешно оствариве начине и могућности пројектовања кључних утицаја на опасности и компаративне предности, приступним дефинисањима и развојним захтевима система квалитета и управљања квалитетом, као значајним условом успешног остваривања пословних циљева

кључних учесника пословања, све уз успешно успостављање радно функционалног, развојног система квалитета и управљања квалитетом „condo“, хотела на туристичком тржишту.

Евидентно доминирајуће истраживачко питање, уједно и питање развојних приступа моделираном „condo“ пословању садржано је у истраживачким приступима, уједно и захтевима система квалитета и управљања квалитетом у „condo“ хотелима. Систем квалитета стожерни је, уједно приступни аспект пословања, од кључног утицаја и значаја за функционално организовање пословања процесним приступом у циљу остваривања пројектоване пословне успешности. Такође, исто се универзално односи и на развојни систем квалитета и управљање квалитетом „condo“ хотела у Србији. У целини јединственог приступа, садржана истраживачких питања су у фокусу доминантних тема: циљева, утицаја, изградње инфраструктуре, приступних стандарда, принципа квалитета, инжењеринга, уједно и јединственог моделирања система квалитета и управљања квалитетом у функцији пословања, као значајни аспекти предмета и циља спроведених истраживања ове докторске дисертације.

Питања и проблеми усмерни су такође и на кључне аспекте знања о институционалном устројству, као и низу власничких, уједно и комерцијалних питања од утицаја на примењиво и економски оправдано туристичко пословање „condo“ хотела, сагласно „mix-use“ моделу туристичког пословања у Србији. Уједно, истраживачки приступ је садржан и у разматраним питањима прописаног, уједно и уређеног дефинисања административног оквира, као и укупно дефинисаних постојећих непознаница, што значајно може утицати, на институционалну правно-економску исправност пословања „condo“ хотела у Србији, све уз јасна разрешења значајних, власничких, уједно и корисничких односа, кључних и активних учесника у пословању „condo“ хотела у Србији.

Значајна истраживања посвећена су статусним питањима у којима су дефинисани односи и утицаји кључних и активних учесника, пре свега узајамни односи власника у својству „оператора инвестирања“ и/или „појединачних власника“ „condo“ хотелских јединица и/или других посебних делова“, са јасно дефинисаним, јединствено усаглашеним власничким и корисничким приступима, улогама и утицајима, као и случајевима у којима се кључним и активним учесницима не пружа пуна „правна сигурност“, чиме се у значајној мери могу угрожавати, односно остварити припадајући утицаји, уједно и трпети негативне последице значајне пословне несигурности и оптерећења, услед евидентних „првих празнина“, као и других пословних и квалитативних неусаглашености.

Предмет истраживачких приступа аутора у целини, садржана су аспектима кључних, уједно и обједињених узајамних питања од утицаја на све кључне и активне учеснике у пословању „condo“ хотела у Србији. У обради истраживачких тема, уз циљеве су дефинисани свеобухватни, теоријски и у пракси примењиви приступи од значаја и утицаја на успостављање кључних захтева система квалитета и управљања квалитетом у „condo“, хотелима.

У теоријском смислу истраживања су омогућила кључна дефинисања нормативно и уговорно уређених форми прихватљивих пословних модела, од значаја и утицаја на уредно и ваљано конституисање, моделираног „mix-use“ туристичко-стамбеног начина пословања у прописаном административном оквиру прописане туристичке делатности. Теоријска, као и компаративна, практично примењива организационо-функционална дефинисања, почетни су и уједно темељни ослонци утицаја кључних учесника на документован, процесним приступом, успостављен развојни систем квалитета и управљања квалитетом, као верификовани допринос истраживању, уз успостављен легитимитет и легалитет развојног пословања „condo“ хотела на туристичком тржишту Србије.

У оперативном смислу предмет истраживања је организационо, функционално и садржајно моделирање, процесним приступима документовано организованог и у целини спроведених пословних ангажовања, уједно уз кључне аспекте знања и моћи од утицаја на активне учеснике и друге утицајне чиниоце, као и укупну напредну пословну успешност од значаја за развој система квалитета и управљања квалитетом у „condo“ хотелима и укупној, класичној као и развојној „condo“ туристичке делатности Србије.

Генерално, циљеви спроведених истраживања састоје се су следећем:

- *Први циљ* истраживања садржан је у функционалном дефинисању и приступима моделирању развојног система квалитета и управљања квалитетом „mix-use“ пословања „condo“ хотела, уз власничко - корисничке приступе и утицаје операционализацији рада и пословања и остварену сатисфакцију свих учесника;
- *Други циљ* истраживања је указивање на кључну расположивост ресурса, знања и утицаја на развојно управљање квалитетом у „condo“ хотелима у односу на класичне врсте хотела;
- *Трећи циљ* истраживања је указивање на неопходна знања и услове од значаја и утицаја на системски приступ имплементирању јединственог: „IMS-Quality“ у „condo“ хотелима, као значајног услова пословне успешности „condo“ хотела у Србији.

5. Хипотетички оквир истраживања:

Кандидат је успоставио шире дефинисан истраживачки приступ, складно хипотетичком оквиру пројектованог плана истраживања, уз дефинисање главних и помоћних истраживачких хипотеза:

H₀₁. Суштинске посебности од велике важности за пословање „condo“ хотела су концепт, стандарди, развојни систем квалитета и управљање квалитетом.

Ова хипотеза је тестирана кроз следеће помоћне хипотезе:

H₀₁₋₁. *Професионално управљање и успостављање стандарда квалитета, конкурентне су пословне карактеристике и значајна основа будуће тржишне успешности „condo“ хотела;*

H₀₁₋₂. *Карактер својине и власничка својства на имовини и посебним деловима „condo“ хотела*

условљавају успостављање карактеристичног концепта развојног система квалитета и управљања квалитетом у „condo“ хотелима;

H 01-3. Пројектовање процеса управљања квалитетом кључни је услов успешног организовања пословања и развоја система управљања квалитетом у „condo“ хотелима;

H 01-4. Стручна оспособљеност и људски капитал уз одговорност руководства, услов су успешног успостављања развојног система управљања квалитетом у „condo“ хотелима;

H 01-5. Принципи менаџмента квалитета уз примену стандарда квалитета процесним приступом, представља основу дугорочно успешног организовања пословања, уз стална вредновања производа и услуга „condo“ хотела;

H 01-6. Процеси мерења стандарда квалитета као и проверљивост развоја система управљања, услов су успешног управљања квалитетом успостављених вредности у раду „condo“ хотела;

H 01-7. Дугорочно дефинисане улоге учесника у систему управљања квалитетом, успостављају развојно креиране стандарде процеса функционално организованих „condo“ хотела;

H 01-8. Сатисфакција и лојалност учесника у пословању „condo“ хотела зависе и утичу на успешност пословања и развој система управљања квалитетом;

H 01-9. Стручност и одговорност руководства услов су успешног управљања и развоја система управљања квалитетом у „condo“ хотелима;

На домаћем туристичком тржишту, евидентни су значајни и развојни: инфраструктурни, природни и инвестициони потенцијали као и ограничења, према којима су дефинисане друга (H 02) и трећа хипотеза (H 03):

H 02. На туристичком тржишту Србије постоје значајни ресурси и могућности за имплементирање и успешно пословање „condo“ хотела.

Ова хипотеза је тестирана кроз следеће помоћне хипотезе:

H 02-1. Расположиви и развојно орјентисани, првенствено планински, бањски, водни, као и други ресурси у функцији домаће туристичке делатности, значајни су и погодни капацитети за имплементирање моделираног пословања „condo“ хотела;

H 02-2. Имплементирањем „condo“ хотела на домаће туристичко тржиште, дугорочно се повећавају могућности унапређења туристичких центара, посебно недовољно развијених туристичких дестинација и локација, као и других пратећих потенцијала;

H 03. На комбинованом туристичко-стамбеном тржишту Србије постоје евидентне препреке за имплементирање и успешно пословање „condo“ хотела.

Ова хипотеза је тестирана кроз следеће помоћне хипотезе:

H 03-1. Недовољна изграђеност административно-правног оквира у пословању „condo“ хотела представља препреку успешној имплементацији у Србији, а за то је неопходно извршити стручну надоградњу регулаторних правила пословне делатности;

H 03-2. Недостатак орјентације на дугорочно организован рад и развој система квалитета и управљање квалитетом, препрека су успешној имплементацији „condo“ хотела у Србији;

H 03-3. Ограничење „аутономије воље“ појединачних власника и немогућност коришћења смештајних јединица по сопственој вољи уз друга поједина ограничења, услов су успешног развоја „condo“ хотела;

Н 03-4. Постојање разлика у знањима о успешности тржишне имплементације система квалитета и управљања квалитетом, представља препреку успешној имплементацији „condo“ хотела у Србији;

Н 03-5. Власници појединачних „condo“ смештајних јединица као и појединих посебних делова, кључни су актери: купци и корисници производа и услуга „condo“ хотела у Србији;

Н 03-6. Материјална сатисфакција власника појединачних „condo“ смештајних јединица, значајан је услов развоја и успешног пласмана на туристичко тржиште Србије.

6. Методологија истраживања

Тематска суштина постављених циљева истраживања, дефинисала је реално оствариву могућност комбинованих, уједно и разноврсних методолошких приступа кандидата, сходно јасно уоченим опредељењима истраживачких усмерења и реалних могућности кандидата. Комбинован методолошки приступ потврђује доказаност аналогно примењивих истраживања (или у оказивању), уз дефинисане примере „добре праксе“, опредељујући развојне могућности и начине приступа моделираним начинима примене следећих истраживачких метода које су у раду коришћене:

- **Компаративна метода** коришћена у циљу дефинисања „аналогних“ и упоредних ставова, закључака и одлука у „condo“ хотелима у односу на класичне врсте туристичког смештаја;
- **Историјска метода** у изучавању литературе, уз анализе примењене праксе уз разраду и осврте на могућности, уједно услове и ставове развојних приступа систему, као и захтевима квалитета у развоју домаћих „condo“ хотела;
- **Аналитичка проучавања** и приступи утицајним факторима од утицаја на пословну успешност развојног система квалитета и управљање квалитетом у „condo“ хотелима;
- **Десакриптивна метода** проучених сазнања пословне праксе, уз закључке и препоручујућа дефинисања закључних ставова, као и аспеката од утицаја на примену;
- **Картографска метода** просторног приступа тржишту уз утицаје на пословну успешност „condo“ хотела;
- **Индуктивна метода** истраживања о стеченим знањима, као и конкретним основама и условима карактеристичних аспеката од утицаја на пословање „condo“ хотела у Србији;
- **Дедуктивне методе** доказивања уз омогућавање кључних закључивања о основама и условима претходних дефинисања, значајних за имплементацију „condo“ хотела у Србији;
- **Конкретизација** у циљу даље генерализације појединачних пословних процеса;
- „**Desk research**“ и друге примењиве „кабинетске“ методе и начини истраживања.
- **Метода критичности** могућих ризичних утицаја;
- **Статистичка метода.**
- **Теренска метода.**

7. Кратак опис и приказ садржаја докторске дисертације

Докторска дисертација кандидата потврђује посвећен и јасно документован истраживачки приступ одређеном предмету, дефинисаној теми, уједно и утврђеним циљевима, све уз дефинисане начине и услове неопходне за напредно тржишно иновирање хотелских „mix-use“ туристичких производа и услуга, уз имплементацију моделирано прилагођеног „condo“ хотела на туристичко тржиште Србије. Свеобухватан истраживачки приступ, спроведена истраживања, уједно разрада, доказивање и закључивања, одређујући начин као уједно и посвећен приступ условима примене у пракси, као и обједињено усаглашен истраживачки приступ кандидата научном раду, складно следећој садржини докторске дисертације:

Уводни део истраживачког рада, својим садржајем указује на тематско одређење истраживачкој теми, коју универзално дефинишу: предмет, циљеви, хипотезе, методолошка поставка, структура и истраживачки научни допринос.

1. Увод;

2. Поглавље 2. Обухвата низ пословних дефинисања од значаја за развојни систем квалитета и управљање квалитетом у „condo“ хотелима кроз:

- Кључна дефинисања; - Систем квалитета и имовинско-власничке односе учесника;
- Аспекте компаративних модела туристичког боравка, утицајне на развој система квалитета и управљање квалитетом; - Управљање пословањем: - Институционални оквир и домаћи законодавно-правне аспекте; - Компаративне специфичности „condo“ хотела од утицаја на развој система и управљање квалитетом у односу на друге врсте хотела;
- Хотелско-тур. тржиште и аспекти конкурентности од значаја за развој система квалитета у „condo“ хотелима;

3. Поглавље 3. Истражује значај система квалитета и утицај на развој система управљања квалитетом и пословну успешност „condo“ хотела кроз:

- Квалитет и значај за развој пословања;
- Развојни приступ систему управљања квалитетом;

4. Поглавље 4. Исказује резултате истраживања уз дискусију о:

- Успостављању развојног система управљања квалитетом; - Систему квалитета и значајним аспектима имплемент. и управљања квалитетом у пословању у „condo“ хотела;

5. Закључци 5. Резиме закључака постављених хипотеза; Утицајни генерални ставови.

Литература 6. коришћени извори и прилози.

Спроведена истраживања овог научног рада реализују се свеобухватним приступом, широким круговима стратификованих циљних група испитаника, као и организовањем компатибилних, уједно и повезујућих тематских аспеката сродних и повезаних истраживачких тема од утицаја на ширину теме и садржаја ове докторске дисертације.

- Овај истраживачки, у дужем периоду и континуитету спроведен научни рад, садржајно, поред уводних и приступних утврђивања, суштински чини више кључно комбинованих научно-истраживачких тема и приступа, као и радних целина, чине сагласно обједињен, кохерентан састав појединачно дефинисаних а потом и груписаних, доминантно истакнутих, уједно разрађених и усаглашених тематских целина исказаних дефинисаним формулацијама, појмовно и суштински

разрађених тематских функција од утицаја, као и уз расправне ставове јединственог приступа примени у одговарајућој организацији пословања „condo“ хотела у Србији кроз:

- Појмовна, функционална, организациона, институционална, правна, економско-комерцијална, просторна, квалитативна, управљачко-руководна, тржишна, као и друга усаглашена, скупна и примењиво обједињена, компаративна сагледавања, дефинисања и разграничења (2 део);
- Дефинисане приступе развојном систему квалитета и управљање квалитетом, као једном од кључних утицају од значаја за универзалну пословну успешност „condo“ хотела (3 део); све уз обједињен истраживачки, уједно утврђујућ приступ;
- Имплементирање јединственог система квалитета („IMS-Quality“), као значајног услова системском приступу квалитету, као услову развојне успешности „condo“ хотела (3.1.);
- Развојни приступ систему квалитета и управљања квалитетом у „condo“ хотелима (3.2.); уз друга истраживачка питања управљања, стандардизовања, вредновања; сатисфакције и уједно задовољства кључних и активних учесника;
- Закључно исказивање добијених резултата истраживања, (тачка 4.), уз разрешења истраживачких питања и дилема од утицаја на успостављање развојног система управљања квалитетом у „condo“ хотелима универзално, као и у Србији.
- Анализе и добијени резултати истраживања, које омогућавају реалне приступе могућностима практичне примене, уз усвојене препоруке за успешност успостављања развојног система управљања квалитетом у „condo“ хотелима, као условом пословне успешности и задовољства кључних и активних учесника у пословању.
- Резултате истраживања и дискусије које указују на компаративне предности, уједно и опасности у раду „condo“ хотела, потврђујући постављене хипотезе, као доказ значајних, уједно додатних перспектива развоја домаћег туристичког тржишта, позиционирањем иновативних туристичких „mix-use“ модела пословања.

8. Значај истраживања

Сprovedено научно истраживање од кључног је значаја за унапређење развојног приступа пословању, моделираног „condo“ хотела у Србији, кроз кључне аспекте развојног система квалитета и управљања квалитетом, као значајном услову пословне успешности. Истраживањем у комплексно комбинованом, уједно пројектованом временском континуитету, кандидат циљно усмерава истраживачким приступима и захтеву ширег, уједно обједињеног истраживања, обезбедивши да научни рад, завршно обједини шири, комбиновани теоријско-примењиви модел пословања, усаглашено и кроз тржишно спроводиве потврде и увиде уз довољно доказану успешност примене у туристичкој пракси. Тиме су уједно јасно и довољно потврђују дуже

спровођена, специјалистички усмерена, комбинована истраживања кључних аспеката од утицаја на пословну успешност хотелског „*mix-use*“ модела пословања „*condo*“, хотела уз довољно доказане потврде истражених научно теоријских, уједно и практично спроводивих приступа успешној имплементацији на тржишту туристичких производа и услуга у Србији.

Сprovedена истраживања посебно потврђују значај:

- а). *Изградње и устројства административног оквира пословања „condo“ хотела;*
- б). *Улоге и места развојног система квалитета и управљања квалитетом у процесима тржишне имплементацији иновираних хотелског производа,*

уз кључна знања о могућим опасностима, одступањима и корисничким неусаглашеностима у односу на очекивани стандард квалитета, уједно и корисничким неусаглашеностима, који уз захтеве и остварење низа дефинисаних стекхолдерских захтева, истичу кључне утицаје и неопходност ширег системског приступа моделираном пословању, потврђујући значајне могућности тржишно успешног пословања „*condo*“ хотела у Србији.

Дужа и комплексно спроведена истраживања указују на незаобилазну, уједно успешну примену принципа управљања квалитетом у раду „*condo*“ хотела, као један од кључних услова од значаја за тржишну успешност, уједно незаобилазећи:

1. *Уобичајене, очекиване и препоручујуће изјаве, захтеве и циљеве менаџмента квалитета;*
2. *Додатне могућности и шансе за унапређења и активна деловања;*
3. *Препознате опасности и неповољне околности и отежана деловања у пословању.*

Истраживањем рада „*condo*“ хотела у односу на класичне хотелске и уједно „„стамбене““ приступе туристичком пословању у Србији, јединствено су и за туристичку праксу примењиво дефинисане: власничке, управљачке и руководне функције и активности, као и права и обавезе, односно овлашћења и одговорности свих стејхолдера у „*mix-use*“ пословању „*condo*“ хотела, сагласне стејхолдерском приступу функционалног организовања.

Истраживачки приступи, примењиво потврђују прилагодљив и уједно унапређујућ приступ „трансформисању“ класичних у моделиране „*condo*“ хотеле кроз:

- Доминантне хотелске утицаје, усмерене на „*condo*“ хотелске: власнике, кориснике и госте;
- Подржавајуће хотелске процесе - активности у односу на рад класичних хотела;
- Управљање допунским и осталим хотелским функцијама и процесима;
- Управљање карактеристичним процесима хотелских функција у „*condo*“ хотелима;
- Сагледавање карактеристичних макро и микро аспеката функционалног организовања „*condo*“ хотела у односу на класичне хотеле, уз дефинисан инжењеринг процеса у пракси;
- Инжењеринг процеса у функцији организовања пословања рада „*condo*“ хотела;
- Дефинисање кључних процесних активности и користи кроз мере унапређења у Контексту система квалитета и принципа управљања квалитетом у „*condo*“ хотелима;
- Захтеве система менаџмента квалитета и аспекте принципа управљања квалитетом у хотелијерству и директој примени у „*condo*“ хотелима;

- Дефинисан „IMS-Quality“ Пословник квалитета и кључне аспекте захтева стандарда ISO 9001:2015 све уз:
- Менаџмент квалитета организације SRPS EN ISO 9004-2016., разрађен кроз минимум захтева за систем квалитета, уз идентификоване аспеката ризичних одступања и неусаглашености квалитета у „condo“ хотелима у односу на класичне хотеле, као и јасне могућности разумевања и отклањања истих;
- Кључне аспекте институционалног оквира као и утицаја на успешну имплементацију;
- Низ других квалитативних аспеката од утицаја на разумевање различитости у односу на класичне хотеле и могућности имплементације на туристичко тржиште Србије.
- Друго истражено и разрађено.

Значај истраживања садржан је у потврђеним истраживачким циљевима усмереним на разрешење ширег круга кључних, општих и специјалистичких услова, од примењивог значаја за имплементацију моделираних „condo“ хотела на туристичко тржиште Србије. Спроведена истраживања поред уобичајених приступа значајним аспектима од утицаја на пословну успешност, посебан фокус опредељују на улогу и значај система квалитета кроз имплементирање „Integrisanog Menadžment Sistema Kvaliteta“ - „IMS-Quality“ у пословање „condo“ хотела у Србији.

Спроведена истраживања организовањем попуњавања анкетних упитника, обухватили су питања од значаја за имплементацију и успешност пословања „condo“ хотела на туристичком тржишту Србије кроз следеће низове питања о:

Упитник 1. - Хотелско-туристичком тржишту;

- Познавању модела и начину рада и пословања;
- Знањима о правним, уговорним, као и аспектима управљања;
- Економским и комерцијалним аспектима пословања и др.;

Упитник 2. - Појму, функционисању и значају стандарда квалитета;

- Успостављању и управљању система квалитета, као и стандардима квалитета;
- Вредностима и вредносним аспектима квалитета;

9. Резултати истраживања

Резултати истраживања кандидата указују, уједно и потврђују постојање низа значајних различитости и карактеристика, али и предности „condo“ хотела у односу на класичне врсте хотела као и других врста туристичког смештаја. Такође, оствареним истраживањима потврђује се и указује на друге могућности и додатно значајане компаративне предности „mix-use“, модела туристичког смештаја и боравка, комбиновањем хотелско-стамбених, уједно и смештајно-одморишних приступа унапређеном туристичком пословању „condo“ хотела у односу на класичне врсте туристичко-хотелског смештаја.

Постојање значајних различитости, уједно и компаративних предности „condo“ хотела у односу на класичне врсте хотелског смештаја, предмет су низа истраживачки доказаних разматрања, остварених у овом научном раду. Развојно унапређени и иновирани тржишни приступи пословању

„condo“ хотела, потврђени су низом аналитичких и других компаративних приступа економско-комерцијалним аспектима пословања, уз дефинисање кључних предности, и недостатака комбинованих власничко-корисничких приступа развојно креираном „mix-use“ моделу, опредељеног туристичког пословања.

Пословно обједињен „mix-use“ тржишни наступ „condo“ хотела уз дефинисане улоге кључних учесника у пословању, потврђује посвећен дугогодишњи приступ кандидата јасно презентованим резултатима истраживања, оствареним у предметном, научно - истраживачком приступу, кроз научни рад: „Развој система управљања квалитетом у „condo“ хотелима“, истовремено дефинишући значајан, уједно унапређујућ и утицајан, конкурентан приступ дугорочно-трајном и конкурентном, пословном и пројектованом позиционирању „condo“ хотела на туристичком тржишту Србије.

Остварени резултати почетним „desk research“ истраживањима „кабинетским приступом“, уз доступну и употребљиво истражену литературу, примењену ино праксу, такође и стручна знања и расположива искуства из области рада класичне хотелске, као и „condo“ туристичке индустрије на развијеним светским дестинацијама, омогућили су кандидату комбинован приступ секундарним и уједно експлораторним изворима. Такође, уз низ допунских, уједно и универзално примењивих, теоријских, потом у оперативном смислу и практично примењивих, развојно документованих истраживачких потврда и доказаних знања и сазнања о светским и домаћим хотелским потенцијалима, дефинишу се и потврђују тржишни потенцијали и развојне могућности у односу на домицилне туристичких дестинација уз јасну извесност успешног имплементирања „condo“ хотела у Србији.

Практична разрада упоредно усаглашене предметне теорије и праксе у циљу изналажења могућности компатибилне примене, потврђујућ је утицај, уједно и значајан део доприноса синхронизацији приступних, појмовних и функционалних, карактеристичних тржишних дефинисања, уједно и уз низ квалитативних аспеката пословања „mix-use“ туристичких модела, кроз комплекс хотелско-стамбене, као и других, условно повезујућих модела, уједно и аспектата од утицаја на успешно тржишно имплементирање „condo“ хотела.

Континуирано професионално усмерење за туризам и хотелијерство, определили су циљеве специјалистичког рада, усмереног на истраживања уз моделирање и имплементирање „condo“ хотела на туристичко тржиште Србије. Досадашња истраживања потврђена су објавом низа тематски повезаних стручних радова, истраживачких резултата и активности са истакнутим циљним фокусом на туристичку делатност и успешну, трајну имплементацију „condo“ хотела на туристичко тржиште Србије. Процењујући систем квалитета и управљање квалитетом у „condo“ хотелима, разумљиво су фокуси истраживачког рада кандидата, управо у том правцу и доминантно опредељени.

Сprovedена истраживања кандидата обезбеђују стручан, обједињен и усаглашен приступ оствареним резултатима истраживачког рада на тему: „Развој система управљања квалитетом у

„condo“, *хотелима*“, уз испуњење постављених циљевима истраживања, садржаних у стварању услова за успешно имплементирању „condo“ хотела на туристичко тржиште Србије. Комплексно осмишљеним истраживања остварен је научни приступ, као значајан део истраживачке поставке и уједно остварених резултата.

Комбинованим „анкетним упитницима“ обезбеђен је планирани део кључних ставова испитаника, дефинисаних према следећем:

1. Кључни аспекти институционалног оквира и имплементација у Србији: (4.2.1.);
2. Ставови о сатисфакцији стратификованих група учесника; (4.2.2.);
3. Инвестициони потенцијали и ресурси за успостављање рада „condo“ хотела; (4.2.3.);
4. Специфичност примене модела управљања квалитетом у „condo“ хотелима у Србији; (4.2.4.);
5. Орјентација у примени стандарда у управљању квалитетом у „condo“ хотелима: (4.2.5.);
6. Улога актера у имплементацији управљања квалитетом у „condo“ хотелима: (4.2.6.);
7. Управљање квалитетом као основа успеха у пословању и позиционирању : (4.2.7.);
8. Креирање процеса и управљање условима од утицаја на развој система управљања квалитетом и/уз имплементацију „condo“ хотела на домаће туристичко тржиште; (4.2.8.);

10. Научни допринос докторске дисертације

Полазни приступи основи, уједно и суштини истраживачке тезе засноване су на унапређујућим, уједно и развојним пословним мисијама Стратегије развоја туризма Републике Србије, као и Стратегијског маркетинг плана туризма Републике Србије, до 2025 године, дугорочно. Исте су у суштини јединствено усаглашене у константном, континуираном приступу развојним аспектима унапређења домаћег туристичког тржишта, такође и константним унапређењем аспеката система и стандарда квалитета, као условног фактора развоја туристичког тржишта Србије.

Стремљења узајамно повезујућем развоју, као и унапређујућем домаћем туризму, све уз планове развоја, уједно и циљеве пружања истих шанси свим дестинацијама, без обзира да ли се ради о планинским, градским, руралним, спортским, верским, водним, историјским, културним ... као и без ограничења и другим врстама туризма и туристичких приступа. Кохезиона политика развоја туристичког тржишта Србије, омогућава јединствено унапређен, развојни приступ и другим ентитетима, заправо свим учесницима без обзира на поједине, недовољно развијене дестинације, градове, варошице, локације и/или појединачне предузетнике.

Нучни допринос ове тезе може се сагледати кроз кључне аспекте предмета и циљева истраживања их аспеката, који произилазе из предмета и циљева истраживања, као и дефинисаних хипотеза. У суштини, истраживање пружа теоријску основу кроз дефинисање кључних појмова попут универзалне и/или неограниченог броја дестинација, хотелског туризма и значајно одрживог развој. Важност и значај за ширу заједницу садржи се у низу олакшавајућих околности

које значајно релаксирају инвестиционе приступе, уз јединствене форме комбиновања власничких и корисничких организовања.

Области, региони, градови, села и планине Србије, које желе равномернији, уједно и интензивно комплексан приступ регионалном, групним, уједно и појединачним приступима туристичко пословним наступима, на отвореном, јединственом туристичком тржишту Србије, имају омогућен комбинован, јединствени „mix-use“ пословно креативан приступ усаглашеном туристичком боравку и одморишном становању, кроз јединствену, унапређујућу, економски амбициозну, уједно и власнички комерцијализовану, развојно орјентисану, оправдану кохезију туристичког боравка и одморишног становања.

Значајан приступ систему квалитета у овом научном раду састоји се у низу аспеката од утицаја на пословно организовање, понашање и допринос свих кључних стејкхолдера успешном пословању и раду „condo“ хотела, уз неизоставно, одговорно руковођење од стране професионалног управљача. Такође, у научном, формалном као и суштински примењивом приступу, засниваном на идејама постављених теза као полазних основа развоја и напретка друштва и заједнице, дефинисано стратешким и оперативним, развојним документима пословне мисије туризма Рублике Србије, сходно „Стратегији развоја туризма Републике Србије“ за период: 2016-2025, као и „Стратегијског маркетинг плана туризма Републике Србије до 2025. године“, према којима су исте, између осталог у вези са развојем и подстицањем руралног и регионалног развоја и смањења депопулације. Такође, сходно другим и сродним Стратегијама и Политикама, као и Законској регулативи и пратећим документима, идентификован је и препознат модел „condo“ хотела, на тренутно скромном, али све значајнијем месту, уједно уз значајне напредне приступе, могућим развојним подстицањима потенцијала уз посебан туристичко - стамбени допринос.

Радам на овој дисертацији остварен је обједињен истраживачки приступ кандидата у складу са постављеним циљевима истраживања кроз:

- Свеобухватан истраживачки приступ разноврсно комбинованим „mix-use“ моделима и другим капацитетима примењивим у туризму;
- Истражене могућности обједињеног приступа моделирању и креирању „mix-use“ модела уз дефинисана власничко-корисничка опредељења у туристичком „condo“ пословању;
- Закључивања на основама резултата и ставова мултидисциплинарно истражених модела у циљу дугорочно-трајне тржишне имплементације на туристичком тржишту уз трајна и прилагодљива мерења пословне успешности;
- Усмерења постојеће административно правне основе на даља развојна унапређења од утицаја на устројство, развој и пословну успешност „кондо“ хотела, (Законом о угоститељству гласник РС,“ бр. 17/2019).

У том смислу:

Научни допринос докторске дисертације Јована Вукотића-мастер, под насловом:

“РАЗВОЈ СИСТЕМА УПРАВЉАЊА КВАЛИТЕТОМ У „CONDO“ ХОТЕЛИМА

састоји се у следећему:

А. Систематизованом дефинисању примењивих разјашњења и разграничења као кључних потврда истражених статусних, административних и других пословних аспеката развојног система квалитета и управљања квалитетом у "цондо" хотелима, од утицаја на успешност имплементације и пословање на туристичком тржишту Србије кроз:

- *Стејкхолдерски приступ јединствено дефинисаном систему квалитета и управљања квалитетом;*
- *Примењиво постављене захтеве развојног система квалитета и управљања квалитетом;*
- *Аналитички презентоване власничко-корисничке приступе очекивањима кључних учесника;*
- *Анализе приступа кључним утицајима имовинско-власничких односа учесника;*
- *Функционалност статусних, својинских, управљачко-руководних и других улога учесника;*
- *Приступна усаглашавања институционалним условима и администриран начин рада;*
- *Усаглашеност нормативно-правних и уговорних приступа професионалном управљању;*
- *Препознавање, указивање и увођење у свеукупни, системски развој квалитета, као кључног фактора и основе свих сегмената функционисања „condo“ hotela.*

Б. Потврдама дефинисаних методолошких приступа захтевима развојног система квалитета и управљања квалитетом у „condo“ хотелима, систематизовањем примера пословне праксе кроз утврђене могућности, предности, опасности, неусаглашености, одступања и друге ефекте уз:

- *Дефинисање обједињених утицаја на макро и микро функционално развојну организованост;*
- *Додатна усмерења на тржишне утицаје различитости, уз предности и опасности у раду;*
- *Процесни приступ развојно конципираном моделу „condo“ хотела и јединствени:*

”Integrirani Menadžment Sistem Kvaliteta“ - „IMS-Quality“.

11. Мишљење и предлог Комисије

Докторска дисертација Јована Вукотића, мастер, урађена је према раније одобреној пријави. Реализован је план истраживања уз примену научних и стручних знања више научних дисциплина, доминантно туристичке делатности, снажно подржане правном и економском

струком, тако да се може закључити да је кандидат за своју докторску дисертацију изабрао комплексно свеобухватну, актуелну и за будући развој туристичке делатности у Себији, изузетно значајну тему.

Структура рада је захтевно широка, али шире и усаглашено, успешно добро постављена, омогућивши кандидату да оствари сопствене истраживачке намере, знања, могућности и искуства. Кандидат је успео да низ кључних, значајних, уједно и шире постављених циљева, разуме, дефинише, разради и уз изношење стручних одговора и разрешења, преточи у јасно креиране одговоре и безусловне захтеве сагласне постављеном задатку и циљу, уједно јасно доприносећи својим научним радом туристичкој науци, а будућом применом, друштву и заједници, применом у туристичкој пракси.

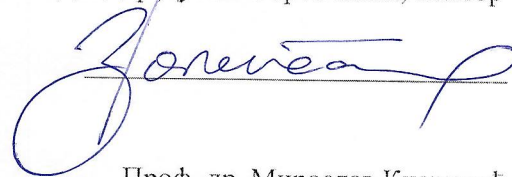
На основу свега изложеног Комисија је мишљења да докторска дисертација кандидата Јована Вукотића, мастер, по свом тематском опредељењу, стручном приступу, концепту и структури рада и садржају, квалитету и начину излагања, методологији истраживања, коришћења литературе, релевантности и прихватљивости, квалитету спроведеног истраживања и донетим закључцима, задовољава критеријуме захтеване за докторску дисертацију, те се може прихватити као подобна за јавну одбрану.

Полазећи од напред наведеног предлажемо Већу Департмана за последипломске студије, Сенату Универзитета Сингидунум да прихвати докторску дисертацију Јована Вукотића, мастер, под насловом **“Развој система управљања квалитетом у „Condo“ хотелима“**, и одобри њену јавну одбрану.

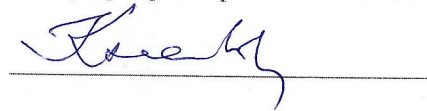
Београд, 18.12.2024

Чланови комисије:

Доц. др Душан Боровчанин, ментор



Проф. др Мирослав Кнежевић



Проф. др Снежана Милићевић

