

ИЗВЕШТАЈ О ОЦЕНИ ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ

I ПОДАЦИ О КОМИСИЈИ		
1. Датум и орган који је именовао комисију: 012-72/24–2016 од 02.07.2026., Декан Факултета техничких наука на предлог наставно научног већа и катедре		
2. Састав комисије у складу са <i>Правилима докторских студија Универзитета у Новом Саду</i> :		
1.	др Морача Слободан	ред. професор
	презиме и име	звање
	Факултет техничких наука, Нови Сад	Производни и услужни системи, организација и менаџмент, 02. 12. 2020.
	установа у којој је запослен-а	ужа научна област и датум избора
		Преседник
		функција у комисији
2.	др Стефановић Миладин	ред. професор
	презиме и име	звање
	Факултет инжењерских наука, Универзитет у Крагујевцу	Производно машинство, Индустрijски инжењеринг, 25.09.2014.
	установа у којој је запослен-а	ужа научна област и датум избора
		Члан
		функција у комисији
3.	др Симеуновић Ненад	ред. професор
	презиме и име	звање
	Факултет техничких наука, Нови Сад	Производни и услужни системи, организација и менаџмент, 25.09.2022.
	установа у којој је запослен-а	ужа научна област и датум избора
		Члан
		функција у комисији
4.	др Демко – Рихтер Јелена	ред. професор
	презиме и име	звање
	Факултет техничких наука, Нови Сад	Менаџмент и инвестиције у инжењерству, 15. 07. 2024.
	установа у којој је запослен-а	ужа научна област и датум избора
		Члан
		функција у комисији
5.	др Бојанић Ранко	ред. професор
	презиме и име	звање
	Факултет техничких наука, Нови Сад	Производни и услужни системи, организација и менаџмент, 12.09.2023.
	установа у којој је запослен-а	ужа научна област и датум избора
		Ментор
		функција у комисији

II ПОДАЦИ О КАНДИДАТУ	
1.	Име, име једног родитеља, презиме: мр Милисав (Момчило) Вујичић
2.	Датум рођења, општина, држава: 20.02.1977., Кула, Република Србија
3.	Назив факултета, назив претходно завршеног нивоа студија и стечени стручни/академски назив: Факултет техничких наука, Магистарске студије: Инжењерски менаџмент, магистар техничких наука из области Индустријског инжењерства и менаџмента
4.	Година уписа на докторске студије и назив студијског програма докторских студија:
III НАСЛОВ ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ: МОДЕЛ ЗА МЕРЕЊЕ ПЕРФОРМАНСИ УСЛУЖНИХ СИСТЕМА	
IV ПРЕГЛЕД ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ: Навести кратак садржај са назнаком броја страница, поглавља, слика, схема, графикана и сл. Докторска дисертација мр Милисав Вујичића, под насловом „Модел за мерење перформанси услужних системима“ изложена је у 9 поглавља на 161 стране. Попис коришћене литературе са 116 наслова, садржај дисертације на 3 стране а прилози на 4 стране. Докторска дисертација садржи 29 слика, 21 табелу. Испред основног текста дати су наслов, садржај главних наслова и листе слика и табела, на укупно 7 страна. Приказ истраживања која су вршена у оквиру тезе и резултати, изложени су у осам поглавља и то: 1 Увод; 2 Услужна делатност; 3 Пословни процеси у банкарском и пословању осигуравајућих друштава 4 Мерење успешности услужних система 5 Истраживање, 6 Резултати истраживања; 7 Дискусија резултата; 8 Закључци и правци даљих истраживања; 9 Литература; 10 Прилози	
V ВРЕДНОВАЊЕ ПОЈЕДИНИХ ДЕЛОВА ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ:	
Поглавље 1: УВОД У уводном делу дисертације кандидат је образложио предмет, значај и потребу за спровођењем истраживања у области мерења перформанси услужних система. Дефинисани су циљеви истраживања, истраживачка питања и полазне премисе на којима се заснива истраживачки модел, уз сагледавање изазова које савремено и динамично пословно окружење поставља пред услужне системе. У овом делу дисертације кандидат је формулисао истраживачки проблем, поставио научне хипотезе, описао примењену методологију истраживања и представио постигнуте резултате. На крају уводног дела дат је преглед структуре дисертације и садржаја појединачних поглавља. Поглавље 2: ТЕОРИЈСКЕ ОСНОВЕ - УСЛУЖНИ СИСТЕМИ У другом поглављу кандидат је дао преглед релевантних теоријских полазишта која представљају основу за дефинисање истраживачког подручја, са посебним освртом на концепте и карактеристике услужне делатности. Анализирани су пословни процеси у услужним системима и њихов значај за успешно пословање организација, као и проблеми који се јављају у управљању и дизајнирању пословних процеса. Посебна пажња посвећена је приказу пословних процеса у различитим услужним делатностима, као и њиховом реструктурирању у циљу унапређења ефикасности, ефективности и прилагођавања захтевима савременог пословног окружења.. Поглавље 3: ПОСЛОВНИ ПРОЦЕСИ У БАНКАРСКОМ И ПОСЛОВАЊУ ОСИГУРАВАЈУЋИХ ДРУШТАВА У трећем поглављу кандидат је приказао релевантна теоријска полазишта која се односе на пословне процесе у услужним предузећима из области банкарства и осигурања. Представљене су	

специфичности пословања банака и осигуравајућих друштава, као и карактеристике ових услужних система, у којима је спроведено емпиријско истраживање. Анализирани су пословни процеси, њихова примена, циљеви и предности процесно оријентисаног управљања у овим организацијама. Посебна пажња посвећена је идентификацији и анализи кључних пословних процеса у банкарском пословању и пословању осигуравајућих друштава, као и улози реинжењеринга пословних процеса у унапређењу њихове ефикасности и перформанси. Избор банака и осигуравајућих друштава као предмета емпиријског истраживања образложен је њиховим значајем и заступљеношћу у сектору услужних система, као и комплексношћу пословних процеса који се у њима одвијају.

Поглавље 4. МЕРЕЊЕ УСПЕШНОСТИ УСЛУЖНИХ СИСТЕМА

У четвртном поглављу кандидат је анализирао значај мерења успешности пословања услужних компанија, са посебним освртом на изазове и ограничења која се јављају у процесу мерења перформанси. Размотрени су инструменти и методолошки приступи који се примењују за мерење перформанси, при чему је посебна пажња посвећена моделу Balanced Scorecard као једном од најзначајнијих савремених инструмената за управљање и мерење успешности организација. Кроз анализу овог модела приказане су кључне перспективе које се прате у услужним компанијама, као и циљеви пословања који се њима подржавају. Поред тога, представљени су циљеви и показатељи перформанси у услужним системима, као и преглед релевантних модела идентификованих у научној литератури и пословној пракси. На крају поглавља анализиране су специфичне потешкоће у мерењу перформанси услужних делатности и размотрени приступи за њихово превазилажење..

Поглавље 5. ИСТРАЖИВАЊЕ

У петом поглављу кандидат је представио методологију истраживања, полазећи од дефинисања истраживачког проблема, формулисања хипотеза и предлагања концептуалног модела истраживања. У наставку су приказани узорак, истраживачки инструменти, поступак прикупљања података и методе њихове анализе.

Кандидат је дефинисао општи циљ истраживања, који је усмерен на идентификовање проблема мерења перформанси услужних компанија, сагледавање потребе за имплементацијом јединственог модела мерења перформанси и развој модела који би био применљив у различитим услужним системима, уз могућност његовог прилагођавања специфичним карактеристикама појединих услужних предузећа. На основу дефинисаног истраживачког проблема и предложеног теоријског модела формулисано је пет истраживачких хипотеза.

У овом поглављу дат је и детаљан опис истраживачких променљивих, као и приказ поступака за проверу валидности и поузданости истраживачких инструмената, који су спроведени применом одговарајућих статистичких метода и тестова. Посебан део упитника односио се на прикупљање података о социодемографским и организационим обележјима испитаника, укључујући делатност предузећа, организациону јединицу у којој су запослени, дужину радног стажа, као и информације о постојању и примени модела за мерење перформанси у њиховим организацијама и процени њихове корисности.

Кандидат је затим приказао структуру и карактеристике истраживачког узорка, а у завршном делу поглавља образложио поступак прикупљања и анализе података. За статистичку обраду и интерпретацију резултата емпиријског истраживања коришћен је програмски пакет SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). У анализи података примењене су одговарајуће статистичке технике, пре свега анализа фреквенција и дескриптивна статистика, као основа за даљу проверу постављених хипотеза и тумачење добијених резултата.

Поглавље 6: РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА

У шестом поглављу кандидат је приказао резултате емпиријског истраживања и њихову интерпретацију. Најпре су, применом дескриптивне статистике, приказане мере централне тенденције и мере варијабилности за све варијабле обухваћене истраживачким моделом, укључујући стратегију пословања, моделе за мерење перформанси, заинтересоване стране и перспективе модела Balanced Scorecard.

У наставку поглавља анализирани су односи између истраживачких конструката, као и утицај скупа предикторских варијабли на критеријумску варијаблу. Посебна пажња посвећена је испитивању разлика у испитиваним варијаблама у односу на карактеристике запослених у банкама и осигуравајућим друштвима. Резултати тестирања аритметичких средина указали су на статистички значајне разлике у већини анализираних варијабли, што потврђује значај организационих карактеристика услужних система за мерење перформанси. На основу добијених резултата

потврђене су четири истраживачке хипотезе, док једна хипотеза није потврђена.

Резултати истраживања показали су да већина испитаника препознаје значај и корист од примене модела за мерење успешности пословања. Овај налаз представљао је полазиште за развој новог модела мерења перформанси услужних система, који кандидат предлаже у оквиру дисертације. Истраживање је такође показало да се у највећем броју анализираних организација примењују модели за мерење задовољства клијената, при чему је њихова примена израженија у банкама него у осигуравајућим друштвима. Мерење задовољства запослених такође је заступљено, али у мањој мери, и знатно је присутније у банкама него у осигуравајућим друштвима.

Добијени резултати указују да је мерење финансијске перспективе присутно у готово свим посматраним услужним организацијама, што потврђује да су постојећи модели мерења успешности претежно засновани на финансијским показатељима. Истовремено, резултати истраживања оправдавају развој свеобухватнијег модела мерења перформанси услужних система, који би, поред финансијске, обухватио и друге релевантне перспективе, прилагођене специфичностима делатности и потребама конкретне организације.

Поглавље 7: ДИСКУСИЈА РЕЗУЛТАТА

У седмом поглављу кандидат је извршио анализу и дискусију резултата емпиријског истраживања приказаних у претходном поглављу, са циљем да, на основу добијених налаза и провере постављених хипотеза, пружи одговоре на дефинисана истраживачка питања. У првом делу поглавља дата је дискусија резултата дескриптивне анализе варијабли обухваћених истраживањем, док је у наставку анализирана потврда постављених хипотеза и размотрени односи између испитиваних варијабли.

Предметно поглавље представља централни научни допринос докторске дисертације, јер интегрише теоријска полазишта, резултате претходних истраживања и налазе спроведеног емпиријског истраживања. Дискусија је заснована на критичком поређењу добијених резултата са релевантним теоријским и емпиријским сазнањима, чиме су додатно потврђени научна заснованост и релевантност спроведеног истраживања.

У овом поглављу кандидат је развио и образложио предложени модел за мерење перформанси услужних система, који обухвата кључне показатеље значајне за процену успешности њиховог пословања. Предложени теоријски модел верификован је резултатима емпиријског истраживања, при чему су потврђене четири од пет постављених истраживачких хипотеза, што представља основу за закључак о његовој научној утемељености и практичној применљивости.

Поглавље 8: ЗАКЉУЧЦИ И ПРАВЦИ ДАЉИХ ИСТРАЖИВАЊА

У осмом поглављу кандидат је изнео закључна разматрања, сумирајући најзначајније резултате спроведеног теоријског и емпиријског истраживања у контексту постављених циљева, истраживачких питања и хипотеза. Посебно је образложен научни допринос дисертације, који се огледа у развоју и верификацији модела за мерење перформанси услужних система, као и у проширивању постојећих научних сазнања у области управљања перформансама услужних организација.

У наставку поглавља кандидат је указао на могућности практичне примене предложеног модела у различитим услужним организацијама, истичући његову флексибилност и могућност прилагођавања специфичностима различитих делатности. Такође су критички сагледана ограничења спроведеног истраживања, која могу представљати полазиште за даље унапређење предложеног модела. На крају су предложени правци будућих истраживања, са циљем даљег развоја и провере модела у различитим секторима услужне делатности и у различитим организационим и пословним условима.

Поглавље 9: ЛИТЕРАТУРА

У деветом поглављу кандидат је приказао списак коришћене литературе, која обухвата релевантне домаће и стране научне и стручне изворе коришћене при изради докторске дисертације. Након тога дати су прилози, који садрже истраживачки инструмент (упитник), као и детаљне резултате спроведених статистичких анализа, чиме је обезбеђена транспарентност истраживачког поступка и омогућена провера добијених резултата.

Комисија је позитивно оценила сва поглавља 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:

Таксативно навести називе радова, где и када су објављени. Прво навести најмање један рад објављен или прихваћен за објављивање у складу са *Правилима докторских студија Универзитета у Новом Саду* који је повезан са садржајем докторске дисертације. У случају радова прихваћених за објављивање, таксативно навести називе радова, где и када ће бити објављени и приложити потврду уредника часописа о томе.

Рад у водећем часопису националног значаја (M52)

1. Perović, B., **Vujičić, M.**: Controlling: Between Theory and Practice, International Journal of Industrial Engineering and Management – IJEM, Нов Сад, 2015- IJEM, 2015, No 6-2015, pp. 191-198, ISSN 2217-2661

Рад саопштен на међународном скупу штампан у целини (M33)

1. Bojanić R., Jeličić D., Vujasinović G., **Vujičić M.**: RELEVANCE OF ADEQUATE INDICATOR UNDERSTANDING FOR BUSINESS PERFORMANCE, 19. International Scientific Conference on Industrial Systems, Novi Sad: University of Novi Sad, Faculty of Technical Sciences, Department for Industrial Engineering and Management, 5-6 Oktobar, 2023, str. 527-532, COBISS.SR-ID 131499017, ISBN 978-86-6022-623-7, doi.org/10.24867/IS-2023-VP1.1-10_09641
2. **Vujičić, M.**, Bojanić, T., Simeunović, A.: Implementation of Sales Force Effectiveness (SFE) Strategy in Banks Business Operations, 17. International Scientific Conference on Industrial Systems, Novi Sad: University of Novi Sad, Faculty of Technical Sciences, Department for Industrial Engineering and Management, 4-6 Oktobar, 2017, pp. 418-423, ISBN 978-86-7892-978-6.

Кандидат мр Милисав Вујичић је пријавио докторску дисертацију пре 10. септембра 2005. године према тада важећем Закон о високом образовању. Скупштина Републике Србије је у септембру 2023. године усвојила измену Закона о високом образовању којим је студентима који су пријавили докторску дисертацију пре овог датума омогућено да заврше студије по започетом плану и програму, условима и правилима студија најкасније до краја школске 2025/26. године.

Комисија сматра да кандидату није потребан рад објављен или прихваћен за објављивање у часопису на SCI листи, јер по условима и правилима студија који су важили у време уписа, то није било неопходно и није био услов за одбрану докторске дисертације.

VII ЗАКЉУЧЦИ ОДНОСНО РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА:

На основу утврђеног нацрта истраживања и постављених хипотеза, у емпиријском делу дисертације спроведена је свеобухватна и систематизована анализа процена испитаника у погледу постојања, примене и ефеката модела за мерење успешности услужних компанија. Полазну основу анализе представљала је дескриптивна обрада података, при чему је у првом кораку приказана структура одговора испитаника кроз бројчану и процентуалну заступљеност појединих категорија варијабли, чиме је омогућено сагледавање основних тенденција у расподели података и идентификација доминантних образаца у оквиру узорка.

Истраживачки узорак обухватио је укупно 195 испитаника, који су, ради прецизније аналитичке интерпретације, подељени у два субузорка. Први субузорак чини 185 испитаника из организација у којима се примењују различити облици мерења успешности, док други субузорак чини 10 испитаника из организација у којима формализовани модели мерења успешности нису присутни. Оваква структура узорка омогућила је упоредну анализу перцепција и пракси у зависности од степена развијености система мерења перформанси.

У оквиру анализе испитаника разматране су и основне организационе и индивидуалне карактеристике, укључујући врсту услужне делатности, организациону јединицу у којој су испитаници запослени, дужину радног стажа у услужним системима, као и величину предузећа мерену бројем запослених. Ове променљиве су посматране као контекстуални фактори који могу утицати на перцепцију и оцену постојећих модела мерења успешности.

Посебан сегмент анализе односио се на општа питања која се тичу постојања и примене система

мерења успешности. Испитаници из организација које примењују такве моделе оцењивали су њихову корисност применом петостепене Ликертове скале, у распону од „не користи“ до „користи много“. На тај начин добијен је увид у субјективну процену практичне применљивости постојећих модела, као и у њихову перципирану вредност у контексту доношења управљачких одлука.

Поред тога, анализирани су доминантни приступи и методи мерења успешности који се примењују у пракси услужних организација. У оквиру овог дела истраживања обухваћени су финансијски и нефинансијски показатељи, укључујући мерење задовољства корисника, мерење задовољства запослених, анализу обима пословања, праћење финансијских перформанси и мерење ефикасности пословних процеса. Резултати указују на преовлађујућу примену хибридних приступа који комбинују више типова индикатора, али истовремено и на одсуство јединственог, стандардизованог оквира који би био универзално прихваћен у услужним системима.

Значајан сегмент истраживања односио се на анализу интересних страна (stakeholdera), при чему су идентификоване кључне групе: клијенти, запослени, акционари, добављачи, држава и локална заједница. Резултати анализе показују да је у највећем броју случајева фокус управљања и мерења успешности усмерен на клијенте, док је значај осталих интересних страна различито изражен и условљен специфичностима делатности, организационом структуром и стратегијским опредељењима предузећа.

Полазећи од дефинисаног циља истраживања, у раду је разматрана могућност развоја интегрисаног и универзално применљивог модела мерења успешности услужних система. Полазна претпоставка заснована је на уоченом недостатку јединственог оквира који би омогућио конзистентно праћење перформанси у различитим типовима услужних организација, посебно у оним системима који до сада нису имали развијене формализоване механизме мерења или су их користили у ограниченом обиму.

Предложени модел је конципиран као интегрални управљачки оквир који омогућава систематско праћење, мерење и унапређење организационих перформанси. Посебан акценат стављен је на његову флексибилност и могућност адаптације специфичностима појединих услужних делатности, чиме се обезбеђује његова практична применљивост у различитим организационим контекстима.

Структурно, модел је заснован на концепту Balanced Scorecard и обухвата четири основне перспективе: перспективу корисника, интерних пословних процеса, учења и развоја и финансијску перспективу. Ове перспективе посматрају се као међусобно повезане и функционално условљене компоненте јединственог система мерења перформанси, при чему свака од њих доприноси укупној оцени успешности организације.

Резултати истраживања указују да унапређење интерних процеса има директан и индиректан утицај на остваривање циљева у перспективи корисника, пре свега кроз повећање квалитета услуге, брзине испоруке и укупног корисничког искуства. Истовремено, ефикасност интерних процеса значајно доприноси оптимизацији ресурса, смањењу трошкова и повећању финансијске успешности.

Посебно је наглашена улога запослених као кључног ресурса услужних система. Њихова знања, вештине, компетенције и ангажованост представљају основни фактор креирања вредности у услужним организацијама, имајући у виду да се квалитет услуге у великој мери заснива на људском фактору. У том контексту, перспектива учења и развоја добија стратешки значај у дугорочном унапређењу организационих перформанси.

Даљом анализом утврђено је да се у већини посматраних услужних система перформансе прате као интегрисан скуп међусобно повезаних индикатора, без јасне доминације појединачне мере успешности. Ова чињеница указује на сложеност система мерења и на потребу за холистичким приступом у њиховом дизајну. Такође, утврђено је да се стратешко одлучивање у највећој мери заснива на интерној анализи досадашњег пословања, док је утицај екстерних очекивања заинтересованих страна присутан, али не и доминантан.

У погледу применљивости, предложени модел показује висок степен потенцијала за имплементацију у различитим типовима услужних система, уз могућност даљег прилагођавања специфичностима делатности и организационог контекста. Применом савремених инструмената контролинга додатно је потврђена његова релевантност за унапређење управљачких процеса, повећање ефикасности и јачање конкурентске позиције организација.

У закључном делу истраживања наглашена је потреба за даљом емпиријском валидацијом предложеног модела, како из перспективе различитих сектора услужних делатности, тако и из угла различитих група заинтересованих страна, са циљем његовог даљег унапређења, стандардизације и шире примене у пракси.

Комисија позитивно оцењује начин приказа и тумачења резултата истраживања са закључком да је докторска дисертација оригинално дело кандидата мр Милисаву Вујичића.

VIII ОЦЕНА НАЧИНА ПРИКАЗА И ТУМАЧЕЊА РЕЗУЛТАТА ИСТРАЖИВАЊА:

Експлицитно навести позитивну или негативну оцену начина приказа и тумачења резултата истраживања.

Истраживање је обухватило комплексан теоријски и емпиријски модел, у складу са дефинисаним циљевима истраживања и постављеним хипотезама, који је подразумевао више међусобно повезаних истраживачких варијабли са припадајућим димензијама и аспектима анализе. Резултати истраживања су приказани систематично и прегледно, уз примену одговарајућих табеларних и графичких приказа који су омогућили јасну визуализацију података и олакшали њихову интерпретацију.

Закључци истраживања су аргументовани и доследно изведени из добијених емпиријских резултата, при чему је обезбеђена унутрашња логичка повезаност између дефинисаног истраживачког оквира, примењене методологије и добијених налаза. Добијени резултати су упоређени са релевантним претходним истраживањима, чиме је омогућено њихово позиционирање у оквиру постојећег научног сазнајног корпуса и додатно потврђена њихова научна релевантност.

У дисертацији су дате и импликације добијених резултата за практичну примену у области управљања перформансама услужних система, као и смернице за будућа истраживања усмерена на даље унапређење и проширење предложеног модела.

Комисија позитивно оцењује начин приказа и тумачења резултата истраживања са закључком да је докторска дисертација оригинално дело кандидата мр Милисаву Вујичића

IX КОНАЧНА ОЦЕНА ДОКТОРСKE ДИСЕРТАЦИЈЕ:

Експлицитно навести да ли дисертација јесте или није написана у складу са наведеним образложењем, као и да ли она садржи или не садржи све битне елементе. Дати јасне, прецизне и концизне одговоре на 3. и 4. питање:

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

Дисертација је написана у складу са образложењем наведеним у пријави теме.

2. Да ли дисертација садржи све битне елементе?

Докторска дисертација својим насловом, садржајем, резултатима истраживања и начином тумачења тих резултата садржи све битне елементе који се захтевају за радове овакве врсте.

3. По чему је дисертација оригиналан допринос науци?

Оригинални научни допринос дисертације огледа се у више међусобно повезаних аспеката. Дисертација систематизује и синтетизује обиман корпус савремене литературе из области мерења перформанси услужних система, чиме је омогућено јасније теоријско позиционирање предмета истраживања. На основу тога, уочена је потреба за прецизнијим теоријским разграничењем кључних појмова, као и за емпиријским истраживањем које испитује међусобне односе релевантних варијабли у оквиру предложеног концептуалног оквира.

Кључни допринос дисертације односи се на идентификацију и анализу фактора који утичу на развој модела за мерење успешности услужних система, независно од делатности којом се организације баве. На тај начин обезбеђен је интегративни приступ који омогућава сагледавање универзалних и специфичних детерминанти успешности у услужним организацијама.

На основу приказаних резултата може се закључити да дисертација доприноси идентификацији кључних перспектива, фактора успеха и мерила у оквиру модела мерења успешности услужних система у Републици Србији, што представља значајну основу за унапређење праксе управљања перформансама у услужним предузећима и њихово усаглашавање са савременим управљачким концептима.

Комисија закључује да дисертација садржи све елементе оригиналног научног рада.

4. Који су недостаци дисертације и какав је њихов утицај на резултат истраживања? Докторска дисертација нема недостатака који би битно утицали на коначан резултат истраживања.
5. Образложење резултата провере оригиналности рада (нумерички и наративно): Текст дисертације је подвргнут провери помоћу софтвера за детекцију плагијаризма iThenticate, при чему није утврђено значајно поклапање (10%) са постојећим изворима у научној и стручној литератури, што указује на висок степен оригиналности рада и његов научни допринос. Similarity Index: 10% Преклапање се односи на упитник и скалу оцена 1- уопште се не слажен до 5 - у потпуности се слажем и у статистичкој обради података где се термини статистичка значајност и корелације појављују у резултатима истраживања и дискусији.
X ПРЕДЛОГ:
На основу наведеног, комисија предлаже:
а) да се докторска дисертација прихвати, а кандидату одобри одбрана; б) да се докторска дисертација врати кандидату на дораду (да се допуни односно измени); в) да се докторска дисертација одбије.

Место и датум: Нови Сад, 03.07.2026

1. др Слободан Морача, ред. проф.
 _____, председник
2. др Миладин Стефановић, ред. проф.
 _____, члан
3. др Ненад Симеуновић, ред. проф.
 _____, члан
4. др Јелена Демко - Рихтер, ред. проф.
 _____, члан
5. др Ранко Бојанић, ред. проф,
 _____, ментор

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