

НАСТАВНО-НАУЧНОМ ВЕЋУ
ЕКОНОМСКОГ ФАКУЛТЕТА УНИВЕРЗИТЕТА У КРАГУЈЕВЦУ

Предмет: Извештај комисије о оцени докторске дисертације

Одлуком Наставно-научног већа Економског факултета Универзитета у Крагујевцу, број 150/XVIII од 02.02.2018. године и Већа за друштвено-хуманистичке науке Универзитета у Крагујевцу, број IV-02-185/15 од 15.03.2018. године, именовани смо за чланове Комисије за писање Извештаја о оцени докторске дисертације под насловом **„Вишекритеријумски приступ евалуацији перформанси у функцији побољшања квалитета услуга авио компанија“** кандидата **Кристине Будимчевић**.

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

ИЗВЕШТАЈ

1. ПОДАЦИ О КАНДИДАТУ

1.1. Основни биографски подаци

Кристина Будимчевић је рођена 23.03.1984. године у Суботици.

Основну школу и Гимназију завршила је у Суботици, одличним успехом. Економски факултет у Суботици, Универзитета у Новом Саду, уписала је академске 2003/04 године. Дипломирала је октобра 2007. године, одбравивши дипломски рад на тему *„Трендови у малопродаји - Хипермаркети и Супермаркети“* из предмета Психологија продаје, који је оцењен оценом 10 (десет). У току студија остварила је просечну оцену 9,30 (девет 30/100).

Након дипломирања, постаје стипендиста Владе Италије, тако да је у фебруару 2008. године уписала мастер студије из Финансија и управљања ризиком у Милану на Универзитету *„Bicocca“ (Universita degli studi di Milano Bicocca)*. Мастер студије је похађала на енглеском језику и успешно их завршила фебруара 2009. године.

По завршетку мастер студија, запослила се у компанији „Татравагонка Братство доо“ у Суботици, најпре у служби финансија, а потом је радила и у одељењу за маркетинг и извоз.

Од септембра 2011. године живи и ради у Абу Дабију, у Уједињеним Арапским Емиратима, где је запослена у авио компанији *„Etihad Airways“*. Већ две године ради у служби људских ресурса, те је имала прилику да буде ангажована на

бројним пројектима везаним за стратешко партнерство између авио компанија *Etihad Airways* и *Air Serbia*.

Академске 2010/2011. године уписала је докторске студије на Економском факултету Универзитета у Крагујевцу, на модулу Управљање пословањем. Све испите предвиђене наставним планом и програмом положила је, остваривши просечну оцену 9,50 (девет 50/100). Сфера њеног научно-стручног интересовања обухвата област вишекритеријумске анализе и њену примену у доношењу одлука у авио индустрији, менаџмент квалитетом услуге, као и управљање сатисфакцијом и понашањем потрошача у авио индустрији.

1.2. Научно-истраживачки рад

У свом досадашњем научно-истраживачком раду кандидат Кристина Будимчевић бавила се проблематиком која припада научној области Економија, ужа научна област Менаџмент – пословна економија. Резултате истраживања је саопштила у следећим публикованим радовима:

Рад у водећем часопису националног значаја (M51):

1. Родић, Ј., Будимчевић, К. (2011), *Маркетинг истраживање перцепције потрошача*, Маркетинг, год. 42, бр. 2, стр. 127-134. (ISSN 0354-3471, UDK 366.1:658.8);
2. Будимчевић, К., Мимовић, П. (2013), *Примена АНР методе у процесу избора оптималне дестинације авио компаније Etihad Airways*, Економске Теме, год. 51, бр. 3, стр. 499-514. (ISSN 0353-8648, UDK 519.8:656.7);

Рад у часопису националног значаја (M52):

3. Будимчевић, К., Родић, Ј. (2011), *Стратегија управљања опцијама као финансијским дериватима*, Финансије, год. 66, бр. 1-6, стр. 103-116. (ISSN 0015-2145, UDK 005.21:336.764.2, JEL: G 13);
4. Будимчевић, К., Родић, Ј. (2012), *Политика добити – Теоријски приступ*, Финансије, год. 67, бр. 1-6, стр. 290-308. (ISSN 0015-2145, UDK:005.337:658.155, JEL: L 110);
5. Будимчевић, К. (2015), *Утицај интегрисаних бренд комуникација на имиџ авио компаније Etihad Airways*, Економски погледи, год. 17, бр. 2, стр. 1-16. (ISSN 1450-7951, UDK: 659.127.6, 658.626, JEL M20, M30);

Саопштење са скупа националног значаја штампано у целини (M63):

6. Дракулић, Д., Будимчевић, К. (2015), *Институционална подршка женском предузетништву*, Зборник радова Институционалне промене као детерминанта привредног развоја Србије, Економски факултет Универзитета у Крагујевцу, Крагујевац, стр. 327-335. (ISBN 978-86-6091-056-3);

2. ПРИКАЗ СТРУКТУРЕ И САДРЖАЈ ДОКТОРСKE ДИСЕРТАЦИЈЕ

2.1. Основни подаци о докторској дисертацији

Докторска дисертација кандидата Кристине Будимчевић, под насловом „Вишекритеријумски приступ евалуацији перформанси у функцији побољшања квалитета услуга авио компанија“, изложена је на 213 страна компјутерски обрађеног текста, формата А4, стандардног прореда и величине слова. У циљу боље прегледности и ефикасније теоријске анализе, рад садржи 25 слика, као и 50 табеларних приказа, којима је постигнута упоредивост и систематизација података и емпиријских резултата. У изради докторске дисертације коришћена је стручна литература релевантна за одговарајућу научну област, махом на енглеском језику, дата кроз 241 библиографску јединицу и 4 интернет извора.

Након апстракта на српском и енглеском језику, докторска дисертација обухвата: Увод (1-3 стр.), четири логички повезана дела: I део: Вишекритеријумско одлучивање (4-39 стр.), II део: Систем управљања перформансама предузећа (40-65 стр.), III део: Квалитет услуге у функцији побољшања перформанси авио компанија и сатисфакције корисника услуга (66-104 стр.), IV део: Евалуација перформанси авио-компанија блиског истока комбинованом и интегрисаном применом DEA и ANP методе (105-184 стр.) Закључак (185-190 стр.) и Литература (191-213 стр.).

2.2. Предмет, циљеви, хипотезе и истраживачка методологија

Систем евалуације и мерења перформанси последњих деценија представља веома значајно подручје интересовања, с обзиром да је у условима изразито динамичног и глобализованог пословног окружења, од круцијалне важности да свако предузеће поседује ефективан систем мерења перформанси. Поменуто подразумева усвајање различитих индикатора, односно мерила перформанси, у складу са дефинисаном стратегијом организације. На тај начин је свакој организацији омогућено да прати, мери и контролише различите аспекте свог пословања. Већина претходних истраживања првенствено је била усмерена на изучавање финансијских индикатора пословања. Међутим, савремено пословно окружење као изразито непредвидиво и хетерогено, намеће потребу за применом тзв. нефинансијских мерила перформанси. Усвајање и имплементација одговарајућег система мерења перформанси представља један од најзначајнијих изазова код управљања пословањем на глобалном тржишту.

Поменути систем не би требало да буде пасиван, него да активно утиче на перформансе у циљу подизања нивоа ефикасности пословања организације. Допринос се првенствено огледа у виду квалитетнијег доношења одлуке, успешније имплементације стратегије и боље мотивације запослених. Усвајање адекватног система управљања перформансама не само да је постало императив успешног пословања, него такође представља основ за побољшање свих организационих перформанси, па тако и квалитета пружене услуге. У том смислу,

континуирана евалуација перформанси и познавање сопствених предности и недостатака, представљају *conditio sine qua non* опстанка савремених авио компанија. На основу наведеног, може се закључити да докторска дисертација полази од становишта да је евалуација перформанси пословања самосталан концепт изучавања, најуже повезан са квалитетом услуга и сатисфакцијом потрошача. О актуелности поменуте тематике сведочи чињеница да се поменутом концепту последњих година посвећује све већа пажња са циљем долажења до новијих сазнања која ће допринети његовом даљем развоју.

У складу са наведеним, **предмет изучавања докторске дисертације** је вишекритеријумска евалуација перформанси авио компанија, с циљем побољшања квалитета услуге и сатисфакције потрошача у овом типу саобраћаја. Полазећи од дефинисаног предмета истраживања изведени су основни и специфични циљеви истраживања. Сходно постављеном предмету истраживања, у раду ће бити тестиране следеће хипотезе:

X1: Примена вишекритеријумске анализе у оцени перформанси авио компанија, доприноси побољшању квалитета њихових услуга.

X2: Побољшање квалитета услуге има сигнификантан утицај на сатисфакцију корисника услуга авио компанија.

X3: Квалитет људског фактора, као неопипљива компонента услужне понуде, значајно опредељује компетитивну предност авио компаније у односу на њену физичку компоненту.

Основни циљ дисертације је да се помоћу одговарајућих метода вишекритеријумске анализе спроведе свеобухватна оцена перформанси авио компанија у циљу побољшања квалитета услуге и сатисфакције корисника.

Из овако дефинисаног основног циља изведени су следећи **специфични циљеви**:

- Идентификовање и оцена кључних атрибута квалитета услуге, који су битни приликом избора авио компаније од стране корисника услуга;
- Евалуација и рангирање три најзначајнија авио превозника Блиског Истока по питању одабраних компоненти квалитета услуге, како опипљивих, тако и неопипљивих.

Дефинисани предмет, циљеви и хипотезе истраживања предодређују одговарајућу методологију научно-истраживачког поступка, док природа и комплексност феномена истраживања указују на неопходност усвајања мултидисциплинарног приступа. Акцент је дат на аналитичко – емпиријском инструментаријуму, па је у складу са тим у дисертацији коришћена одговарајућа **квалитативна и квантитативна методологија** карактеристична за област друштвених наука. Поред тога, коришћена је релевантна домаћа и страна литература, фокусирана на теоријско и емпиријско истраживање поменуте области.

У циљу добијања одговора на постављено истраживачко питање и тестирања претходно дефинисаних хипотеза, нагласак је стављен на прикупљању, припреми и анализи добијених података, као и на коришћењу одговарајућих софтвера вишекритеријумске анализе. Прикупљени подаци су обрађени помоћу класичних статистичких пакета за друштвене науке (енг. *Statistical package for Social Sciences - SPSS*), као и специфичних софтвера развијених као подршка моделима вишекритеријумске анализе, попут *Expert Choice* програмског пакета. Поменути

софтвер се сматра комерцијалним *DSS*-ом, тј. системом за подршку одлучивању (енг. *Decision Support Systems - DSS*) опште намене у области вишекритеријумског одлучивања. У зависности од питања на која је потребно дати одговор, као и од природе расположивих података, осим класичне дескриптивне статистике коришћене су и одговарајуће параметарске и непараметарске статистичке методе. Испитивање постојања статистички значајних веза између непрекидних варијабли спроведено је путем корелационе и регресионе анализе, док су за решавање сложеног вишекритеријумског проблема одлучивања коришћени поменути *DEA*, *АНР* и хибридни *DEАНР* метод, као и одговарајући софтверски пакети *DEAFrontier* и *SuperDecision*.

2.3. Садржај докторске дисертације

Сагласно опредељеном предмету и циљевима истраживања, постављеним научним хипотезама и методологији истраживања, докторске дисертација има следећи садржај:

УВОД

I ВИШЕКРИТЕРИЈУМСКО ОДЛУЧИВАЊЕ

1. Концепт пословног одлучивања

- 1.1. Феноменологија проблема одлучивања
- 1.2. Основне фазе и елементи процеса одлучивања
- 1.3. Врсте одлука и стилови одлучивања
- 1.4. Проблеми и изазови код пословног одлучивања

2. Одлике и значај вишекритеријумског одлучивања

- 2.1. Појам и елементи вишекритеријумског одлучивања
- 2.2. Математичка поставка модела вишекритеријумског одлучивања
- 2.3. Класификација метода вишекритеријумске анализе
- 2.4. Преглед најзначајних метода вишекритеријумске анализе у авио индустрији
 - 2.4.1. *CAMELS* метода
 - 2.4.2. Анализа обавијањем података (*DEA - Data Envelopment Analysis*)
 - 2.4.3. Аналитички хијерархијски процес (*АНР - Analytic Hierarchy Process*)
 - 2.4.4. Метода *ELECTRE* (*Elimination and (Et) Choice Translating Reality*)
 - 2.4.5. Метода *PROMETHEE* (*Preference Ranking Organization Method for Enrichment Evaluation*)

2.5. Софтверска подршка пословном одлучивању

II СИСТЕМ УПРАВЉАЊА ПЕРФОРМАНСАМА ПРЕДУЗЕЋА

1. Концепт управљања перформансама предузећа

- 1.1. Еволуција концепта управљања перформансама предузећа
- 1.2. Основни аспекти система управљања перформансама
- 1.3. Фазе процеса управљања перформансама предузећа
- 1.4. Улога и значај система мерења перформанси предузећа

2. Савремени системи за мерење перформанси предузећа

- 2.1. Балансирана карта резултата (Balanced Score Card – BSC)
- 2.2. Додата економска вредност (Economic Value Added – EVA)
- 2.3. Оквир за мерење пословне успешности (Business Excellence Model – BEM)
- 2.4. Димензије успешности (Success Dimensions)
- 2.5. Одлике хибридних модела за мерење перформанси предузећа

3. Систем евалуације перформанси авио компанија

- 3.1. Развој авио индустрије и кључни фактори њеног развоја
- 3.2. Одлике система управљања перформансама авио компанија
- 3.3. Систем мерења перформанси и његове специфичности у авио индустрији
- 3.4. Значај управљања перформансама авио компанија у условима савременог пословног окружења

III КВАЛИТЕТ УСЛУГЕ У ФУНКЦИЈИ ПОБОЉШАЊА ПЕРФОРМАНСИ АВИО КОМПАНИЈА И САТИСФАКЦИЈЕ КОРИСНИКА УСЛУГА

1. Концепт квалитета услуге у авио индустрији

- 1.1. Карактеристике и категоризација услуга
- 1.2. Главни аспекти услужне делатности авио компанија
- 1.3. Вишедимензионалност квалитета услуга у авио индустрији
- 1.4. Квалитет услуге у функцији побољшања перформанси авио компанија
- 1.5. Допринос људског фактора квалитету услуге
 - 1.5.1. Тренинг и обучавање особља
 - 1.5.2. Мотивација и награђивање запослених

1.6. Управљање квалитетом услуге у авио индустрији

2. Повезаност квалитета услуге и сатисфакције потрошача

2.1. Концепт креирања вредности за потрошаче

2.2. Квалитет услуге у функцији сатисфакције корисника услуга авио компанија

2.2.1. Очекивања потрошача као детерминанта сатисфакције потрошача

2.2.2. Перцепција квалитета од стране потрошача

2.3. Компоненте квалитета услуге авио компанија као детерминанте сатисфакције корисника услуга

2.3.1. Утицај опиљиве компоненте квалитета услуге на сатисфакцију корисника

2.3.2. Утицај неопиљиве компоненте квалитета услуга на сатисфакцију корисника

2.4. Оријентација на кориснике услуга авио компанија и изградња дугорочне лојалности

2.5. Управљање квалитетом услуга авио компанија у циљу отклањања незадовољства

IV ВИШЕКРИТЕРИЈУМСКИ ПРИСТУП ЕВАЛУАЦИЈИ ПЕРФОРМАНСИ АВИО КОМПАНИЈА БЛИСКОГ ИСТОКА ПРИМЕНОМ АНР И ДЕАНР МЕТОДЕ

1. Структурални развој авио индустрије на Блиском Истоку

1.1. Трендови и обележја развоја савременог авио транспорта

1.2. Утицај технолошког напретка на развој глобалне авио индустрије

1.3. Дерегулација глобалног авио саобраћаја

1.4. Регулаторни оквир услужне делатности авио компанија у земљама Блиског Истока

1.5. Карактеристике три највеће авио компаније Блиског Истока

1.5.1. Emirates Airlines

1.5.2. Etihad Airways

1.5.3. Qatar Airways

1.5. Утицај три авио превозника на модерни авио саобраћај

2. Емпиријско истраживање

2.1. Дефинисање проблема истраживања

2.2. Подаци и методологија истраживања

2.3. АНР модел оцене перформанси авио компанија

2.4. DEANP модел оцене перформанси авио компанија

3. Компаративна анализа резултата примењених модела мерења перформанси

3.1. Резултати емпиријског истраживања

3.2. Регресиона и корелациона анализа

3.3. Допринос, ограничења и правци будућег истраживања

ЗАКЉУЧНА РАЗМАТРАЊА

ЛИТЕРАТУРА

У првом делу докторске дисертације под насловом **„Вишекритеријумско одлучивање“** најпре је конципиран појам пословног одлучивања, као и теоријске претпоставке процеса доношења одлуке. Након тога су наведене основне фазе и елементи процеса одлучивања, врсте одлука и стилови одлучивања. На самом крају су описани изазови са којима се суочава доносилац одлуке у савременим условима пословања. Поменути концептуални део представља само увод у наставак где је нагласак на појму вишекритеријумског одлучивања и његовим главним карактеристикама. Исто тако, приказана је математичка поставка модела, као и његови основни елементи. Након тога је извршена општа подела тј. класификација метода вишекритеријумске анализе, док је у наставку пажња посвећена приказу неколико најчешће коришћених метода вишекритеријумског одлучивања у авио индустрији, попут метода CAMELS, PROMETHEE, ELECTRE, DEA и ANP.

Други део докторске дисертације под насловом **„Систем управљања перформансама предузећа“**, посвећен је концепту управљања перформансама предузећа, као изузетно актуелној проблематици у савременим условима пословања. Пажња је најпре бити усмерена на дефинисање поменутог концепта и главне одлике његовог развоја. Поред тога, разматрају се основни аспекти система управљања перформансама, као и његови кључни елементи. Након тога су детаљније описане фазе управљања перформансама предузећа и то: планирање, извршавање, оцена перформанси, анализа и извештавање. Један од најважнијих разлога за изучавањем поменутог концепта, јесте неадекватно управљање перформансама бројних савремених предузећа. С друге стране, унапређењем перформанси пословања повећава се општа ефикасност и конкурентност предузећа у условима савремене тржишне конкуренције. У наставку дела обрађени су савремени системи за мерење перформанси предузећа, попут Балансиране карте резултата, Система додате економске вредности, Димензије успешности, итд. Поред кратког описа поменутих система за мерење перформанси, указано је и на њихове предности и недостатке, као и на савремене тенденције у виду развоја хибридних модела.

Након уопштеног уводног дела о управљању и мерењу перформанси предузећа, поменути феномен се даље изучава у оквиру авио индустрије, па је у наставку другог поглавља нагласак на евалуацији перформанси авио компанија са циљем

квалитетнијег одлучивања и успешнијег пословања. Најпре је описан динамичан развој авио индустрије током последњих деценија, као и кључни фактори који су допринели тако брзом развоју. Пажња је усмерена на кључне одлике и специфичности система управљања перформансама авио компанија, док је на самом крају нагласак на значају имплементације адекватног система управљања перформансама, као и његовом доприносу успешности пословања авио компанија.

У оквиру трећег дела докторске дисертације под насловом **„Квалитет услуге у функцији побољшања перформанси авио компанија и сатисфакције корисника услуга“**, акценат је на концепту квалитета услуге и његовој повезаности са сатисфакцијом корисника услуга у авио индустрији. Најпре је дефинисан концепт квалитета услуге, основна подела и карактеристике услуга, да би се потом пажња усмерила на главне аспекте услужне делатности авио компанија. Предмет разматрања је вишедимензионални карактер квалитета услуге у авио индустрији, као и неопходност уважавања преференција потрошача. Поред тога, анализира се импликације квалитета услуге на побољшање пословних резултата авио компаније. С друге стране, веома битна компонента услужне понуде авио компанија јесте људски фактор, па је самим тим нагласак на његовом доприносу квалитету пружене услуге, имајући у виду значај који поменути ресурс има на сатисфакцију потрошача и остварење жељених резултата пословања. Како квалитет услуге представља значајан извор диференцијације у оквиру било које услужне делатности, може се рећи да је људски ресурс постао кључ за остварење конкурентске предности авио компанија. Адекватно управљање особљем представља императив и оно подразумева њихову континуирану обуку и напредак, као и усвајање адекватног система мотивације и награђивања запослених.

У наставку овог дела нагласак је на међузависности два поменута концепта - квалитета услуге и сатисфакције потрошача у авио индустрији. Најпре је описан концепт сатисфакције и креирања вредности за потрошача, да би се потом поменути појам довео у везу са квалитетом услуге у авио индустрији. У оквиру истраживања, акценат је на побољшању квалитета услуге у функцији остварења сатисфакције корисника услуга и изградње дугорочних односа са њима. У раду се такође разматрају очекивања потрошача, као и перцепција квалитета пружене услуге од стране корисника услуга, са циљем привлачења нових потрошача и задржавања постојећих. Како је у циљу сваке успешне авио компаније задовољство њених гостију квалитетом пружене услуге, како њеном опипљивом, тако и неопипљивом компонентом, предмет разматрања је утицај и једних и других на перципирани квалитет услуге и укупну сатисфакцију њених корисника. У циљу изградње и одржавања позитивног имиџа авио компаније, посебан нагласак је на значају управљања квалитетом услуге, како би се допринело повећаној сатисфакцији потрошача и промени њихових ставова у случају негативног искуства лета. Поменуто указује да се данас маркетинг авио компанија све више фокусира на апсолутно задовољство потрошача, померајући тиме границу од чисто трансакцијског начина размишљања ка изградњи лојалних потрошача и дугорочних односа са њима.

Четврти део докторске дисертације под насловом **„Вишекритеријумски приступ евалуацији перформанси авио компанија Блиског Истока применом АНР и ДЕАНР методе“**, у уводном делу је посвећен савременим обележјима и тенденцијама развоја авио транспорта широм света, да потом пажња била

усмерена на динамичан развој авио индустрије на Блиском Истоку. Свеprisутни тренд глобализације и интеграције тржишта крајем двадесетог века, захватио је и област авио индустрије. Захваљујући процесу дерегулације глобалног авио саобраћаја и убрзаном технолошком развоју, омогућен је динамичан развој авио индустрије широм света. Незапамћени раст и развој крајем двадесетог и почетком двадесет првог века, постигле су авио компаније Блиског Истока, међу којима су се посебно истакле три најзначајније – *Emirates, Etihad i Qatar Airways*. У складу са наведеним, један од аспеката разматрања ће бити и регулаторни оквир услужне делатности авио превозника на Блиском Истоку. Након кратког осврта на динамичан развој поменутих авио компанија, предмет анализе је свака од три авио компаније понаособ, као и њихове кључне одлике и специфичност пословања. На самом крају уводног дела, пажња је усмерена на анализу утицаја који поменуте авио компаније имају на развој глобалне авио индустрије, као и на пословање конкурентских авио компанија широм света.

У наставку поглавља, је на емпиријском истраживању, односно на примени метода вишекритеријумске анализе у евалуацији перформанси авио компанија, у циљу побољшања квалитета услуге и сатисфакције корисника услуга. Поменуто истраживање је спроведено применом АНР и ДЕАНР метода на примеру три авио компаније Блиског Истока: *Emirates, Etihad i Qatar Airways*, које су истовремено светски лидери глобалне авио индустрије и међусобни конкуренти. Поред предмета и циљева истраживања, описане су и коришћене варијабле и методологија истраживања. Нагласак је на хијерархијској поставци проблема одлучивања у оквиру АНР метода, односно декомпозицији сложеног проблема одлучивања у циљу једноставнијег доношења одлуке. У том контексту, најпре ће се идентификовати кључни атрибути, тј. компоненте квалитета услуге, од стране групе експерата из авио индустрије, да би се након тога приступило њиховом оцењивању од стране путника. Анкета, тј. оцењивање, је спроведено помоћу АНР матрица одлучивања, према Сатијевој скали 1-9, и помоћу Ликертове скале 1-5. У оквиру упитника у виду АНР матрица одлучивања, испитаници су могли да оцене различите компоненте квалитета услуге, како опипљиве (чистоћа кабине, удобност седишта, квалитет оброка, итд), тако и неопипљиве (љубазност, емпатија, професионалност и познавање језика особља), које су битне приликом избора авио компаније. Оцењивање је извршено за сваку од три авио компаније понаособ - *Emirates, Etihad i Qatar Airways*, и у ту сврху ће се користити Сатијева скала 1- 9. У другом делу упитника, испитаници су имали могућност да изразе своју сатисфакцију, односно степен задовољства/незадовољства, свеукупним квалитетом пружене услуге сваке од наведених авио компанија, што ће утицати на њихов коначни ранг. У ту сврху је коришћена петостепена Ликертова скала, где оцена 1 означава апсолутно незадовољство, а оцена 5 апсолутно задовољство квалитетом пружене услуге.

Поред поменутог АНР модела, у употребљен је и тзв. ДЕАНР модел (енг. *Data Envelopment Analytic Hierarchy Process – DEANP*), настао повезивањем и интегрисањем претходно поменутих ДЕА и АНР метода, у циљу превазилажења њихових ограничења и недостатака. Применом прсте и вишеструке регресије утврђена је повезаност између поменутих феномена истраживања – квалитета услуге авио компанија и сатисфакције корисника услуга, уз посебан нагласак на допринос људског фактора квалитету пружене услуге. Напоследку је извршена компаративна анализа добијених резултата примењених модела мерења

перформанси, као и регресиона и корелациона анализа. На самом крају емпиријског истраживања, уз детаљан графички приказ и интерпретацију добијених резултата, указано је на корисна решења и предложен је оквир за будућа истраживања.

3. ОЦЕНА ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ

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

Последњих деценија авио индустрију су задесиле бројне промене. Као последица дерегулације и динамичног развоја авио транспорта на глобалном нивоу, концепту евалуације и управљања перформансама поклања се све већа пажња. На подручју авио индустрије, многи аутори бавили су се питањем ефикасности пословања авио компанија, при том користећи различите методе и моделе евалуације и мерења перформанси, у циљу квалитетнијег одлучивања. У складу са тим, концепт евалуације перформанси постаје све чешће предмет изучавања бројних емпиријских студија, у којима се он доводи у уску везу са појмом квалитета услуге и сатисфакцијом потрошача. Самим тим, научни приступ дисертације кандидата Кристине Будимчевић, под насловом „Вишекритеријумски приступ евалуацији перформанси у функцији побољшања квалитета услуга авио компанија“ проблематици анализе перформанси авио компанија је у потпуности усклађен са актуелним приступом у истраживањима публикованим у референтним часописима.

Концепт сатисфакције потрошача такође заузима значајно место у маркетиншкој литератури. Сатисфакција представља осећај задовољства који се јавља код потрошача после куповине и коришћења производа или услуге. Ранија научна истраживања спроведена у авио индустрији показала су да су најзначајнији атрибути који утичу на сатисфакцију гостију: удобност седишта, безбедност, љубазност и професионалност особља, квалитет obroка, изглед и чистоћа кабине, интернет и забавни садржај током лета. Међутим, досадашња теоријска сазнања и емпиријски резултати недовољно се примењују у пракси, што указује да авио компаније нису у потпуности свесне међузависности поменутих концепата. Из наведеног произилази потреба да се дубље истраже дефинисани појмови и релације, како би се дошло до иновативних сазнања која ће допринети даљем унапређењу теорије и праксе из поменуте области. **Значај истраживања докторске дисертације** огледа се у добијању свеобухватније оцене перформанси авио компанија Блиског Истока по питању квалитета услуге, применом метода вишекритеријумске анализе. Поменуто омогућује идентификацију најзначајнијих компоненти квалитета услуге, како опипљивих, тако и неопипљивих, које доприносе сатисфакцији корисника услуга и које су важне приликом одабира авио компаније од стране путника. Допринос се огледа и у прецизнијем дефинисању поменутих истраживачких феномена - вишекритеријумског одлучивања, евалуације перформанси, квалитета услуге и сатисфакције потрошача, као и утврђивању и анализи њихове међузависности.

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

Комисија оцењује да докторска дисертација под насловом „Вишекритеријумски приступ евалуацији перформанси у функцији побољшања квалитета услуга авио компанија“ представља резултат оригиналног научног рада кандидата Кристине Будимчевић. Предмет и циљеви истраживања су јасно дефинисани, а научне хипотезе прецизно формулисани. Захваљујући адекватној и објективној примени квалитативне и квантитативне истраживачке методологије кандидат је аргументовано одговорио на постављене истраживачке циљеве и извео релевантне закључке о проучаваним проблемима. Обрађена тема је актуелна, недовољно истражена и значајна за развој економске науке, посебно за област вишекритеријумског одлучивања и анализе преференција потрошача корисника авио услуга. Обимна и релевантна литература коју је кандидат користио при изради докторске дисертације, углавном на енглеском језику, омогућила је широк обухват истраживаних проблема, али и фокусирање на њихове појединачне аспекте. При томе, кандидат је испољио потребну селективност, примерену критичност и добру способност закључивања. Стил писања карактерише јасност и прецизна примена стручне терминологије, која указује на висок степен разумевања проучаване материје. На основу свега наведеног, Комисија констатује да докторска дисертација кандидата Кристине Будимчевић садржи све елементе оригиналног, самосталног и квалитетног научно-истраживачког рада.

3.3. Преглед остварених резултата рада кандидата у одређеној научној области

Кандидат Кристина Будимчевић се у досадашњем научно-истраживачком раду бавио проблематиком која је уско везана за тему докторске дисертације. Резултати истраживања саопштени су у радовима публикованим у међународним и домаћим научним часописима и зборницима са националних скупова. Радови који директно тангирају концепт нове неокласичне синтезе и које Комисија посебно издваја су следећи:

1. Родић, Ј., Будимчевић, К. (2011), *Маркетинг истраживање перцепције потрошача*, Маркетинг, год. 42, бр. 2, стр. 127-134. (ISSN 0354-3471, UDK 366.1:658.8);
2. Будимчевић, К., Мимовић, П. (2013), *Примена АНР методе у процесу избора оптималне дестинације авио компаније Etihad Airways*, Економске Теме, год. 51, бр. 3, стр. 499-514. (ISSN 0353-8648, UDK 519.8:656.7);
3. Будимчевић, К. (2015), *Утицај интегрисаних бренд комуникација на имиџ авио компаније Etihad Airways*, Економски погледи, год. 17, бр. 2, стр. 1-16. (ISSN 1450-7951, UDK: 659.127.6, 658.626, JEL M20, M30);

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

Комисија оцењује да докторска дисертација кандидата Кристине Будимчевић, под насловом „Вишекритеријумски приступ евалуацији перформанси у функцији

побољшања квалитета услуга авио компанија", у потпуности испуњава постављене захтеве у погледу садржаја, обима, квалитета и резултата рада у односу на тему која је пријављена и одобрена. Примењујући научне методе истраживања примерене друштвеним наукама, кандидат је адекватно одговорио на утврђени предмет и циљеве истраживања. Правилном употребом релевантне литературе и спроведеним емпиријским истраживањем, кандидат је објективно преиспитао исправност постављених научних хипотеза. Структурно и суштински, докторска дисертација је у потпуности усклађена са одобреном темом, а анализирани проблеми, изложени у четири дела, логично су повезани и чине складну целину. Сходно томе, Комисија констатује да обим и квалитет докторске дисертације апсолутно одговара одобреној теми, предмету и циљевима истраживања, као и истраживачким хипотезама.

3.5. Научни резултати докторске дисертације

Комисија сматра да је истраживање у докторској дисертацији кандидата Кристине Будимчевић, под насловом „Вишекритеријумски приступ евалуацији перформанси у функцији побољшања квалитета услуга авио компанија" допринело бољем сагледавању суштине примене квантитативних метода и модела вишекритеријумског одлучивања у анализи преференција корисника услуга авио компанија и оцени њиховог задовољства услугом. Кључни научни резултати истраживања у докторској дисертацији су следећи:

- Извршена је оцена ефикасности пословања три авио-компаније Блиског истока помоћу *DEA* методе, обухватајући временски период од дванаест година. Резултати су показали да је авио-компанија *Emirates* најбоље пословала у датом временском периоду, остваривши ефикасност пословања у девет од посматраних дванаест година, *Etihad Airways* у пет, а *Qatar Airways* у само три године.
- Идентификоване су компоненте квалитета услуге примењена је *AHP* метода вишекритеријумске анализе које путници три авио-компаније сматрају најбитнијим приликом избора авио-компаније. *AHP* метода вишекритеријумске анализе омогућује да се поред квантитативних, обухвате и квалитативни фактори у анализи. Добијени резултати *AHP* модела су показали да су путницима три авио-компаније најбитнији: *удобност седишта* и *љубазност особља*, док су најмање важни *физички изглед особља* и *забавни садржај на лету*.
- Извршена је оцена авио-компанија тј. алтернатива, по основу одабраних критеријума и установљено је да је авио-компанија *Etihad Airways* најбоље оцењена по питању свих одабраних критеријума, те самим тим представља оптималан избор од стране путника. *Emirates Airlines* представља другу најповољнију алтернативу, док је најниже рангирана авио-компанија *Qatar Airways*.
- Валидност добијених резултата помоћу *AHP* методе, верификована је коришћењем *DEAHP* методу. *DEAHP* метода обједињује квантитативне и квалитативне факторе, те се на тај начин добија потпунија и објективнија оцена перформанси. Добијени резултати су показали да авио-компаније *Emirates* и *Etihad* имају приоритет 1, док је приоритет авио-компаније *Qatar Airways* мањи

од један (0,717), што значи да је она најниже рангирана авио-компанија, што је у сагласности са резултатима *AHP* методе.

3.6. Применљивост и корисност резултата у теорији и пракси

Комисија сматра да су научни резултати истраживања у докторској дисертацији кандидата Крстине Будимчевић, под насловом „Вишекритеријумски приступ евалуацији перформанси у функцији побољшања квалитета услуга авио компанија“ теоријски релевантни и практично применљиви, нарочито узимајући у обзир недовољну заступљеност ове проблематике у домаћој литератури. Теоријска применљивост и корисност резултата истраживања огледа се у чињеници да докторска дисертација доприноси обогаћивању домаће литературе, првенствено у домену вишекритеријумског одлучивања, где често постоји мноштво супротстављених критеријума одлучивања.

Могућност примене очекиваних резултата могућа је на пољу унапређења теоријског и практичног знања из области вишекритеријумског одлучивања и система управљања перформансама авио компанија, у виду: Доношења оптималне одлуке у условима мноштва супротстављених критеријума одлучивања, захваљујући примени савремених метода вишекритеријумске анализе; Унапређења перформанси пословања авио компанија у условима снажне тржишне конкуренције и појаве бројних *low-cost* авио превозника; Рационалније алокације ресурса; Рационалније употребе буџета авио компанија; Идентификације кључних фактора, тј. компоненти квалитета услуге, који доприносе потрошачкој сатисфакцији; Ефикаснијег управљања и контроле пословних процеса, ради остварења жељеног тржишног позиционирања и бољих резултата пословања; Изградње позитивног имиџа авио компаније и придобијања поверења потрошача у авио превозника и његов бренд;

На основу наведеног може се закључити да истраживање поменуте проблематике не треба да буде само себи циљ, већ би, напротив, добијени резултати требало да обезбеде позитиван утицај на даљи развој економске теорије и праксе.

3.7. Начин презентирања резултата научној јавности

Актуелност предмета истраживања у докторској дисертацији кандидата Крстине Будимчевић, под насловом „Вишекритеријумски приступ евалуацији перформанси у функцији побољшања квалитета услуга авио компанија“, као и резултати емпиријског истраживања, представљају добру основу за припрему научних радова. Ови радови биће публиковани у референтним домаћим и иностраним часописима или презентовани на научним скуповима националног и међународног значаја, на основу чега ће научна и стручна јавност бити упозната са релевантним закључцима и достигнућима истраживања. Очекује се да ће то подстаћи научно-стручне дискусије и дубљу анализу најважнијих аспеката проблематике коју је кандидат истраживао у докторској дисертацији.

ЗАКЉУЧАК КОМИСИЈЕ

Комисија је једногласна у оцени да докторска дисертација кандидата Кристине Будимчевић, под насловом „Вишекритеријумски приступ евалуацији перформанси у функцији побољшања квалитета услуга авио компанија“ испуњава све суштинске и формалне услове за јавну одбрану.

ПРЕДЛОГ КОМИСИЈЕ

На основу изнетих констатација анализе и оцене докторске дисертације, Комисија предлаже Наставно-научном већу Економског факултета Универзитета у Крагујевцу да прихвати Извештај о оцени докторске дисертације кандидата кандидата **Кристине Будимчевић**, под насловом „**Вишекритеријумски приступ евалуацији перформанси у функцији побољшања квалитета услуга авио компанија**“ и одобри њену јавну одбрану.

У Нишу, 15. маја 2018. године

ЧЛАНОВИ КОМИСИЈЕ

1. Jelena Stanković
Др Јелена Станковић, ванредни професор
Економског факултета Универзитета у
Нишу
2. B. Marinović
Др Вељко Маринковић, ванредни професор
Економског факултета Универзитета у
Крагујевцу
3. Mikića Drenovak
Др Микица Дреновак, ванредни професор
Економског факултета Универзитета у
Крагујевцу

ЕКОНОМСКИ ФАКУЛТЕТ
У КРАГУЈЕВЦУ

ПРИМЉЕНО 15 MAY 2018			
Срг. јед.	Б р о ј	Панел	ПРЕДСЕДНИК
	150/XVII-1		