

ЕКОНОМСКИ ФАКУЛТЕТ - СУБОТИЦА		
Примљено:	28.07	2026.....
Орг. јединица	Број	
06	1963	

УНИВЕРЗИТЕТ У НОВОМ САДУ
ЕКОНОМСКИ ФАКУЛТЕТ У СУБОТИЦИ

ОБРАЗАЦ – 6

ИЗВЕШТАЈ О ОЦЕНИ ДОКТОРСKE ДИСЕРТАЦИЈЕ

I ПОДАЦИ О КОМИСИЈИ		
1. Датум и орган који је именовао комисију: 20.07.2026., Наставно-научно веће Економског факултета у Суботици		
2. Састав комисије у складу са <i>Правилима докторских студија Универзитета у Новом Саду</i> :		
1.	Лековић др Ксенија презиме и име	ванредни професор звање
	Универзитет у Новом Саду, Економски факултет у Суботици установа у којој је запослен-а	Маркетинг и трговина, 10.10.2024. године ужа научна област и датум избора
		Председник комисије функција у комисији
2.	Маринковић др Вељко презиме и име	редовни професор звање
	Универзитет у Крагујевцу, Економски факултет установа у којој је запослен-а	Пословна економија, 27.09.2019. године ужа научна област и датум избора
		Члан функција у комисији
3.	Марић др Дражен презиме и име	ванредни професор звање
	Универзитет у Новом Саду, Економски факултет у Суботици установа у којој је запослен-а	Маркетинг и трговина, 15.09.2021. године ужа научна област и датум избора
		Члан функција у комисији
4.		
	презиме и име	звање
	установа у којој је запослен-а	ужа научна област и датум избора
		функција у комисији
5.		
	презиме и име	звање
	установа у којој је запослен-а	ужа научна област и датум избора
		функција у комисији
II ПОДАЦИ О КАНДИДАТУ		
1. Име, име једног родитеља, презиме: Сања, Миле, Џевер		

2. Датум рођења, општина, држава:
01.02.1998. године, Суботица, Република Србија
3. Назив факултета, назив претходно завршеног нивоа студија и стечени стручни/академски назив:
Економски факултет у Суботици, Универзитет у Новом Саду, Мастер академске студије, студијски програм: Маркетинг, Мастер економиста
4. Година уписа на докторске студије и назив студијског програма докторских студија:
2022. године, студијски програм: Економија

III НАСЛОВ ДОКТОРСKE ДИСЕРТАЦИЈЕ:

Анализа посткуповног понашања потрошача услуга хотела: интеграција SERVQUAL и ECT модела

IV ПРЕГЛЕД ДОКТОРСKE ДИСЕРТАЦИЈЕ:

Навести кратак садржај са назнаком броја страница, поглавља, слика, схема, графикона и сл.

Докторска дисертација је написана на 240 страна, од чега основни текст обухвата 183 стране, литература 31 страну, списак табела, слика и графикона 3 стране, док прилози обухватају 16 страна. Рад садржи 15 табела, 4 слике, 2 графикона и 2 прилога. У дисертацији је цитирано 327 библиографских јединица.

Докторска дисертација је структурисана у шест тематских поглавља, организованих у два дела (Први део - три поглавља; Други део - три поглавља), уз уводна и закључна разматрања. Рад садржи Резиме (2 стране), Abstract (2 стране), Уводна разматрања (8 страна), Први део - Теоријски оквир (90 страна), Други део - Емпиријско истраживање (73 стране), Закључна разматрања (8 страна), Литературу, Списак табела, Списак слика и графикона, као и 2 Прилога.

V ВРЕДНОВАЊЕ ПОЈЕДИНИХ ДЕЛОВА ДОКТОРСKE ДИСЕРТАЦИЈЕ:

У уводним разматрањима докторске дисертације јасно су дефинисани предмет, проблем и циљеви истраживања, уз аргументовано образложење научне и практичне оправданости избора теме. Кандидаткиња полази од актуелних изазова савременог хотелијерства, указујући на значај разумевања посткуповног понашања потрошача у условима интензивне конкуренције. Посебно је истакнут недостатак истраживања која интегришу SERVQUAL модел и Теорију потврде очекивања (*Expectation-Confirmation Theory*, ECT), као и ограничен број емпиријских истраживања у контексту хотела категорије четири звездице у Републици Србији, чиме је јасно указано на научни јаз који је предметним истраживањем настојан да буде превазиђен.

У оквиру уводног дела прецизно су формулисани предмет и циљеви истраживања, постављене су главна и помоћне истраживачке хипотезе, као и концептуални модел који представља основу емпиријског истраживања. Методолошки приступ је логично образложен и усклађен са постављеним циљевима и хипотезама, док је структура докторске дисертације прегледно представљена, чиме је омогућено јасно праћење даљег тока истраживања. На тај начин уводна разматрања представљају добро постављену полазну основу за теоријски и емпиријски део докторске дисертације.

Комисија позитивно оцењује уводна разматрања докторске дисертације.

У оквиру теоријског дела докторске дисертације кандидаткиња је систематично и критички анализирала релевантну домаћу и инострану научну литературу која се односи на квалитет услуга, сатисфакцију потрошача и посткуповно понашање потрошача услуга хотела. Теоријски оквир одликује се јасном логичком структуром и поступним развојем истраживачког проблема. Полазну основу представља свеобухватна анализа концепта квалитета услуга и SERVQUAL модела, са посебним освртом на димензије квалитета, могућности примене модела и ограничења у контексту хотелијерства. Након тога, разматрана је сатисфакција потрошача кроз Теорију потврде очекивања (*Expectation-Confirmation Theory*, ECT), да би у завршном делу теоријског оквира била анализирана посткуповна понашања потрошача, пре свега намера поновне посете хотелу и ширења позитивне препоруке електронским системом комуникације потрошача „од уста до уста“ (*electronic Word-of-Mouth*, eWOM). Наведени концепти повезани су у јединствен и логички заокружен теоријски оквир, који представља основу за развој концептуалног модела, формулисање истраживачких хипотеза и спровођење емпиријског истраживања.

Квалитет теоријског дела докторске дисертације посебно се огледа у интеграцији SERVQUAL модела и ECT теоријског приступа у јединствен истраживачки оквир, чиме је омогућено свеобухватније сагледавање односа између функционалног и техничког квалитета услуге, перципираног квалитета, очекивања, потврде очекивања, сатисфакције и посткуповног понашања потрошача. Кандидаткиња не остаје на нивоу приказа постојећих теоријских ставова, већ критички анализира њихове предности, ограничења и могућности интеграције, при чему убедљиво аргументује научну оправданост предложеног концептуалног модела. Посебно је указано да је интегрисана примена SERVQUAL и ECT модела у литератури и даље релативно ретка, што представља једно од полазишта научног доприноса докторске дисертације.

Комисија позитивно оцењује теоријски оквир докторске дисертације.

У оквиру емпиријског дела докторске дисертације кандидаткиња је систематично приказала методологију истраживања, поступак прикупљања и обраде података, као и резултате емпиријске анализе. Предмет, циљеви и хипотезе истраживања доследно су повезани са концептуалним моделом, док су избор истраживачког узорка, конструисање мерног инструмента и операционализација варијабли јасно образложени и усклађени са предметом истраживања. Поступак прикупљања података описан је на транспарентан начин, што омогућава проверљивост и поновљивост истраживања.

У статистичкој анализи примењене су адекватне и савремене методе обраде података,

прилагођене постављеним истраживачким хипотезама и природи анализираних конструката. Посебно се истиче примена моделирања структурним једначинама методом парцијалних најмањих квадрата (PLS-SEM), уз спровођење свих неопходних поступака за проверу поузданости и валидности мерног и структурног модела, чиме је обезбеђена поузданост добијених резултата. Поред тога, примењене су и одговарајуће статистичке методе за испитивање разлика у поступковном понашању потрошача у односу на социо-демографске карактеристике испитаника, што је омогућило свеобухватну проверу постављених истраживачких хипотеза.

Резултати емпиријског истраживања приказани су јасно, систематично и прегледно, уз њихово критичко тумачење и поређење са резултатима релевантних домаћих и иностраних истраживања. Кандидаткиња је аргументовано интерпретирала добијене резултате, указујући на њихов теоријски и практични значај. На основу спроведених анализа дати су јасни одговори на постављена истраживачка питања, а постављене хипотезе су доследно тестиране и аргументовано прихваћене, односно делимично прихваћене, у складу са добијеним емпиријским резултатима.

Комисија позитивно оцењује емпиријско истраживање докторске дисертације.

У закључним разматрањима докторске дисертације кандидаткиња је на јасан, логичан и аргументован начин синтетизовала најзначајније резултате спроведеног истраживања, повезујући их са постављеним предметом, циљевима и хипотезама докторске дисертације. Добијени резултати су критички сагледани у контексту релевантних теоријских полазишта и постојећих емпиријских истраживања, чиме је потврђена њихова научна утемељеност и релевантност.

Посебну вредност закључних разматрања представља јасно издвајање теоријских и практичних импликација спроведеног истраживања. Кандидаткиња је указала на значај добијених резултата за даљи развој научних сазнања у области понашања потрошача и маркетинга услуга, као и на могућности њихове примене у пракси управљања хотелским објектима категорије четири звезде у Републици Србији. Поред тога, објективно су сагледана ограничења спроведеног истраживања и предложени су релевантни правци будућих истраживања, што указује на критички приступ кандидаткиње сопственом научном раду.

Комисија позитивно оцењује закључна разматрања 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.

1. Džever, S. (2026). Do Gender, Age, and Education Matter for Guest Loyalty in Four-Star Hotels in Serbia?. *The Annals of the Faculty of Economics in Subotica*, accepted for publication in Vol. 62 No. 55 (2026), following a positive review. **M51**
2. Marić, D., Leković, K., & Džever, S. (2024). The impact of online recommendations on tourist's decision-making during the COVID-19 pandemic. *The Annals of the Faculty of Economics in Subotica*, 51, 3-13. <https://doi.org/10.5937/AnEkSub2200012M> **M51**
3. Marić, D., Leković, K., & Džever, S. (2023). The impact of online recommendations credibility on tourists behavior. XXVIII International Scientific Symposium "Strategic Management and Decision Support Systems in Strategic Management - SM2023", Subotica, Republic of Serbia, 517-524. https://doi.org/10.46541/978-86-7233-416-6_66 **M33**
4. Marić, D., Džever, S., & Kostić, D. (2024). Does the complexity of a travel website affect consumers' willingness to write a recommendation? Eighth International Scientific Conference

VII ЗАКЉУЧЦИ ОДНОСНО РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА:

Отити циљ истраживања у овој докторској дисертацији био је: идентификација најважније димензије квалитета услуге хотела категорије четири звездице; анализа сатисфакције као функције очекивања корисника услуга хотела категорије четири звездице, перципираног квалитета услуге и потврде претходно креираних очекивања; и анализа посткуповног понашања корисника услуга хотела категорије четири звездице у зависности од доживљене сатисфакције. Полазећи од општег, дефинисани су и *изведени циљеви* истраживања докторске дисертације, те је и формулисана главна истраживачка хипотеза X_1 (као и подхипотезе X_{1a} и X_{1b}) уз седам помоћних истраживачких хипотеза X_2 (подхипотезе X_{2a} , X_{2b} , X_{2c} и X_{2d}), X_3 (подхипотезе X_{3a} , X_{3b} и X_{3c}), X_4 , X_5 , X_6 , X_7 и X_8 (као и подхипотезе X_{8a} , X_{8b} , X_{8c} , X_{8d} и X_{8e}).

X_1 : Сатисфакција потрошача позитивно и директно утиче на посткуповно понашање корисника услуга хотела категорије четири звездице.

X_{1a} : Сатисфакција потрошача позитивно и директно утиче на намеру поновне посете хотелу категорије четири звездице.

X_{1b} : Сатисфакција потрошача позитивно и директно утиче на намеру ширења позитивног eWOM-а о хотелу категорије четири звездице.

На основу резултата емпиријског истраживања утврђено је да сатисфакција потрошача има статистички значајан и позитиван утицај на оба облика посткуповног понашања потрошача. Истовремено, резултати показују да је утицај сатисфакције израженији на намеру поновне посете хотелу него на намеру ширења позитивне електронске препоруке (eWOM). Главна хипотеза, као и подхипотезе X_{1a} и X_{1b} , су потврђене.

X_2 : Функционални квалитет услуге позитивно и директно утиче на перципирани квалитет услуге хотела категорије четири звездице.

Подхипотезе X_{2a} , X_{2b} , X_{2c} и X_{2d} односе се на позитиван и директан утицај опипљивости, поузданости, одзивности, сигурности и емпатије, као димензија функционалног квалитета услуге, на перципирани квалитет услуге. Резултати истраживања потврдили су статистички значајан и позитиван утицај функционалног квалитета на перципирани квалитет услуге, при чему су димензије сигурности и поузданости идентификоване као најзначајније. Потврђена је хипотеза X_2 , као и одговарајуће подхипотезе.

X_3 : Технички квалитет услуге позитивно и директно утиче на перципирани квалитет услуге хотела категорије четири звездице.

Подхипотезе X_{3a} , X_{3b} и X_{3c} односе се на позитиван и директан утицај друштвености, валенце и времена чекања, као димензија техничког квалитета услуге, на перципирани квалитет услуге. Резултати истраживања потврдили су хипотезу X_3 и све њене подхипотезе, при чему је утврђено да технички квалитет има статистички значајан, али слабији утицај на перципирани квалитет услуге у односу на функционални. Уз то, време чекања идентификовано је као најзначајнија димензија техничког квалитета.

X_4 : Претходно креирана очекивања потрошача позитивно и директно утичу на перципирани квалитет услуге хотела категорије четири звездице.

Резултати истраживања потврдили су постављену хипотезу X_4 и указали да претходно креирана очекивања представљају статистички значајну детерминанту перципираног квалитета услуге.

X_5 : Перципирани квалитет услуге хотела категорије четири звездице позитивно и директно утиче на потврду потрошача.

Резултати истраживања потврдили су постављену хипотезу X_5 , указујући да перципирани квалитет услуге има значајан и позитиван утицај на потврду претходно креираних

очекивања потрошача.

X₆: Претходно креирана очекивања потрошача позитивно и директно утичу на њихову потврду.

Резултати истраживања потврдили су постављену хипотезу X₆, при чему је утврђено да претходно креирана очекивања статистички значајно утичу на степен њихове потврде након коришћења услуге хотела.

X₇: Потврда потрошача позитивно и директно утиче на ниво доживљене сатисфакције.

Резултати истраживања потврдили су постављену хипотезу X₇, при чему је утврђено да потврда очекивања представља најзначајнији непосредни предуслов формирања сатисфакције потрошача у оквиру интегрисаног SERVQUAL-ECT модела.

X₈: Посткуповно понашање потрошача статистички се значајно разликује у односу на њихове социо-демографске карактеристике.

X_{8a}: Намера поновне посете хотелу категорије четири звездице статистички се значајно разликује у односу на пол испитаника.

Резултати истраживања нису потврдили постојање статистички значајних разлика, те је подхипотеза X_{8a} одбачена.

X_{8b}: Намера поновне посете хотелу категорије четири звездице статистички се значајно разликује у односу на године старости испитаника.

На основу резултата једнофакторске анализе варијансе није утврђено постојање статистички значајних разлика, те је подхипотеза X_{8b} одбачена.

X_{8v}: Намера поновне посете хотелу категорије четири звездице статистички се значајно разликује у односу на ниво образовања испитаника.

Резултати истраживања нису потврдили постојање статистички значајних разлика, те је подхипотеза X_{8v} одбачена.

X_{8r}: Намера ширења позитивног еWOM-а о хотелу категорије четири звездице статистички се значајно разликује у односу на пол испитаника.

Резултати истраживања потврдили су постојање статистички значајних разлика, те је подхипотеза X_{8r} прихваћена.

X_{8d}: Намера ширења позитивног еWOM-а о хотелу категорије четири звездице статистички се значајно разликује у односу на године старости испитаника.

На основу резултата истраживања није утврђено постојање статистички значајних разлика, те је подхипотеза X_{8d} одбачена.

X_{8h}: Намера ширења позитивног еWOM-а о хотелу категорије четири звездице статистички се значајно разликује у односу на ниво образовања испитаника.

Резултати истраживања потврдили су постојање статистички значајних разлика, те је подхипотеза X_{8h} прихваћена.

Имајући у виду да су потврђене две, а одбачене четири подхипотезе, хипотеза X₈ делимично је потврђена.

Комисија позитивно оцењује резултате истраживања добијене на основу постављених истраживачких хипотеза и изведене закључке.

VIII ОЦЕНА НАЧИНА ПРИКАЗА И ТУМАЧЕЊА РЕЗУЛТАТА ИСТРАЖИВАЊА:

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

Резултати истраживања докторске дисертације приказани су јасно, систематично и прегледно, уз одговарајућу примену табела и графика, чиме је омогућено лакше праћење добијених резултата и њихова свеобухватна анализа. Начин приказа резултата у потпуности је усклађен са предметом, циљевима и постављеним истраживачким хипотезама докторске дисертације.

Добијени резултати су правилно и аргументовано протумачени применом одговарајућих статистичких метода, а њихова интерпретација критички је сагледана у односу на релевантна теоријска полазишта и резултате претходних домаћих и иностраних истраживања. Посебну вредност представља чињеница да су резултати анализирани у оквиру интегрисаног SERVQUAL-ECT концептуалног модела, као и да су на основу њих изведене јасне теоријске и практичне импликације, уз сагледавање ограничења истраживања и предлагање праваца будућих истраживања.

Комисија позитивно оцењује начин приказа и тумачења резултата истраживања.

IX КОНАЧНА ОЦЕНА ДОКТОРСКЕ 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. Навести нумеричке податке о резултатима провере оригиналности рада и дати текстуално образложење.

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

Докторска дисертација је написана у складу са образложењем наведеним у оквиру пријаве теме докторске дисертације.

2. Да ли дисертација садржи све битне елементе?

Докторска дисертација садржи све битне елементе оригиналног научног истраживања, почевши од наслова, садржаја, постављеног проблема истраживања, циљева, хипотеза, методологије и добијених емпиријских резултата. У завршном делу докторске дисертације приказане су најзначајније теоријске и практичне импликације, као и ограничења истраживања, уз навођење потенцијалних идеја за будућа истраживања.

3. По чему је дисертација оригиналан допринос науци?

Комисија закључује да докторска дисертација представља оригиналан научни допринос у области истраживања посткуповног понашања потрошача услуга хотела. Остварени научни допринос заснива се на теоријским и практичним резултатима до којих се дошло спроведеним истраживањем.

Теоријски допринос докторске дисертације огледа се у емпиријској провери интегрисаног SERVQUAL-ECT модела као поузданог теоријско-методолошког оквира за истраживање посткуповног понашања потрошача у хотелијерству. Истраживањем су проширена постојећа научна сазнања о односима између квалитета услуге, потврде очекивања, сатисфакције и посткуповног понашања потрошача, при чему су потврђени значај функционалног квалитета услуге, кључна улога потврде очекивања у формирању сатисфакције, као и различита природа намере поновне посете хотелу и намере ширења позитивне електронске усмене препоруке као два облика посткуповног понашања потрошача.

Практични допринос докторске дисертације огледа се у формулисању препорука за менаџмент хотелских објеката категорије четири звезде у Републици Србији, заснованих на резултатима спроведеног истраживања. Предложене препоруке пружају смернице за унапређење квалитета услуга, управљање очекивањима и сатисфакцијом потрошача, повећање намере поновне посете хотелу и подстицање позитивне електронске препоруке. Поред тога, интегрисани SERVQUAL-ECT модел може послужити као користан аналитички и практични инструмент за унапређење управљања квалитетом услуга у хотелијерству.

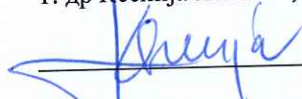
4. Који су недостаци дисертације и какав је њихов утицај на резултат истраживања?

Докторска дисертација нема недостатака који би битно утицали на коначни резултат

истраживања.	
5. Образложење rezultata провере оригиналности рада (нумерички и наративно): Провера оригиналности рада и плагијаризма је извршена путем софтвера (iThenticate) који је утврдио проценат подударања текста од 18%. Овај проценат се односи на формулације у обрасцима какви су Кључна документацијска информација и План третмана података, формулације у спроведеним методолошким тестовима као и стандардне библиографске референце. Наведена поклапања су техничке природе и уобичајена су у академском писању, те не указују на кршење ауторских права или недостатак оригиналности у представљеној докторској дисертацији.	
X ПРЕДЛОГ:	
На основу наведеног, комисија предлаже:	
<u>а) да се докторска дисертација прихвати, а кандидату одобри одбрана;</u>	
б) да се докторска дисертација врати кандидату на дорату (да се допуни односно измени);	
в) да се докторска дисертација одбије.	

Место и датум: Суботица, 21.07.2026.

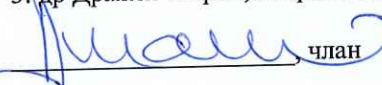
1. др Ксенија Лековић, ванредни професор

 , председник

2. др Вељко Маринковић, редовни професор

 , члан

3. др Дражен Марић, ванредни професор

 , члан

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.