



УНИВЕРЗИТЕТ ПРИВРЕДНА АКАДЕМИЈА У НОВОМ САДУ

ФАКУЛТЕТ ЗА ПРИМЕЊЕНИ МЕНАџМЕНТ, ЕКОНОМИЈУ И ФИНАСИЈЕ,
БЕОГРАД

ОБРАЗАЦ ЗА ПИСАЊЕ ИЗВЕШТАЈА О ОЦЕНИ ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ
„ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА КВАЛИТЕТОМ УСЛУГА У САВРЕМЕНОМ
БАНКАРСКОМ ПОСЛОВАЊУ“
Кандидат **Нина Митић МА**

I ПОДАЦИ О КОМИСИЈИ

1. Датум и орган који је именовео комисију

Одлука Наставно-научног већа Факултета за примењени менаџмент, економију и финансије, Београд, бр. 891 од 17.06.2024. године.

2. Састав комисије са назнаком имена и презимена сваког члана, звања, назива уже научне области за коју је изабран у звање, датума избора у звање и назив факултета, установе у којој је члан комисије запослен:

1) **Доц. др Светлана Марковић**, доцент, уже научна област Привредноправна од 28.09.2022. године, Правни факултет за привреду и правосуђе у Новом Саду, Универзитет Привредна академија у Новом Саду, у својству **председника комисије**.

2) **Проф. др Миодраг Брзаковић**, редовни професор, уже научне области Општи менаџмент и Информатика од 27.02.2018. године, Факултет за примењени менаџмент, економију и финансије у Београду, Универзитет Привредна академија у Новом Саду, у својству **ментора**;

3) **Проф. др Сузана Дољаница**, ванредни професор, уже научна област Општи менаџмент и Економија и финансирање од 26.05.2021. године, Факултет за примењени менаџмент, економију и финансије у Београду, Универзитет Привредна академија у Новом Саду, у својству **члана**.

II ПОДАЦИ О КАНДИДАТУ

1. Име, име једног родитеља, презиме:

Нина (Војин) Митић

2. Датум рођења, општина, Република:

25.12.1983. године, Београд, Република Србија.

3. Претходно стечено звање (датум и место одбране):

Мастер менаџер, 11.05.2018. Универзитет Привредна академија у Новом Саду, Факултет за примењени менаџмент, економију и финансије, Београд

4. Научна, односно уметничка област из које је претходно стечено звање:

Менаџмент и бизнис

5. Приказ стручних, научних, односно уметничких, радова (по категоријама):

- 1) **Mitić, N., & Brzaković, M.** (2023). Factors of customer satisfaction with the quality of banking services and prediction of their significance. *Journal of process management and new technologies*, 11(1-2), 68-88. (M52)
- 2) **Mitić, N., Avakumović, J., Milošević, D., Kvirgić, G., & Popović, J.** (2022). Održivost organizacije u doba krize kao rezultat strateškog finansijskog upravljanja. *Ecologica*, 29(105), 32-38. (M51)
- 3) **Mitić, N., Žikić, S., & Trifunović, D.** (2022). Integralno planiranje kadrova u sferi održivog razvoja. *Ecologica*, 29(105), 79-87. (M51)
- 4) **Mitić, N., & Brzaković, M.** (2022). Model vrednovanja kvaliteta bankarskih usluga. *Kultura polisa*, 19(3), 176-202. (M24)
- 5) **Mitić, N., Janjušić, D., & Beslač, M.** (2022). AHP multicriteria decision-making methodin green procurement. *Ekonomika*, 68(3), 61-70. (M51)
- 6) **Mitić, N., Srebro, B., Popović, J., Kvirgić, G., & Deđanski, S.** (2021). Factors influencing development of green women's entrepreneurship in Serbia. *Економика пољопривреде*, 68(3), 627-644. (M24)
- 7) **Beslač, M., & Mitić, N.** (2021). Uticaj pandemije na realni sektor—slučaj Srbije. *Економски vidici*, 26(1-2), 87-100. (M53)
- 8) **Mitić, N., Popović, J., Kvirgić, G., Avakumović, J., & Milošević, D.** (2021). Uticaj zadovoljstva potrošača na imidž savremene organizacije. *Ecologica*, 28(101), 91-98. (M51)
- 9) **Janković S., Mitić N., & Štrbac K.** (2021). Women in entrepreneurship - Models of learning organizations, International Conference Road to the Knowledge Society - Risk Managment and Innovation-PaKSoM 2021, 457-466. (M33)
- 10) **Mitić, N., & Miletić, A.** (2021). Project management in the function of the innovation portofolio, XII International scientific meeting „Sustainability of economic development“, 22.-24.04.2021. godine, Kragujevac, 31-40. (M33)
- 11) **Mitić, N., Miškić, M., Kvirgić, G., & Popović, J.** (2020). The Education, Labor Market, and Social Capital Challenges Posed by COVID-19. *Limes plus*, 3, 9-37. (M51)
- 12) **Mitić, N., Popović, M., Miškić, M., & Srebro, B.** (2020). The Impact of Competences and Skills on Female Entrepreneurship Development in Digital Era. *Limes plus*, 3, 65-97. (M51)

III НАСЛОВ ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ/ДОКТОРСКОГ УМЕТНИЧКОГ ПРОЈЕКТА:

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА КВАЛИТЕТОМ УСЛУГА У САВРЕМЕНОМ БАНКАРСКОМ ПОСЛОВАЊУ

IV ПРЕГЛЕД ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ/ДОКТОРСКОГ УМЕТНИЧКОГ ПРОЈЕКТА:

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

УВОД - 6 страна

ПОГЛАВЉЕ 1 - ПРИСТУП ПРОБЛЕМУ И ПРЕДМЕТУ ИСТРАЖИВАЊА - 9 страна

ПОГЛАВЉЕ 2 - ТЕОРИЈСКИ ПРИСТУП ИСТРАЖИВАЊУ ЗАДОВОЉСТВА КЛИЈЕНАТА КВАЛИТЕТОМ БАНКАРСКИХ УСЛУГА - 49 страна

ПОГЛАВЉЕ 3 - МЕТОДОЛОШКА ЗАСНОВАНОСТ ИСТРАЖИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА

КЛИЈЕНАТА БАНКАРСКИМ УСЛУГАМА - 12 страна

ПОГЛАВЉЕ 4 - РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА И ЊИХОВА ИНТЕРПРЕТАЦИЈА - 122 стране

ЗАКЉУЧЦИ И ПРЕПОРУКЕ ЗА ДАЉА ИСТРАЖИВАЊА - 7 страна

ЛИТЕРАТУРА - 9 страна

ПРИЛОЗИ - 2 стране

Физички опис рада: Страница: 224; Поглавља: 4; Референци: 140; Табела: 113; Слика: 1; Графика: 63; Прилога: 1.

Кроз поглавља су обрађени резултати и дискусија специфичних за ову комплексну тему докторске дисертације кандидата Нине Митић.

V ВРЕДНОВАЊЕ ПОЈЕДИНИХ ДЕЛОВА ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ/ДОКТОРСКОГ УМЕТНИЧКОГ ПРОЈЕКТА:

У поступку вредновања докторске дисертације, уочава се да је дисертација конципирана тако да има четири теоретска дела, чиме је остварена целина научно-истраживачког дела и методолошки потврђена релеватност научног приступа истраживања. Рад садржи увод, четири поглавља заједно са закључком, литературом и прилозима. Поглавља су редоследно и правилно дефинисана. У оквиру кључне документације дат је апстракт или извод садржаја докторске дисертације. Апстракт у најкраћим цртама објашњава структуру истраживања.

Наслов рада је јасно формулисан и разумљив, прецизно описује предмет истраживања и у потпуности указује на садржај рада.

Увод - Са настанком и еволуцијом људске заједнице упоредо се јавља и развија квалитет као концепт, поглед, идеја и апстракција. Квалитет производа и услуга увек је имао пресудну улогу за добијање нових и задржавање постојећих корисника. Кључ за побољшање конкурентности на тржишту јесте квалитет. Кључ опстанка и проширења пословних активности и успеха привредног субјекта је способност система управљања квалитетом да обезбеди конзистентност, сталност квалитета производа и услуга уз минималне трошкове. Квалитет је перцептиван, услован и делимично субјективан атрибут, што аутоматски значи да ће га различити људи различито схватити и прихватити. Потрошачи се могу фокусирати на неку специфичну карактеристику производа или услуге и на тај начин донети суд о квалитету, или могу да пореде конкретан производ или услугу са конкуренцијом па да на основу тога доносе свој суд. С друге стране, произвођачи или понуђивачи услуга могу квалитет да мере према томе колико су производ или понуђену услугу извели коректно. Квалитету производа и услуга се данас, сасвим оправдано, придаје примаран значај за придобијање нових и задржавање постојећих корисника. Кључ за побољшање конкурентности на тржишту јесте квалитет. Кључ опстанка и проширења пословних активности и успеха привредног субјекта је способност система управљања квалитетом да обезбеди конзистентност, сталност квалитета производа и услуга уз минималне трошкове. Зато менаџмент квалитета постаје водећа полука конкурентног пословања у свим делатностима. У центру пажње светских компанија налази се квалитет пословања, због чега се, не тако ретко, говори да је XX век, век продуктивности, а да ће XXI век дефинитивно да буде век квалитета. Ако се има у виду пораст конкуренције на тржишту, концепт квалитета данас постаје још значајнији. Да би испунила потребе и очекивања својих корисника и заинтересованих страна, организација мора на прави начин да искористи своје унутрашње организационе и материјалне ресурсе и потенцијале. На том

путу, да би остварила пројектоване циљеве, организација користи ефективне алате међу којима се посебно истиче увођење система менаџмента квалитетом према прописаним стандардима из породице SRPS ISO 9000. Систем менаџмента квалитетом може помоћи организацији у побољшавању задовољења корисника и заинтересованих страна. Систем менаџмента квалитетом подстиче организацију да анализира потребе и очекивања корисника и заинтересованих страна и да дефинише процесе који обезбеђују испоруку производа према њиховим захтевима, те да те процесе контролише и стално побољшава.

У првом делу дисертације под називом "Приступ проблему и предмет истраживања", дефинисан је проблем, предмет, циљеви, задаци и хипотетички оквир истраживања.

Проблем истраживања докторске дисертације представљен је истраживањем релевантних емпиријских и теорисјких релација која се везују за квалитет услуга у савременом банкарском систему, као и њена практична и научна својства. С обзиром на то да услуге имају велики значај и велико учешће у националним економијама, посебно у развијеним земљама, истраживачка пажња у ова дисертација је посвећена је квалитету пословања у савременом банкарству. Међутим, овај проблем се може разматрати са више аспеката па је сасвим оправдано да се он у овом раду сузи (редукује) на сасвим конкретан предмет истраживања – *задовољство корисника квалитетом услуга у савременом банкарском пословању*.

Суштина предмета истраживања, као и сам значај учешћа услужних делатности у економијама земаља које теже савременом развоју, међу приоритетима истичу конкретна питања која траже егзактни, објективн и рационалан одговор, а која се једино могу добити емпиријско-истраживачким путем. Он даје основу да се рационалним и непристрасним поступком укаже на индикаторе (показатеље) квалитета услуга, факторе као полазне основе за мерење квалитета реализованих услуга и врши предвиђање (предикција) значаја реализованих услуга у услужним делатностима, па, сходно томе и у банкарству, полазећи од претпостављених социјалних обележја клијената (корисника услуга). Сасвим је логично да крајњи суд о квалитативним аспектима одређених услуга, наравно и банкарских, дају они који су за то најзаинтересованији – конзументи и даваоци услуга, као највољнијих за постицај унапређивања управљања квалитетом у циљу задовољавања потреба и жеља једне и друге стране (корисника и даваоца услуга). У том смислу, даваоци услуга, наравно и банкарских, настоје да објективно дефинишу склоп показатеља за утврђивање квалитативних и квантитативних аспеката услуга. Ако се то уважава, онда је схватљиво да је дефинисање оптималног броја релевантних показатеља (индикатора) квалитета услуга у банкарству, односно банкарској пословници, један је од првих приоритетних задатака који означава низ компонената или дијензија квалитета испоручених услуга. То се не сме пренебрегнути, јер може да утиче на ефикасност механизма руковођења (менаџмента) и на избегавање појаве такозване „парализе анализе“. Очигледно, предмет овог научно истраживачког пројекта (докторске дисертације), својом сложености, захтевао је не само теоријски приступ питању вредновања квалитета услуга, већ и прецизно препознавање најбитнијих показатеља (индикатора) квалитета услуга у банкарству са становишта виђења корисника услуга (клијената).

Циљ истраживања - емпиријским путем су се дефинисали индикатори као полазна основа за израду инструмената за мерење ставова клијената о задовољству квалитета пружених банкарских услуга. Такође, вредновањем, дефинисани су основни фактори тј. латентне структуре задовољства банкарских услуга и сагледан је однос између њих.

Задатак истраживања кандидат је поделио на: први задатак истраживања - подразумевао да се полазећи од епистемолошких принципа научне спознаје, а уважавајући резултате процена манифестација квалитета банкарских услуга с аспекта корисника,

утврдити индикаторе манифестних варијабли којима се најобјективније исказују наведена задовољства клијената. У овом начину евалуације квалитета банкарских услуга уважен је концепт избалансираних процењивања карактеристика услуга BSC (Balanced Scorecard), који пажњу концентрише на квалитет испоручених вредности са аспекта очекивања корисника и њихове сатисфакције. Други задатак истраживања - био је оријентисан на анализу основних показатеља манифестација задовољства клијената квалитетом пружених банкарских услуга, као првом кораку у обради података. Он је у описивању и тумачењу манифестација квалитета банкарских услуга, са перспективе клијената, неизбежан због сагледавања релација које ће се користити у даљој статистичкој обради података. Трећи задатак истраживања захтевано је да се емпиријским путем идентификују латентне димензије (фактори) које непристрасно указују на задовољство клијената квалитетом реализованих банкарских услуга. Четврти задатак истраживања у овом истраживању подразумевано је неопходност да се утврди да ли дистинкције у претпостављеним социјалним карактеристикама банкарских клијената (пол, образовање, године старости, радно искуство, радни статус и начин информисања о банкарској пословници) условљавају различито процењивање важности естрахованих фактора квалитета банкарских услуга. Пети задатак истраживања усмерен је на предвиђање преференције фактора задовољства клијената квалитетом банкарских услуга, односно на утврђивање да ли се на основу претпостављених социјалних обичаја клијената може вршити предикција преференције дефинисаних фактора задовољства клијената квалитетом пружених банкарских услуга.

Општа хипотеза – могуће је, на основу мишљења и ставова банкарских клијената установити индикаторе као полазне основе за састављање скале вредновања манифестованог задовољства пруженим услугама као полазну основу за њихову анализу. На основу процене дефинисаних манифестација задовољства клијената банкарским услугама могуће је њихово редуковање на мањи број фактора (латентних веријабли), али који репрезентују све посматране манифестације. Због сложености хипотезе, а ради лакшег и објективнијег доказивања она је разложена на три посебне хипотезе, које су, свака понаособ, испитане и утврђена њихова тачност.

Други део дисертације под називом „Теоријски приступ истраживању задовољства клијената квалитетом банкарских услуга“ садржи преглед досадашњих истраживања из области квалитета пружених услуга у банкарству и дефиниције, концепте и анализе из стручне литературе, као и закључке иностраних и домаћих аутора на ову тему. Овај део рада је подељен на четири целине које су веома битне за разумевање проблематике самог истраживања. Прва целина је усмерена на историјат развоја међународних стандарда квалитета, дефинисање и схватање квалитета и његову стандардизацију. Друга целина рада бави се превасходно питањима квалитета у услужним делатностима са тежиштем на дефинисању квалитета у услужним делатностима, карактеристикама услуга, одређењу квалитета услуга, његовим својствима и карактеристикама као и могућностима мерења квалитета услуга. У трећој целини анализира се квалитет услуга у банкарству. При томе је пажња усмерена на историјат банкарских услуга, на њихове специфичности и врсте. Није занемарена ни стандардизација банкарских услуга која чини основу управљања квалитетом пружања ових услуга и у четвртој целини усмерена је на анализу задовољства клијената квалитетом банкарских услуга. Она је неизбежна, јер је у фокусу угао из којег се посматра квалитет, а може се посматрати и из угла потрошача, произвођача, друштва, тржишта и производа. За становништво као потенцијалне кориснике банкарских услуга веома је важно да у њима виде могућност да испуне своја очекивања, односно да задовоље своје потребе и жеље.

Трећи део дисертације под називом „Методолошка заснованост истраживања

задовољства клијената банкарским услугама“ пажња је посвећена инструментима као и самом узорку истраживања. У том смислу, кандидат је прецизно дефинисао варијабле истраживања и опис узорака на коме ће се оно реализовати. У овом делу указује се и на методе, технике и инструменте истраживања, као и на статистичке нивое обраде података. Такође приказан је узорак истраживања, као и допринос дисертације.

Четврти део дисертације под називом „Резултат истраживања и њихова интерпретација“ представља најважнији сегмент рада, у коме је приказан резултат до којих се дошло кроз реализовано истраживање. У оквиру овог дела представљени су:

- а) Индикатори задовољства клијената квалитетом банакарских услуга;
- б) Анализа основних показатеља задовољства клијената квалитетом пружених услуга;
- в) Идентификовање фактора задовољства клијената квалитетом банакарских услуга;
- г) Утицај разлика у социјалним обележјима банкарских клијената на процени значаја издвојених фактора, и
- д) Предвиђање преференције фактора задовољства клијената квалитетом банкарских услуга.

У закључку су сумирани доприноси овог научног рада, препоруке и импликације за даља истраживања. Увидом у целокупан садржај докторске дисертације и детаљном анализом, може се уочити озбиљност и одговорност кандидата у обради сложене, актуелне и мултидисциплиниране теме, и у обради поглавља која су складно укомпонована у научно истраживачки рад. У целини гледано, презентовани резултати истраживања потврђују сву сложеност истраживања задовољства корисника квалитетом услуга у савременом банкарском пословању.

VI ЗАКЉУЧЦИ ОДНОСНО РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА

Кандидат на основу спроведених истраживања констатује да докторска дисертација даје бројне закључке који се односе на задовољство корисника квалитетом услуга у савременом банкарском пословању, с аспекта очекивања клијената, јер су они ти који дају коначни суд о томе. Наравно, не може се игнорисати ни став саме банке која испрочује те услуге. Зато банка, као и све друге организације, треба да има развијен систем за управљање квалитетом свог пословања који може да осигура адекватне услуге. При томе, ради олакшања, неопходно је да се дефинишу адекватни оквири за мерење. Имајући то у виду, не сме се игнорисати и чињеница да поједине вредности квалитета услуга изражене у квалитативном и квантитативном смислу, указују и на одређени успех пословања с обзиром на изабране показатеље, односно мерила. Истовремено, не сме се губити из вида да је посредни веома деликатан задатак којим треба да се од свих могућих показатеља одреди оптималан број који може да пружи целовиту и објективну слику о функционисању одређене организације (банке). Ако је број показатеља изнад оптималног, то може да доведе до слабљења ефикасности у менаџерском механизму одлучивања што води тзв. „парализи анализе“. Међутим, ако је, пак, мали број показатеља онда се може нарушити ефективност мерења и праћења укупних фактора квалитета испоручених услуга. Избор показатеља мора да буде усаглашен са планираном стратегијом даваоца услуге, која се креира тако да одговара конкурентском окружењу у коме организација, у овом случају банка, послује, интерним могућностима организације и врсти пословања којом се бави. Имајући у виду разноликост услуга, научно-сазнања **научни и друштвени допринос докторске дисертације** у овом раду посвећен је квалитету услуга као новој парадигми савременог банарског пословања, што је и проблем истраживања. С обзиром на то ће се овај проблем разматрати с аспекта очекивања корисника, сасвим је логично да се он сузи на конкретан предмет истраживања – задовољство корисника квалитетом услуга у савременом банкарском пословању. Особеност предмета истраживања неизбежно је наметнула потребу да се досадашња пракса мерења квалитета услуга теоријски анализира, и да се,

полазећи са перспективе клијената, научним, емпријско-истраживачким путем и метода и технике које га прате, експлицитно идентификују кључни индикатори квалитета реализованих услуга. Тако дефинисани индикатори били су полазна основа за њихову даљу квантитативну и квалитативну процену, као и сврставање (сажимање), према унапред претпостављеном математичко-логичком моделу, у одговарајуће, релевантне групе (латентне варијабле – факторе). На тај начин се обезбедила основа за лакшу и објективнију процену фактора са перспективе клијената и лакше уочавање могућих проблема у ланцу испоруке услуга, али и благовремено и ефикасније реаговање менаџмента организације (банке). У целости, резултати овог истраживања и коректан начин њиховог саопштавања, експлицитно сугеришу да су планирани задаци у овом истраживачком подухвату реализовани у целости, а у складу са тим остварен и циљ ове докторске тезе – полазећи од мишљења и ставова банкарских клијената (купаца банкарских производа) емпиријским путем установити кључне индикаторе за креирање скале задовољства корисника банкарских услуга (манифестне варијабле), као основног полазишта њихове анализе, али и за осмишљавање нови вредности пожељних за клијенте и усклађеним са тржишним околностима. Истовремено потврђена је и општа хипотеза.

Кандидат је, отварајући многа емпиријска и теоријска питања указао на комплексност предмета истраживања, и указао на могуће правце даљег истраживања сложене друштвене и научне области.

VII ОЦЕНА НАЧИНА ПРИКАЗА И ТУМАЧЕЊА РЕЗУЛТАТА ИСТРАЖИВАЊА

У докторској дисертацији кандидат је јасно и прегледно приказао добијене резултате истраживања, а након тога су резултати истраживања анализирани јасно и разумљиво, протумачени и представљени тако да су разумљиви научно - стручној и широј јавности.

У изради ове дисертације коришћена је одговарајућа литература, критички је проучавана и разматрана, у циљу изналажења постављане проблематике.

Оно што је битно истаћи је са методолошког становишта да се кандидат доследно придржавао свог основног и почетног идејног концепта у самом приступном пројектовању докторског рада. Резултати теоријских истраживања спроведени у дисертацији приказани су у складу са савременим методолошким приступима за приказивање резултата.

Поред тога, у теоријском делу рада кандидат је примењивао одговарајуће и функционалне методе што је омогућило да се дође до релевантних података и сазнања за обраду насловљене теме. Такође, кандидат је на основу добијених резултата истраживања успео да изведе одређене закључке о предмету истраживања.

Очекивани научни и друштвени допринос урађене дисертације постигнут је реализацијом постављеног научног циља истраживања. Научним описом створена је систематизована целина сазнања о задовољству корисника квалитетом услуга у савременом банкарском пословању.

VIII КОНАЧНА ОЦЕНА ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ/ДОКТОРСКОГ УМЕТНИЧКОГ ПРОЈЕКТА:

1. Да ли је докторска дисертација/докторски уметнички пројекат написан у складу са образложењем наведеним у пријави теме

Дисертација је у потпуности написана у сагласности са планом у извештају о оцени подобности теме и кандидата за израду докторске дисертације.

2. Да ли докторска дисертација/докторски уметнички пројекат садржи све битне елементе

Дисертација садржи све битне елементе, предмет, проблем, циљ, анализу истраживања и детаљан приказ резултата добијених у овој дисертацији. Списак референци садржи релевантне радове и сведочи да кандидат одлично познаје област истраживања. Дисертација је прегледна и добро организована.

3. По чему је докторска дисертација/докторски уметнички пројекат оригиналан допринос науци, односно уметности

Оригиналан допринос дисертације науци огледа се у следећем:

1. Оригиналноост ове студије огледа се у емпијском, иновативном и приступачном сагледавању и објашњавању сложене друштвене појаве чија мултидисциплинарна емпијска и теоријска својства осликавају предметну стварност банкарског система.
2. Посебан допринос огледа се у истраживању у банкарском систему, утврђивању квалитета банкарских услуга у савременом пословању, задовољство корисника банкарских услуга и релацији банкарског менаџмента према корисницима банкарских услуга.
3. Резултати теоријског истраживања верификовани у докторској дисертацији, представљају резултат рада који презентује допринос у области задовољства корисника квалитетом банкарских услуга у савременом банкарском пословању.

4. Недостаци докторске дисертације/докторског уметничког пројекта и њихов утицај на резултат истраживања

Нису уочени недостаци у докторској дисертацији

IX ПРЕДЛОГ:

На основу укупне оцене докторске дисертације/докторског уметничког пројекта, комисија предлаже:

Да се докторска дисертација под насловом: “Задовољство корисника квалитетом услуга у савременом банкарском пословању” прихвати, а кандидату Нини Митић одобри одбрана.

Комисија потврђује да је обрађена тематика у овој докторској дисертацији комплетна, целовита и изузетно значајна за сагледавање проблема научене заснованости у банкарском систему. Из тих разлога и сам значај теоријских разматрања са изведеним закључцима и препорукама, има посебан квалитет и представља основу за даља теоријска и емпиријска истраживања у савременом банкарском систему. Посебно позитивна оцена даје се у

погледу иновативности и актуелности одобреног предмета истраживања, оригиналности излагања, повезивања и закључивања, као и систематизованом и релевантном одабиру класичне и савремене литературе. Кроз докторску дисертацију уочава се зрелост кандидата. Она се огледа у научним радовима на тему менаџмента и економије и њиховог утицаја на осавремењивање банкарског система, побољшања квалитета услуга и већег задовољства корисника банкарских услуга, што предствља основу за сагледавање целокупно обрађене проблематике.

Комисија за оцену докторске дисертације кандидата Нине Митић под насловом "Задовољство корисника квалитетом услуга у савременом банкарском пословању" сматра да овај рад задовољава све битне захтеве који се постављају за докторску дисертацију. Оцењујући да је ова докторска дисертација у свему урађена према одобреној пријави и да је оригинално и самостално научно дело. Комисија потврђује да су се стекли услови за њену јавну одбрану.

- да се докторска дисертација/докторски уметнички пројекат прихвати а кандидату одобри одбрана
- да се докторска дисертација врати кандидату на дораду (да се допуни односно измени) или
- да се докторска дисертација одбија

ПОТПИСИ ЧЛАНОВА КОМИСИЈЕ

Доц. др Светлана Марковић– председник комисије

Проф. др Миодраг Брзаковић - ментор

Проф. др Сузана Дољаница- 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.