

УНИВЕРЗИТЕТ У БЕОГРАДУ

ФАКУЛТЕТ ОРГАНИЗАЦИОНИХ НАУКА

НАСТАВНО-НАУЧНОМ ВЕЋУ

Предмет: Реферат о урађеној докторској дисертацији кандидата Јелене Васковић

Одлуком Наставно-научног већа Факултета организационих наука 3/44-6 од 30.03.2016. именовани смо за чланове Комисије за преглед, оцену и одбрану докторске дисертације кандидата Јелене Васковић, под насловом:

МОДЕЛ ЕЛЕКТРОНСКОГ ПОСЛОВАЊА ЛОКАЛНИХ ТУРИСТИЧКИХ ЗАЈЕДНИЦА

После прегледа достављене Дисертације и других пратећих материјала и разговора са Кандидатом, Комисија је сачинила следећи

РЕФЕРАТ

1. УВОД

1.1. Хронологија одобравања и израде дисертације

Кандидат Јелена Васковић уписала је мастер студије школске 2011/12. године. Положила је све планом и програмом предвиђене испите и 19.09.2012. године одбранила мастер рад под насловом „NFC технологија као средство Интернет маркетинга“. Докторску дисертацију Јелена Васковић пријавила је 2014. године. Комисија за оцену научне заснованости пријављене докторске дисертације формирана је 15.10.2014. године, одлука бр. 3/89-13. Одлука о усвајању извештаја Комисије о научној заснованости пријављене докторске дисертације донета је 20.05.2015. године, одлука бр. 3/62-8. Одлуком Универзитета у Београду бр. 61206-2484/2-15 од 08.06.2015. године дата је сагласност на предлог теме докторске дисертације Јелене Васковић под називом „Модел електронског пословања локалних туристичких заједница“. Одлуком Наставно-научног већа Факултета организационих наука 3/66-8 од 17.06.2015. године одобрена је израда докторске дисертације, а за ментора је именована др Зорица Богдановић, доцент Факултета организационих наука. Ментор је

24.03.2016. године известио Наставно-научно веће Факултета организационих наука да је Јелена Васковић завршила израду докторске дисертације. Наставно-научно веће Факултета организационих наука је именовало Комисију за оцену завршене докторске дисертације 30.03.2016. године, одлука бр. 3/44-6.

1.2. Научна област дисертације

Предмет ове дисертације је примена техника и технологија за развој модела координације комуникационих канала и стварање организационих предуслова за имплементацију G2B, B2B, B2C и C2B односа у електронском пословању локалних туристичких заједница. Истраживање је прилагођено за примену у локалним туристичким заједницама Републике Србије.

Према предмету истраживања и коришћеној методологији дисертација припада техничким наукама, прецизније се може сврстати у научну област Информационих система и технологија, ужу научну област Електронско пословање. Научне подобласти којима се бави докторска дисертација су: интеграција канала комуникације и примена технолошких решења за, интерактивно регистровање, праћење, контекстуално усаглашавање и усмеравање учесника у електронском пословању локалних туристичких заједница. Истраживањем су обухваћени организациони и технолошки предуслови потребни за повезивање реалног окружења са информационим системима локалних туристичких заједница у циљу оптимизације пословања.

1.3. Биографски подаци о кандидату

Јелена Васковић рођена је 07.04.1987. године у Београду. Завршила је основну школу „Владислав Рибникар“ и четрнаесту Београдску гимназију, друштвено језички смер. Факултет организационих наука уписала је 2006. године смер Информациони системи и технологије и завршила 2011. године. Завршни рад одбранила је са оценом 10 (десет). Дипломске академске - мастер студије, студијски програм Електронско пословање и управљање системима, уписала је на Факултету организационих наука 2011. године. Завршни (Мастер) рад под називом: „NFC технологија као средство Интернет маркетинга“, одбранила је 2012. године са оценом 10 (десет). Исте године је уписала докторске студије и положила све испите са просеком 10 (десет).

У току школске 2010./2011. године радила је као демонстратор у оквиру предмета Теорија система на Факултету организационих наука. Од априла месеца 2013. године обављала је стучну праксу на Високој школи модерног бизниса где је била сарадник у настави на предмету Менаџмент информациони системи и уједно је одржавала материјале за учење на даљину и сајт школе. Од фебруара 2014. године ради у предузећу Е-фронт на пословима Business Intelligence (BI) Developer.

2. ОПИС ДИСЕРТАЦИЈЕ

2.1. Садржај дисертације

Дисертација је обима од 197 страница, садржи 47 слика и графичких приказа, 9 табела, 118 литературних навода, прилог, биографију и изјаве аутора.

Структура докторске дисертације обухвата следеће целине: уводна разматрања, преглед основних концепата битних за поставку проблема, анализу постојећег стања и досадашњих научно-стручних достигнућа из релевантних области са нагласком на постојеће методе и технике које се користе у комуникацији и координацији комуникационих канала електронског пословања. Анализирани су проблеми пословања локалних туристичких заједница, могућности интеграције комуникационих канала, као и могућности развоја методологије и модела за њихову координацију у оквирима локалних туристичких заједница у G2B, B2B, B2C и C2B електронском пословању, као и могућности за реализацију и примену предложеног модела. Следе закључна разматрања, као и предлози за будуће правце истраживања.

1. УВОД
 - 1.1 Предмет истраживања
 - 1.2 Циљ истраживања
 - 1.3 Полазне хипотезе
 - 1.4 Методе истраживања
2. ЕЛЕКТРОНСКО ПОСЛОВАЊЕ У ТУРИЗМУ
 - 2.1 Примена информационих технологија у туризму
 - 2.2 Специфичности индустрије туризма
 - 2.4 Колаборативни маркетинг локалних туристичких дестинација
 - 2.5 Електронско пословање локалних туристичких заједница
3. ТЕХНОЛОГИЈЕ ЕЛЕКТРОНСКОГ ПОСЛОВАЊА ЛОКАЛНИХ ТУРИСТИЧКИХ ЗАЈЕДНИЦА
 - 3.1 Технолошке иновације и њихов утицај на локалне туристичке заједнице
 - 3.2 Организационо-технолошки предуслови за примену електронског пословања локалних туристичких заједница
 - 3.3 Интероперабилност локалних туристичких заједница и ISO стандарди
 - 3.4 Управљања идентитетом корисника
 - 3.5 Технологије које се примењују у пословању локалних туристичких заједница
4. МОДЕЛ ЕЛЕКТРОНСКОГ ПОСЛОВАЊА ЛОКАЛНИХ ТУРИСТИЧКИХ ЗАЈЕДНИЦА
 - 4.1 Модел вертикалног повезивања дестинација и локалних туристичких заједница.
 - 4.2 Модел хоризонталног повезивања дестинација и локалних туристичких заједница
 - 4.3 Модел инфраструктуре електронског пословања локалних туристичких заједница
 - 4.4 Пословни модел локалних туристичких заједница
 - 4.5 Модел организације пословања локалних туристичких заједница
 - 4.6 Стратешко партнерство, информационо комуникациони outsourcing и пословање локалних туристичких заједница
 - 4.7 Промена пословног односа партнера у електронском пословању локалних туристичких заједница
5. ЕВАЛУАЦИЈА МОДЕЛА ЕЛЕКТРОНСКОГ ПОСЛОВАЊА ЛОКАЛНИХ ТУРИСТИЧКИХ ЗАЈЕДНИЦА
 - 5.1 Анализа ознака локалних туристичких заједница, дестинација и објеката
 - 5.2 Интеграција веб сајта у организациону структуру локалне туристичке заједнице
 - 5.3 Методолошки поступак за истраживање квалитета сајтова локалних туристичких заједница у Србији

- 5.4 Истраживање електронског пословања локалних туристичких организација на територији Србије
- 5.5 Истраживање утицаја видео рекламних порука
- 5.6 Методолошки поступак за евалуацију развоја канала комуникације преко мреже Инфо-Киоска
- 5.7 Истраживање поверења у пословању локалних туристичких заједница
- 5.8 Друштвене мреже у пословању локалних туристичких заједница
- 6 НАУЧНИ И СТРУЧНИ ДОПРИНОСИ
- 7 БУДУЋА ИСТРАЖИВАЊА
- 8 ЗАКЉУЧАК
- 9 Литература
 - Списак слика
 - Списак табела
 - Прилог
 - Биографија аутора
 - Изјаве о ауторству

2.2. Кратак приказ појединачних поглавља

Прво поглавље представља увод у истраживање у којем је описан предмет истраживања, циљеви дисертације, полазне хипотезе, методе и структура рада.

У другом поглављу дат је кратак осврт на појам електронског пословања локалних туристичких заједница и анализирани су његове кључне компоненте као што су: специфичности индустрије туризма и потребе за комуникационим повезивањем локалне заједнице и посетилаца, колаборативни маркетинг локалних туристичких заједница, smart модел пословања уз примену проширене реалности у пословању локалних туристичких заједница, примена Интернета интелигентних уређаја и контекстног рачунарства. У овом поглављу је анализирана потреба делатности туризма за применом нових технологија електронског пословања. Савремено окружење и навике корисника да са окружењем комуницирају преко дигиталних уређаја стварају потребу да се овим новим навикама прилагоди пословање. Велики број различитих уређаја са којима располажу посетиоци намећу потребу да се сви комуникациони канали повежу у јединствену целину како би приступ по било ком дао исте резултате на одговарајући упит. Посебан осврт је стављен на концепт јединственог наступа локалних туристичких заједница према спољашњем окружењу и конкурентског односа појединих учесника у локалном пословању.

У трећем поглављу разматрана је примене технологија електронског пословања у пословном повезивању свих учесника у туризму. Анализиране су технологије за приступ комуникационим каналима, и тачкама где се корисници повезују на јединствен систем информисања. Да би систем функционисао полази се од техничких предуслова за примену електронског пословања локалних туристичких заједница. Основни проблеми који су анализирани су методологије за повезивање на систем, регистрације, праћење и рутирање корисника током боравка у локалној туристичкој заједници. Да би се остварио електронски контакт посетиоца са локалном заједницом

потребне су контактне тачке где ће они бити добровољно регистровани. Овде је посебно разматрана потреба да се изврши диверсификација технологија приступа. Повезивање већег броја учесника у јединствену целину доводи до појаве проблема интероперабилности система и потребе да се послови стандардизују како бу се остварила међусобна комуникација. Пословно повезивање великог броја учесника подразумева да се они једнозначно препознају и да се са њима комуницира на персонализованом нивоу. Управљање идентитетима у овако комплексним срединама захтева висок ниво координације комуникационих канала електронског пословања које су повезане са сензорским мрежама постављеним у оквирима локалне туристичке заједнице, шемама лојалности и контекстно оријентисаним системима за планирање капацитета и понуде.

У четвртном поглављу дефинисани су модели пословног повезивања учесника у електронском пословању локалних туристичких заједница. Моделом је обухваћено хоризонтално и вертикално повезивање у оквирима локалне туристичке заједнице. Да би систем могао да се реализује развијен је модел комуникационог повезивања. Истраживани су мотиви учесника у пословању и разлози за увођење координације комуникационих канала електронског пословања у локалне туристичке заједнице. Обезбеђење заинтересованости учесника у пословању предложено је да се оствари путем партнерског односа учесника као и организовањем шема лојалности у реалном и Интернет окружењу. Овако комплексне системе локалне туристичке заједнице нису у стању да самостално развију и имплементирају па је у дисертацији предложено решење стварања стратешког партнерства и информационо-комуникациони outsourcing.

У петом поглављу извршена је евалуација постојећег стања електронског пословања локалних туристичких заједница у Републици Србији. Извршено је истраживање постојећих туристичких ознака на путевима првог реда као и испитивање доступности Интернета на успутним станицама на овим правцима. Затим, у овом поглављу је дат модел интеграције сајта у организацију локалне туристичке администрације. Анализирана је примена мултимедијалних садржаја на Интернет презентацијама локалних туристичких заједница и њихов утицај на квалитет задовољства посетилаца (QoE). Значајан чинилац у пословању локалних туристичких заједница има поверење у материјале који су постављени на њиховим сајтовима. Анализиране су методе за успостављање процедура које омогућују да за сервисе локалних туристичких заједница гарантују независни учесници. Пословање преко гараната на мрежи ствара предуслове да се проблеми поверења у потпуности превазиђу. Друштвене мреже су постале значаја пратилац туризма и у овом поглављу су детаљно анализиране методе њихове примене у пословима локалних туристичких заједница.

У шестом поглављу дат је преглед научних и стручних доприноса дисертације. Будући правци истраживања приказани су у седмом поглављу. У Закључку је дат преглед садржаја и научних доприноса дисертације. Списак литературе садржи релевантне референце за област дисертације.

3. ОЦЕНА ДИСЕРТАЦИЈЕ

3.1 Савременост и оригиналност

Предмет дисертације је значајан и припада актуелним областима истраживања могућности координације комуникационих канала и унапређења система електронског пословања у G2B, B2B, B2C и C2B односу појединаца и даваоца услуга у локалним туристичким заједницама. Велики број научних и стручних часописа, конференција, књига, ресурса са веба и заинтересованост националних и светских агенција и истраживачких група, као и самих корисника, говори у прилог актуелности теме докторске дисертације. Истраживања у домену примене Интернета у туризму започела су са његовом масовном применом у овој области и углавном су базирана на појединачним техничким решењима и локалним случајевима имплементације ових модела. Појединачна примена информационо-комуникационих технологија у туризму може да доведе до бољег пословног односа, али само свеобухватан модел инеграције и повезивања има потенцијал да значајно унапреди пословање локалних туристичких заједница. Под овим се у раду подразумева интеграција Интернет технологија, мобилних сервиса и сензорских мрежа у јединствену комуникационо повезану целину, која је у могућности да путем уграђене пословне интелигенције контекстуално информисе све учеснике у пословању. За повезивање реалног и виртуелног окружења потребно је обезбедити велики број приступних тачака (Интернет, мобилни сервис, Wi-Fi, Info kiosk) па су у раду анализирани ове технологије и могућности њихове интеграције. Коришћење виртуелне и проширене реалности у туризму је технологија која је у експерименталној фази примењена на више туристичких локација. У дисертацији се анализира потенцијал ових технологија у пословању локалних туристичких заједница, и предлажу нови модели за њихово коришћење у контекстуалном информисању посетиоца.

Током истраживања у оквиру дисертације уочен је проблем координације комуникационих канала и потреба формирања јединственог центра који би интегрисао послове у домену информационих технологија. Ово се посебно односи на проблем интероперабилности читавог система. Већина појединачних информационих система развијени су од стране изнајмљених информатичких предузећа без координације са окружењем, тако да њихова накнадна интеграција са окружењем представља проблем. У дисертацији је дат низ препорука како би овај проблем био решен. У дисертацији је детаљно анализирана потреба за учешћем спољних пословних партнера у развоју и имплементацији техничких решења. Локалне туристичке заједнице по правилу немају капацитете за самосталан развој ИТ решења нити за њихово квалитетно одржавање. На ове послове велики утицај има сезонски карактер пословања.

Посебан сегмент који је истраживан у дисертацији су методе идентификовања посетилаца, њихово праћење и информисање током боравка у локалној туристичкој заједници. Управљање индентитетима приликом масовне посете представља озбиљан проблем, посебно се то односи на регистровање и праћење поена лојалности као и на контекстуалне информације које се достављају посетиоцима. У докторској дисертацији је анализиран овај проблем и предложен је модел за његово решавање.

Ужи предмет истраживања у овој дисертацији се односи на примену информационих технологија са аспекта координације комуникационих канала и имплементације електронског пословања локалних туристичких заједница. У том смислу дисертација се бави комплексном анализом перформанси система која је заснована на техничко-технолошкој интеграцији локалне туристичке заједнице и њеном повезивању са пословним окружењем.

Најважнији резултат истраживања у оквиру ове докторске дисертације је развој оригиналног модела координације комуникационих канала заснованог на интеграцији послова у реалном и ИТ окружењу у јединствен систем електронског пословања локалних туристичких заједница уз стварање предуслова за њихово хоризонтално и вертикално повезивање са сличним заједницама уз могућност праћења, рутирања и контекстуалног информисања свих учесника у пословању. Модел који се предлаже у дисертацији, пружа могућност пословне подршке раду локалних туристичких заједница и ресурсе за доношење одлука на основу реално измерених параметара и анализа, уз могућност управљања показатељима перформанси ка декларисаним циљевима са пословањем усмереним ка сталним побољшањима. Предложени модел је дизајниран да подржи активности надгледања праћења и пословног усмеравања свих учесника.

Оригиналност постигнутих резултата ове докторске дисертације потврђују радови који су публиковани и саопштени на научним скуповима или објављени у часописима са рецензијом као и радови објављени у мађународним часописима са импакт фактором категорије M23. Дисертација се може оценити као успешна, узевши у обзир да су дискусију и добијене резултате пратили потврђени научни закључци.

На основу изложеног, може се закључити да докторска дисертација доноси новине у односу на постојеће стање и отвара простор за даља истраживања.

3.2 Осврт на референтну и коришћену литературу

У докторској дисертацији има укупно 118 литературних навода. За израду докторске дисертације коришћена је обимна и актуелна литература коју су публиковали водећи светски издавачи (Springer, Elsevier, Wiley, IEEE, ACM Digital Library). Осим тога коришћена су званичне публикације Републичког статистичког завода као и подаци који се званично објављују о пословању у области туризма (UNWTOeLIBRARY, IAATO, WTTC).

У дисертацији су коришћени резултати актуелних истраживања из области електронског пословања локалних туристичких заједница, истраживања техника и технологија њиховог повезивања на локалном нивоу, као и напредне методе комуникације са посетиоцима, као што су виртуелна реалност и контекстуално информисање. Ова област захтева све облике мултимедијалних комуникација, рад са различитим форматима мултимедијалних записа. Такође, примена мобилних сервиса постаје све интензивнија. Комуникационо повезивање у туризму је од значаја, па је овај сегмент пословања у литератури детаљно истраживан. Електронско пословање на глобалном нивоу је у литератури детаљно истражено и документовано (GDS системи, Amadeus, Galileo). Детаљна анализа литературе указала је на недостатак истраживања у домену координације комуникационих канала локалних туристичких заједница. Осим неколико радова (Daglas, 2014; Franco et al. 2011; Vasković et al. 2013;

Pearce, 2014) у којима се анализира потреба за комуникационим обједињавањем локалних туристичких заједница остали аутори углавном се баве појединачним технологијама примењеним у туризму. Локалне туристичке заједнице представљају засебне целине које чине збир појединачних објеката који се у односу на окружење појављују и послују као јединствена целина али на локалном нивоу појединачни објекти једни другима чине конкуренцију. Сегмент њиховог пословања који је у литератури мало заступљен је могућност да се путем комуникационог повезивања на локалном нивоу оствари сараднички однос између учесника у пословању. Тако аутори (Gregori et al. 2014) анализирају утицај affiliate маркетинга само у домену Интернет пословног односа.

Проширена реалност анализирана је на основу истраживања која су објавили (Buhalis et al. 2012). Главна карактеристика овог концепта примењеног у туризму је да омогућава визуелизацију и допуну постојећих објеката на самој локацији. У овој области су интензивирани истраживања па тако (Feng et al. 2013) анализирају могућности технологије у овом домену. Посебно су анализирани радови који се баве видео материјалима као тренутно најзначајнијим мултимедијалним садржајима (Ljubojević et al. 2014) који се пласирају преко Интернета. Задовољство корисника електронским сервисима анализирали су (Bressolles et al. 2014; Goneos-Malka et al. 2014). Сензорским мрежама примењеним у туризму бавило се више аутора. Тако (Felemban et al. 2014) анализирају утицај сензорских мрежа на убрзање транспортних услуга у туризму. Друштвене мреже су детаљно истраживане. Радови (Luo et al. 2015; Spaulding, 2010; Vasković et al. 2015) дају увид у методе примене друштвених мрежа у пословању.

У делу дисертације који се односи на координацију комуникационих канала локалних туристичких заједница коришћени су радови кандидата објављени у домаћим и међународним часописима и на конференцијама. У раду кандидата који је објављен у часопису категорије M23 анализиран је модел координације комуникационих канала локалних туристичких заједница са посебним освртом на примену мобилних сервиса. Део дисертације у коме се анализира утицај видео материјала на меморисање информација написан је на основу рада кандидата објављеног у часопису категорије M23. Радови кандидата објављени у домаћим часописима и на конференцијама коришћени су као литература за делове дисертације који се односе на учинак друштвених мрежа у пословању, outsourcing, интеграцију веб сајта у пословно окружење локалних туристичких заједница, примену NFC технологија и мобилних сервиса.

3.3. Опис и адекватност примењених научних метода

У изради дисертације коришћене су следеће научне методе:

- У првом делу дисертације (поглавља 2-3) коришћене су методе прикупљања и анализе постојећих научних резултата и техничко-технолошких решења у домену пословања локалних туристичких заједница. Анализиране су методе и технике које се појединачно примењују у глобалним дистрибуционим системима и могућности имплементације њихове логике пословања на микро нивоу

локалних туристичких заједница. Коришћене су следеће опште научне методе: дескрипција, компарација, анализа и синтеза.

- У другом делу дисертације (поглавље 4) коришћене су методе, модели и технике најбоље праксе развоја система електронског пословања локалних туристичких заједница. Истраживане су методе за прикупљање и анализу података и њихову дистрибуцију са посебним освртом на комуникационо повезивање организационих целина са осталим учесницима у локалним туристичким заједницама.
- У последњем делу (поглавље 5) доминантно је присутна метода синтезе. У анализи резултата истраживања коришћене су статистичке методе, аналитичко-дедуктивне методе као и компаративна метода.

Резултати су презентовани текстуално, описивањем и приказани су кроз више табела, слика и дијаграма са упоредним резултатима. Истраживање је интердисциплинарно, јер укључује методологију, информатику, менаџмент и друге научне дисциплине.

На основу анализе докторске дисертације може се закључити, да примењене научне методе и технике, по свом значају и структури, одговарају теми дисертације и спроведеном истраживању.

3.4. Применљивости остварених резултата

Резултати докторске дисертације могу имати широку практичну примену у електронском пословању локалних туристичких заједница. Модел координације комуникационих канала у G2B, B2B, B2C и C2B електронском пословању у туризму, предложен у овој дисертацији, може да послужи као полазна основа за пројекте који се баве сложеним сценаријима праћења, анализирања и извештавања као и контекстуалног усмеравања посетиоца током њиховог боравка у локалним туристичким заједницама. Теоријска основа и практична примена које су приказане у овој дисертацији могу послужити као основа за успешну имплементацију система електронског пословања у локалним туристичким заједницама.

Евалуација предложеног модела извршена је на основу доступних података истражених на територији Републике Србије. Предложени модел одступа од постојећег стања пословних модела локалних туристичких заједница у Републици Србији и његова примена би значајно унапредила ово пословање. Технички, технолошки и методолошки приступ предложен у овој дисертацији даје смернице и препоруке за комбиновање традиционалних и савремених организационих модела пословања, које се могу користити у развоју система координације комуникационих канала електронског пословања као и за подршку одлучивању у организацијама које се развијају у правцу интелигентних туристичких заједница.

Истраживања која су обављена за потреба дисертације указују на то да електронско пословање локалних туристичких заједница у Републици Србији је на ниском нивоу. Чињеница да се Република Србија налази на централним магистралним путевима отвара могућност за унапређење пословања у области туризма. Ова докторска дисертација даје предлог модела за унапређење електронских сервиса локалних

туристичких заједница и отвара могућност да се ово пословање значајно унапреди. Предложени модел омогућава да се постављањем комуникационих чворишта информације једноставно дистрибуирају у електронском облику, да се обави регистравање корисника, њихово праћење и усмеравање добро конципираним контекстуалним порукама. Праћење и регистравање посете и боравка у оквирима локалних туристичких заједница, омогућило би да се повећају приходи локалних туристичких заједница. Са техничке стране предложени модел пословања омогућава интеграцију канала комуникације између локалне туристичке заједнице и посетилаца.

Резултати истраживања докторске дисертације могу се делимично или у потпуности имплементирати у структуру локалне туристичке заједнице. Такође могуће је исти модел применити на повезивање већег броја заједница или развити свеобухватан систем на нивоу државе. Модел предлаже пословно повезивање засновано на заинтересованости учесника и њиховој партиципацији у укупном приходовању локалне туристичке заједнице.

3.5. Оцена достигнутих способности кандидата за самостални научни рад

Области научног интересовања Јелене Васковић су: електронско пословање, примена Интернета у туризму, друштвене мреже у пословању, примена проширене реалности, Интернет интелигентних уређаја, пословна ИТ интеграција, координација комуникационих канала. Током своје каријере радила је на различитим софтверским платформама и алатима. Стекла је значајно практично искуство, радећи у фирми Е-фронт на пословима Business Intelligence (BI) Developer.

У току израде докторске дисертације, Јелена Васковић показала је способност за проналажење, упознавање и разумевање проблема истраживања са више аспеката на основу доступне литературе, као и креативног приступа његовом решавању. Учила је главне недостатке и проблеме постојећих решења из области развоја модела координације комуникационих канала у G2B, B2B, B2C и C2B електронском пословању локалних туристичких заједница и конципирала и спровела истраживања са циљем да се они превазиђу. Такође, показала је потребну аналитичност и практичну оспособљеност за имплементацију предложеног модела.

Јелена Васковић је резултате истраживања из ове докторске дисертације објавила у два рада у научним часописима међународног значаја са импакт фактором категорије M23, у пет радова у националним часописима и као у већем броју радова у зборницима са научних скупова. Већина објављених радова је из области електронског пословања, интернет технологија, координације комуникационих канала електронског пословања и примене ИТ решења у пословању локалних туристичких заједница и приказују резултате вишегодишњег истраживања на проблематици обрађеној у овој дисертацији.

На основу наведеног, сматрамо да кандидат Јелена Васковић поседује потребно знање и искуство за самосталан научни рад.

4. ОСТВАРЕН НАУЧНИ ДОПРИНОС

4.1. Приказ остварених научних доприноса

Главна хипотеза која је тестирана и доказана у оквиру ове дисертације је: имплементацијом система електронског пословања и координацијом комуникационих канала за регистровање, анализу, праћење и контекстуално информисање, омогућено је да се унапреде процеси доношења одлука и обезбеди оптимално, активно и превентивно деловање у циљу постизања стратешких циљева у G2B, B2B, B2C и C2B електронском пословању локалних туристичких заједница.

Најважнији резултат истраживања у оквиру ове докторске дисертације је развој и имплементација оригиналног пословног модела за G2B, B2B, B2C и C2B електронског пословања локалних туристичких заједница. Развијен је и модел координације комуникационих канала у циљу унапеђења пословног односа свих учесника у електронском пословању. Предложени модели подржавају активности регистровања, праћења, контекстуалног усмеравања и анализе резултата. Развијени модели омогућавају упоредно праћење свих учесника у реалном и виртуелном окружењу.

Оригиналност се огледа у дефинисању методолошког поступка за развој система координације комуникационих канала електронског пословања, базираног на комуникационом повезивању реалног и виртуелног окружења.

Научни доприноси наведени су редним бројевима одговарајућих радова приказаних у поглављу 4.3:

- формалном опису сервиса електронског пословања за подршку пословним процесима туристичких дестинација;
- формалном опису модела електронског пословања и координације комуникационих канала туристичких дестинација;
- развоју архитектуре модела и компоненти неопходних за интеграцију свих учесника у еко-систему електронског пословања локалне туристичке заједнице;
- развоју модела хоризонталне и вертикалне координације комуникационих канала електронског пословања туристичких дестинација;
- развоју модела шема лојалности туристичких дестинација;
- развоју пословних модела координације у оквирима туристичке дестинације;
- развоју модела координације комуникационих канала туристичких дестинација;
- развоју модела повезивања реалног са виртуелним окружењем.

4.2. Критичка анализа резултата истраживања

Кандидат је у докторској дисертацији разматрао развој модела координације комуникационих канала у G2B, B2B, B2C и C2B електронском пословању локалних туристичких заједница. Истраживачки рад је заснован на постојећим научним резултатима и технолошким решењима, са циљем представљања егзактних смерница које ће моћи да служе туристичким организацијама и локалним туристичким заједницама које усвајају организацију и технологију интелигентног електронског

пословања. Анализирана је обимна литература, као и различите методе и технике у области електронског пословања и интернет технологија.

Резултат истраживања је оригинални модел координације комуникационих канала у G2B, B2B, B2C и C2B електронском пословању локалних туристичких заједница. Модел предложен у овој дисертацији је флексибилан, проширив, пружа добре перформансе, омогућава интеграцију различитих изворних система који укључују и нестандартне формате података. За потребе истраживања инсталирано је више софтверских решења на различитим платформама како би се анализирали ефекти примене ових решења.

4.3. Верификација научних доприноса

Категорија M23:

1. **Vasković, J.**, Ljubojevic, M., Stankovic, S., Vasković, V.: The Model of Coordination of Communication Channels for small Tourist Communities, *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, Special Issue, pp. 174-188, 2013, (IF = 0.532, M23) (ISSN 2247-8310)
2. Ljubojević, M., Vasković, V., Stanković, S., **Vasković J.**: Using the Supplementary Video in Multimedia Instructions as Teaching Tool to Increase Efficiency of Learning and Quality of Experience, *The International Review of Research in Open and Distance Learning*, vol. 15 no.3, pp. 275-291, 2014 (IF = 0.748, M23) (ISSN 1492-3831)

Категорија M33:

1. **Васковић, Ј.**, Баћевић, М.: (2016), „Web site integration into organaizational structure of the local tourist community“, *SymOrg 2016*, rad prihvaćen za objavljivanje.
2. **Васковић, Ј.**, Човић, Н., Васковић, В.: (2014), "Warranty management model in e-commerce", *SymOrg Зборник радова на CD-у са XIV међународног симпозијума 2014*, пп. 498-503, 6-10. јун 2014, Златибор, ISBN 978-86-7680-295-1.
3. **Васковић, Ј.**, Човић, Н., (2012), "Outsourcing as a business strategy", *XIII Интернационални симпозијум о иновативном менаџменту и пословним перформансама*, *SymOrg* Златибор, Јун 5-9, 2012., ISBN 978-86-7680-255-5

Категорија M50:

1. **Васковић, Ј.**, Крећа, М.: Могућност примене персонализоване рекламне кампање на друштвеним мрежама, *Техника*, 4/15, стр. 407-412, 2015, M52
2. **Васковић, Ј.**, (2012) Примена NFC технологије у системима плаћања, *Банкарство*, 04, Стр. 86 – 103, UDK 621.395.721.5:658.88 ; 005.591.6. M52
3. **Васковић, Ј.**, (2012), NFC технологија и могућности њене практичне примене, *InfoM*, 43/12, ISSN, 1451- 4397, UDC 004.7:621.39 M52
4. Васковић, В., **Васковић, Ј.**: (2013), Препоруке за управљање ризиком у електронској трговини, *Техника*, вол. Бр.2, Стр. 349 ISSN 0040-2176, UDC: 62(062.2)(497.1) M52

5. Gligorić, N., Dimčić, T., Krčo, S., Dimčić, V., **Vasković, J.**, Vojinović, I.: Internet of Things Enabled LED Lamp Controlled by Satisfaction of Students in a Classroom, *A publication of IPSI Bgd Internet Research Society New York, Frankfurt, Tokyo, Belgrade, July 2014* Volume 10 Number 1 (ISSN 1820-4503), M53

Категорија M63:

1. **Васковић, Ј.**, Љубојевић, М., Васковић, В., Станковић, С.: (2013), Побољшање ефикасности линеарних „online“ мултимедијалних едукативних садржаја, *Yu Инфо 2013*, Копаоник, Март 3.-6. 2013.
2. Крећа, М., **Васковић, Ј.**: Анализа стања сервиса електронске управе у Србији, *Међународна Конференција и Изложба*, Хотел "Извор", Аранђеловац, 12. јун - 13. јун 2013
3. **Васковић, Ј.**, Крећа, М.: Примена мобилних апликација као средства маркетинга у туризму, *XIII Међународна конференција Е-трговина 2013*, Палић, Април 24.-26. 2013.
4. **Васковић, Ј.**: Мобилни маркетинг, *XI међународна конференција о електронској трговини и електронском пословању*, Палић Април 6.-8. 2011.
5. **Васковић, Ј.**, Васковић, В.: Могућности примене СМС сервиса у управљању снабдевањем, *Yu info*, XVIII konferencija, Кораоник 29.2.-3.3.2012.
6. **Васковић, Ј.**: Примена НФЦ технологије у јавном транспорту, *XII међународна конференција о електронској трговини и електронском пословању*, Палић Април 25.-27. 2012.
7. **Васковић, Ј.**, Човић, Н.: Анализа примене Инфо киоск технологије, *X међународна конференција о електронској трговини и електронском пословању*, Палић Април 21.-23. 2010.

Књиге:

1. Васковић, В., Ранковић, М., Станковић, С., **Васковић, Ј.**: *Основи електронског банкарства*: Бања Лука College, Бесједе Бања Лука, Босна и Херцеговина, 233 страна, ISBN: 978-99938-1-152-7; COBISS.BH-ID 2412312.
2. Васковић, В., **Васковић, Ј.**: *Интернет маркетинг*: Београдска пословна школа, 262 стране.: ISBN 978-86-7169-390-5.; COBIS.SR-ID 339:004.738.8.

5. ЗАКЉУЧАК И ПРЕДЛОГ

Предмет ове дисертације је развој модела координације комуникационих канала у G2B, B2B, B2C и C2B електронском пословању локалних туристичких заједница. Дефинисање оригиналног методолошког поступка развоја система координације комуникационих канала у електронском пословању локалних туристичких заједница представља главни научни допринос ове докторске дисертације. Применом резултата из ове дисертације локалне туристичке заједнице могу побољшати перформансе пословања, интегрисати податке и претворити их у вредне информације за бољу подршку одлучивању.

Резултати истраживања из докторске дисертације објављени су до сада у два рада у часописима међународног значаја са импакт фактором, категорије M23, као и у више радова у часописима националног значаја и зборницима научних скупова, и презентовани су и на међународним конференцијама. С обзиром на постигнуте резултате и значај обрађене теме, ова дисертација задовољава највише критеријуме и показује способност кандидата Јелене Васковић за научно-истраживачки рад.

На основу наведеног, Комисија предлаже Наставно-научном већу Факултета организационих наука у Београду да се докторска дисертација пода називом „Модел електронског пословања локалних туристичких заједница“ кандидата Јелене Васковић прихвати, изложи на увид јавности и упуту на коначно усвајање Већу научних области техничких наука Универзитета у Београду.

У Београду, 27.05. 2016. године.

ЧЛАНОВИ КОМИСИЈЕ

за оцену завршене докторске дисертације

1. _____
др Зорица Богдановић, доцент,
Универзитет у Београду, Факултет организационих наука
Ментор
2. _____
др Божидар Раденковић, редовни професор,
Универзитет у Београду, Факултет организационих наука
3. _____
др Маријана Деспотовић-Зракић, ванредни професор,
Универзитет у Београду, Факултет организационих наука
4. _____
др Александра Лабус, доцент,
Универзитет у Београду, Факултет организационих наука
5. _____
др Милорад Станојевић, редовни професор, у пензији
Универзитет у Београду, Саобраћајни факултет