

**НАСТАВНО – НАУЧНОМ ВЕЋУ  
БЕОГРАДСКЕ БАНКАРСКЕ АКАДЕМИЈЕ -  
ФАКУЛТЕТ ЗА БАНКАРСТВО, ОСИГУРАЊЕ И ФИНАНСИЈЕ  
УНИВЕРЗИТЕТА УНИОН**

На основу Предлога одлуке Наставно-научног већа Београдске банкарске академије – Факултета за банкарство, осигурање и финансије бр.754 од 9. октобра. 2020. године и Одлуке Сената Универзитета Унион бр. А 308-02/20 од 15.10.2020. именовани смо за чланове Комисије за оцену и одбрану докторске дисертације под називом „Квалитет пружених услуга као детерминанта задовољства чланова добровољних пензијских фондова“ кандидата **Ирене Брајевић**. Након што смо детаљно анализирали и проучили завршену докторску дисертацију подносимо следећи:

**РЕФЕРАТ  
О ОЦЕНИ ДОКТОРСKE ДИСЕРТАЦИЈЕ**

**1. Основни подаци о кандидату и дисертацији**

Кандидат Ирена Брајевић рођена је 06.11.1963. године у Београду. Дипломирала је на Природно-математичком факултету Универзитета у Београду, одсеку за истраживачку физику, где је и стекла звање дипломирани физичар. Током основних четворогодишњих студија на факултету била је ангажована на пројекту Института нуклеарних наука „Борис Кидрич“ у Винчи.

Школске 2014/2015. године стекла је звање Мастер физике на Физичком факултету Универзитета у Београду.

У децембру 2015. године уписала је докторске академске студије на Београдској банкарској академији - Факултету за банкарство, осигурање и финансије и положила је све испите предвиђене студијским програмом за докторске студије.

Директор је Осме београдске гимназије од 2005. године, а у децембру 2018. године стекла је и лиценцу за посао директора установе.

Ирена Брајевић је до сада објавила следеће научне радове:

1. Брајевић, И, Домазет И. Марјановић Д. (2020). Quality Management in Services Activities. Balkan Economic Review Vol. 3(2020), pp. 6-20.
2. Брајевић, И. (2020). Quality of Services as a Determinant of Voluntary Pension Funds Competitiveness. 12th International Scientific Conference „Emerging trends in business economics: towards competitiveness, digitalization and financial innovation“, Belgrade : Institute of Economic Sciences. 28-29. October 2020, pp. 59-62.

3. Брајевић, И, Домазет И. (2020). Quality of services as a factor of competitive advantage of voluntary pension funds. International Scientific Conference „Global economic trends – challenges and opportunities“. 30 November 2020. Belgrade Banking Academy, Faculty of Economics, People’s Friendship University of Russia, Moscow and Balkan Institute of Science and Innovation, University Cote d’Azur, Nice, France, pp. 109-111.
4. Милетић, С, Стијовић, И. и Брајевић, И. (2016). Тржишни надзор у функцији заштите потрошача, Економика, бр. 4, *Друштво економиста „Економика“ Ниш*, Ниш, стр, 65-73.
5. Станковић, Ж., Тешмановић, Љ. и Брајовић, И. (2016). Имплементација лекције евиденција капитала у Moodle систем, *VIII међународни научно-стручни скуп – Информационе Технологије за електронско Образовање*, Зборник радова, Паневропски Универзитет, Бања Лука, стр. 60-66.
6. Новаковић С, Рудолфовна, Б, Е. и Брајевић, И. (2015). Методе и технике управљања пројектима, *Међународна научно-стручна конференција – Иновацијама у функцији развоја привреде*, Универзитет Привредна академија у Новом Саду, Факултет за примењени менаџмент, економију и финансије Београд, Београд, стр. 306-319.
7. Брајевић, И. Лукич, Д. (2015). Оценивање в сербској образователној системе согласно дејствуюћим положењима. *Воспитание и обучение: теорија, методика практика*, Федералноне государственное бюджетное образователноне учреждение высшего профессионального образования «Чувашский государственный университет имени И.Н. Ульянова», Центр научноне сотрудничества «Интерактив плюс», стр. 58-66.
8. Димитријевић-Брајевић, И. и Тешмановић, Љ. (2014). Информационо-комуникационе технологије у образовању, *VI међународни научно-стручни скуп Информационе Технологије за е-Образовање*, Зборник радова, Бања Лука, стр. 141-146.
9. Брајевић, И. и Живковић, С. (2016). Еколошки и сигурносни аспект производње и употребе водоника, *Међународна научно-стручна конференција – Иновацијама у будућност*, Универзитет Привредна академија у Новом Саду, Факултет за примењени менаџмент, економију и финансије Београд, Београд, стр. 67-74.

Ирена Брајевић је активно, као члан тима, учествовала на следећим пројектима:

1. Развојни пројекти у образовању тј. међународном пројекту Министарства просвете, науке и технолошког развоја као члан подгрупе за Развој концепта опште матуре у средњем образовању (2012).
2. „ИПА“ пројекат (Предузетничко учење СЕЕЦЕЛ). Сарадња са образовним установама Турске, Албаније, Републике Српске, Македоније и Републике Хрватске (2014).
3. Државна матура Министарства просвете, науке и технолошког развоја, члан радне група за израду концепта државне матуре (2016).

4. Развој општег средњег образовања Министарства просвете, науке и технолошког развоја, члан радне групе за израду смерница развоја општег средњег образовања (2017).
5. Еразмус+ КА1 пројекат мобилности у области општег, стручног и образовања одраслих, Имплементација програма државне матуре ЕУ у образовни систем Републике Србије (2020).

Докторска дисертација Ирене Брајевић написана је на 242 странице текста, укључујући списак литературе, биографију, списак објављених радова и анкетни упитник. Рад је технички коректно урађен и писан стилем који задовољава академске стандарде.

Поред увода и закључка дисертација садржи три дела, и то:

1. Теоријски приступ истраживању
2. Методологија истраживања
3. Резултати истраживања

Дисертација садржи 132 табеле, 5 слика и 67 графикана који пружају детаљније информације и одговарајуће илустрације резултата и закључака изнетих у тексту. Списак коришћене литературе садржи 142 извора домаћих и страних аутора, као и електронских извора. Литература је релевантна, релативно новијег датума, добро селектована и актуелна. Обухвата чланке објављене у домаћим и међународним часописима и зборницима, књиге из области осигурања, као и релевантне домаће и међународне студије и веб сајтове.

## **2. Предмет и циљ дисертације**

Предмет докторске дисертације јесте истраживање квалитета пружених услуга, као детерминанте задовољства чланова добровољних пензијских фондова. Менаџмент квалитета постаје водећа полуга конкурентног пословања у свим делатностима, посебно у услужним. 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 да буде век квалитета, односно да ће квалитет производа и услуга бити основа конкурентне предности компанија на тржишту.

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 управљања (менаџмент) 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.

С обзиром на то да услуге имају велики значај и велико учешће у националним економијама, посебно у развијеним земљама, истраживачка пажња у овој дисертацији посвећена је том аспекту. Дакле, фокус научно-сазнајне усмерености овог рада је квалитет пословања добровољних пензијских фондова. Међутим, приступ проучавању квалитета пословања добровољних пензијских фондова могућ је са различитих аспеката, због тога је сасвим исправно настојање да се он сажме на конкретни предмет истраживања – квалитет пружених услуга као детерминанта задовољства чланова добровољних пензијских фондова.

Сложеност и свестраност предмета истраживања често подразумевају постављање више циљева. У складу са предметом истраживања постављен је и истраживачки циљ: емпиријским путем дефинисати индикаторе, као полазне основе, за израду инструмента за мерење ставова чланова добровољних пензијских фондова о задовољству квалитетом пружених услуга. На основу прикупљених података вредновањем манифестних варијабли дефинисати факторе, тј. латентну структуру задовољства чланова добровољних пензијских фондова квалитетом пружених услуга и утврдити какав је утицај разлика у социјалним обележјима чланова добровољних пензијских фондова (пол, године старости, образовање, радно искуство) на разлике у процени значаја издвојених фактора. Такође, било је неопходно утврдити могућност предикције екстрахованих фактора задовољства чланова добровољних пензијских фондова квалитетом пружених услуга на основу социјалних обележја клијената.

Успешна реализација овако сложеног циља истраживања подразумевала је његову операционализацију, односно да се у тим оквирима одреде ужи циљеви, тј. задаци.

Сходно томе, дефинисани су следећи истраживачки задаци:

- (1) уважавајући епистемолошке принципе научног сазнања, дефинисати индикаторе задовољства чланова добровољних пензијских фондова квалитетом пружених услуга;
- (2) емпиријским путем истражити могућност да се већи број ставова чланова добровољних пензијских фондова о задовољству квалитетом пружених услуга сведе на мањи број фактора (латентне варијабле), али који ће репрезентовати све остале манифестне варијабле;
- (3) установити да ли разлике у социјалним обележјима чланова добровољних пензијских фондова (пол, године старости, образовање, радно искуство) утичу на разлике у процени значаја издвојених фактора;
- (4) утврдити могућност предикције екстрахованих фактора задовољства чланова добровољних пензијских фондова квалитетом пружених услуга на основу социјалних обележја клијената.

Тема која је предмет истраживања у овој докторској дисертацији је научно релевантна, о чему сведочи велики број радова, познатих аутора из области добровољних пензијских фондова који су објављени у последњих двадесетак година у веома престижним међународним научним часописима и монографијама.

### **3. Основне хипотезе од којих се полазило у истраживању**

Полазећи од општих теоријских сазнања и досадашњих емпиријских истраживања, а не излазећи из оквира предмета истраживања, хипотетичку основу у овом истраживачком подухвату чини једна општа хипотеза и четири посебне хипотезе.

**Општа хипотеза:** Могуће је, на основу мишљења и ставова чланова добровољних пензијских фондова о задовољству квалитетом пружених услуга, установити индикаторе као полазне основе за идентификовање фактора задовољства чланова добровољних пензионих фондова квалитетом пружених услуга.

При томе се претпоставља да разлике у социјалним обележјима чланова добровољних пензијских фондова (пол, године старости, образовање, радно искуство) утичу на разлике у процени значаја издвојених фактора. Такође је могућа предикција дефинисаних фактора задовољства чланова добровољних пензијских фондова квалитетом пружених услуга на основу претпостављених социјалних обележја клијената.

Због сложености опште хипотезе, а ради лакшег и објективнијег доказивања, дефинисане су **посебне хипотезе:**

1. Могуће је емпиријским путем, на основу мишљења и ставова чланова добровољних пензијских фондова, дефинисати индикаторе њиховог задовољства квалитетом пружених услуга.
2. Већи број манифестационих варијабли, о задовољству чланова добровољних пензијских фондова квалитетом пружених услуга, могу да се сажму на мањи број основних фактора (латентних димензија).
3. Претпоставља се да разлике у социјалним обележјима чланова добровољних пензијских фондова утичу на разлике у процени значаја издвојених фактора.
4. Могуће је вршити предикцију фактора задовољства чланова добровољних пензијских фондова квалитетом пружених услуга на основу претпостављених социјалних обележја клијената.

### **4. Методе које су примењене у истраживању**

Предмет истраживања и његова особеност, као и циљ, задаци и постављене хипотезе истраживања омогућили су примену *Survey-Research* метода, зато што је он

комбинација аналитичког и дескриптивног приступа истраживању. Као што је познато, дескриптивна анализа омогућава активно укључивање испитаника у давању информација о појавама које се описују, односно које су предмет проучавања. С друге стране, аналитичко истраживање служи за утврђивање суштине истраживачког предмета и дефинисање његовог стања, али и за откривање узрочно-последичних веза и односа резултата истраживања. Такође, то не значи да је у потпуности игнорисана примена и других истраживачких метода. Да би се могло одговорити на сва питања постављена овим истраживањем, поред ових научноистраживачких метода, неопходно је ослопити се и на посебне научне методе и методу анализе садржаја. Тиме су обезбеђени неопходни услови да истраживање буде свеобухватније и поузданије.

Током реализације овог истраживања примене су следеће истраживачке технике:

- техника анкетирања, за прикупљање података о социјалним обележјима испитаних чланова добровољних пензијских фондова (пол, године старости, образовање, радно искуство) и
- техника скапирања, за утврђивање степена слагања мишљења и ставова испитаних чланова добровољних пензијских фондова са тврдњама које се односе на њихово задовољство квалитетом пружених услуга.

Уз наведене, а с обзиром на суштину предмета истраживања и предвиђене истраживачке технике, у истраживању је примењен и упитник-скала за испитивање мишљења и ставова о избору добровољног пензијског фонда (УПИТНИК – ИДПФ) који се састоји из две целине:

- *прва целина* садржи питања којима се прикупљају подаци о социјалним обележјима испитаних чланова добровољних пензијских фондова (пол, године старости, образовање, радно искуство);
- *друга целина* је скала ставова испитаних чланова добровољних пензијских фондова о задовољству квалитетом пружених услуга.

## **5. Кратак опис садржаја дисертације**

Код структурирања рада настојало се да сама дисертација не буде оптерећена сувишном децентрализацијом проблема, јер би се у противном изгубила суштина истраживачког подухвата. У складу са дефинисаним предметом истраживања, циљевима и хипотезама садржај докторске дисертације је подељен у три дела, не рачунајући уводна излагања и закључна разматрања.

Први део дисертације под називом „Теоријски приступ истраживању“ садржи преглед досадашњих истраживања из области квалитета пружених услуга и добровољних пензијских фондова - дефиниције, концепте и анализе из стручне литературе, као и закључке иностраних и домаћих аутора на ову тему. Овај део дисертације је подељен на осам сегмената, веома битних за разумевање проблематике самог истраживања.

Први сегмент овог дела дисертације у фокус ставља квалитет у услужним делатностима, где су приказане карактеристике и квалитет, као и својства и мерење квалитета услуга. Квалитет према учинку становишта подразумева аспект из којег посматрамо квалитет, а можемо га посматрати из угла потрошача, произвођача, друштва, тржишта и производа. За становништво, као потенцијалне кориснике производа и услуга, веома је важно да у њима виде могућност да испуне своја очекивања, односно да задовоље своје потребе и жеље.

У следећем сегменту овог поглавља приказани су стубови пензијског осигурања као и реформа пензијског ситета у Србији. Трећи сегмент приказује систем три стуба пензијског осигурања у земљама у транзицији, где су представљене реформске мере као и проблеми са којима су се сусретале те земље (углавном нестабилно политичко и економско окружење). Четврти део овог поглавља посвећен је систему добровољних пензијских фондова у Србији, приказујући због чега су уведени и која је законска регулатива неопходна за њихово пословање. Посебно је објашњена функција и улога Народне банке Србије у систему пензијских фондова. У петом сегменту су детаљно приказани основни институти пензијских фондова, где је на један јасан начин разграничено функционисање ових фондова, као и како се врши уплата пензијских доприноса али и повлачење и располагање акумулирним средствима. Јасно се наглашава да уложена средства у пензијски фонд омогућавају члановима да остваре право на део власништва фонда у виду инвестиционе јединице.

У наредном сегменту приказана је инвестициона политика фонда, где је посебна пажња усмерена на индивидуални рачун члана и објашњење инструмената инвестирања уз јасно назначена законска ограничења улагања. С обзиром да је главни циљ сваког улагања добит, постоји могућност да принос од улагања имовине фонда буде негативан. Управо из тог разлога су у дисертацији представљени и основни ризици због којих Фонд може остварити негативни принос (тржишни ризик, оперативни ризик, ризик ликвидности и ризик усклађености пословања са прописима). С тим у вези, у наредном сегменту рада приказан је сектор добровољних пензијских фондова у Србији, са посебним освртом на учеснике на тржишту као и на структуру имовине добровољних пензијских фондова. У последњем сегменту првог дела дисертације врло систематично и детаљно је приказано пословање добровољних пензијских фондова у Србији, позивајући се на Закон о добровољним пензијским фондовима и пензијским плановима.

У другом делу рада под називом „Методологија истраживања“ кандидат је пажњу посветио инструментима као и самом узорку истраживања. Приказана је статистичка анализа емпиријских података, постављен методолошки аспект истраживања али и наведена ограничења која могу да проистекну из самог истраживања. Почевши од циљева и задатака истраживања и постављене хипотезе, истраживање је реализовано на одговарајућем узорку. Узорак на којем је истраживање извршено формиран је у компанији Дунав д.о.о., друштву за управљање добровољним пензијским фондом. За потребе истраживања конструисан је и валидиран инструмент за испитивање мишљења и ставова клијената о задовољству квалитетом пружених услуга изабраног

добровољног пензијског фонда. У оквиру обраде података коришћени су следећи нивои обраде података: дескриптивна статистика, факторска анализа, т-тест, анализа варијансе и регресиона анализа.

Трећи део дисертације под називом „Резултати истраживања“ представља најважнији сегмент овог рада, у коме су приказани резултати до којих је кандидат дошао кроз реализовано истраживање. У оквиру овог дела представљени су:

- а) индикатори квалитета пружених услуга као и анализа основних показатеља задовољства чланова добровољних пензијских фондова квалитетом пружених услуга,
- б) идентификовани фактори квалитета пружених услуга и утицај социјалних обележја чланова добровољних пензијских фондова на разлике перцептивног значаја издвојених фактора квалитета пружених услуга и
- с) предвиђање преференције фактора задовољства чланова добровољних пензијских фондова квалитетом пружених услуга.

Кроз закључна разматрања приказан је резиме рада, одговори на постављена истраживачка питања, те исход потврђивања постављених хипотеза. У њима је дато и објашњење о ограничењима, као и препоруке за будуће правце истраживања.

## **6. Остварени резултати и научни допринос**

Опредеље кандидата за истраживање квалитета пружених услуга као детерминанте задовољства чланова добровољних пензијских фондова квалитетом пружених услуга мотивисано је чињеницом да се овом проблему до сада прилазило парцијално и од субјективних импресија појединаца, а не на систематски начин утемељен у претходним научним истраживањима. Сходно томе, у ранијим приступима овом проблему, није било ослањања на релевантне научне напоре, који би водили свеобухватнијем и аргументованијем сагледавању задовољства чланова добровољних пензијских фондова квалитетом пружених услуга и њених корелата, те се самим тим није дошло ни до решења која би могла унапредити стратегијске позиције и конкурентност пензијских фондова. Отуда, предмет и циљ ове дисертације, као и постављене хипотезе недвосмислено упућују на констатацију да је посредни комплексан истраживачки подухват чија је суштина у научном, практичном и методолошком доприносу.

*Научни допринос* дисертације можемо поделити у два сегмента. Са једне стране су теоријски доприноси дисертације који се пре свега темеље на систематизацији и обогаћивању корпуса знања о квалитету услуга као детерминанти задовољства чланова добровољних пензијских фондова. Сагласно томе, допринос дисертације проналази се и у домену систематизације најзначајнијих теоријских и емпиријских ставова о моделирању портфолија услуга и доследном објашњењу значаја квалитета као фактора конкурентног диференцирања услуга на глобалном тржишту.



Друга група доприноса ове дисертације се огледа у резултатима спроведеног емпиријског истраживања. На нашим просторима не постоји велики број истраживања из области услуга пензијских фондова, фактора који утичу на њихово пословање, као и остварених пословних перформанси пензијских фондова. Такође, до сада није анализиран утицај квалитета услуга као фактора који утиче на унапређење стратегијске позиције и конкурентности пензијских фондова, тако да спроведено истраживање представља пионирски покушај анализе једног изузетно комплексног пословног сегмента.

Тим пре су и резултати спроведеног истраживања значајни како са аспекта науке, тако и са аспекта практичних импликација које могу имати на пословање пензијских фондова, јер су овим истраживањем дефинисани индикатори и основни фактори задовољства чланова добровољних пензијских фондова квалитетом пружених услуга, утицај разлика у социјалним обележјима чланова добровољних пензијских фондова на разлике у придавању значаја издвојеним факторима квалитета пружених услуга, као и могућност њихове предикције на основу социјалних обележја испитаника (чланова добровољних пензијских фондова).

Поред тога, будућа истраживања се у емпиријском делу могу допунити и квалитативним приступом ради откривања чинилаца који могу да утичу на чланове добровољног пензијског фонда у њиховој намери о избору фонда, а који нису истраживани у довољној мери, ради дубљег разумевања проблема и евентуалних сагледавања начина њиховог превазилажења на примерима успешних пракси.

*Практични допринос* истраживања је садржан и у дефинисању фактора, на основу емпиријски утврђених индикатора, који репрезентују све манифестне варијабле задовољства чланова добровољних пензијских фондова квалитетом пружених услуга. То омогућава да се поступци који доприносе већем задовољству чланова добровољних пензијских фондова квалитетом пружених услуга даље негују, а у пракси избегну они који су разлог незадовољству. Може се рећи да се практични допринос дисертације огледа у примени новог емпиријско-истраживачког поступка у проучавању квалитета пружених услуга члановима добровољних пензијских фондова, који за циљ има обезбеђивање високог степена сатисфакције клијената, а тиме и унапређење конкурентске позиције пензијских фондова на тржишту.

*Методолошки допринос* манифестује се у потврђивању репутације, коју савремене мултиваријантне математичко-статистичке методе и поступци имају у сложеним емпиријским истраживањима, па и у истраживањима квалитета пружених услуга не само у области добровољног пензијског осигурања, већ и у другим услужним делатностима.

## 9. Закључак и предлог Комисије

Након детаљне анализе докторске дисертације Ирене Брајевић, под називом „Квалитет пружених услуга као детерминанта задовољства чланова добровољних пензијских фондова“, Комисија оцењује да је кандидат, користећи релевантну научну методологију и опсежну литературу, успешно обрадио проучавану тему.

Докторска дисертације је урађена у складу са академским стандардима за ову врсту рада, као и са пријавом која је одобрена од стране Наставно-научног већа Београдске банкарске академије – Факултета за банкарство, осигурање и финансије и Сената Универзитета „Унион“ у Београду. Језик аутора је јасан и конкретан, коришћење литературе методолошки исправно и поткрепљено сумираним графичким и табеларним приказима постигнутих резултата и оценама ефикасности анализираних фактора квалитета услуга који доминантно утичу на избор одређеног пензијског фонда.

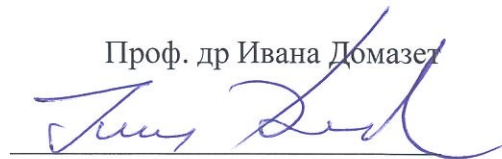
Комисија истиче како су остварени унапред дефинисани циљеви истраживања и доказане тестиране хипотезе. Сматрамо да су добијени резултати оригинални, значајни и производ самосталног научног рада кандидата.

На основу свега изложеног, имајући у виду значај теме, квалитет презентованог истраживања, анализу добијених резултата и научни допринос докторске дисертације кандидата Ирене Брајевић, под називом *Квалитет пружених услуга као детерминанта задовољства чланова добровољних пензијских фондова*, Комисија предлаже Наставно-научном већу Београдске банкарске академије – Факултета за банкарство, осигурање и финансије Универзитета Унион у Београду да прихвати докторску дисертацију и одобри њену јавну одбрану.

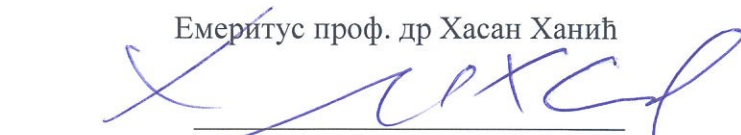
У Београду, 29. децембар 2020. године

Чланови Комисије

Проф. др Ивана Домазет



Емеритус проф. др Хасан Ханић



Др Дарко Марјановић

