

Стефан Шмуговић, Бојана Калењук

Департаман за географију, туризам и хотелијерство, Природно-математички факултет,
Универзитет у Новом Саду

Биљана Грубор

Средња уготитељско-туристичка школа, Београд

DOI 10.5937/turpos0-28393

UDK 331.101.32:159.944

338.486.3:640.432(497.113 Нови Сад)

ЗАДОВОЉСТВО УСЛОВИМА РАДА ЗАПОСЛЕНИХ У РЕСТОРАТЕРСТВУ НОВОГ САДА

SATISFACTION WITH WORKING CONDITIONS OF EMPLOYEES IN RESTAURANTS IN NOVI SAD

Апстракт: Задовољство запослених је један од кључних услова за успех сваке организације. Да би организација постигла успех у пословању мора познавати своје запослене и ускладити њихове индивидуалне потребе и циљеве са организационим циљевима. Угоститељство, као делатност у експанзији, карактерише велика флукуација запослених, што проналажење и задржавање квалитетној особља чини веома озбиљним задатком за организацију. Како би повећале своје шансе у задржавању радника организације морају бринути о задовољству својих запослених. Циљ овог истраживања је утврђивање степена до кога се ресторани у Новом Саду брину о задовољству својих запослених и да ли врста ресторана (као битна одредница за услове рада) утиче на степен њиховог задовољства.

Кључне речи: задовољство, услови рада, запослени, ресторан, Нови Сад

Abstract: Employee satisfaction is one of the key conditions for the success of a company. In order for an organization to succeed in business, it must know its employees and align their individual goals with organizational goals. Catering, as an expanding activity, is characterized by a large turnover of employees, which makes finding and retaining quality staff a very serious task for the organization. In order to increase their chances and keep competent staff, organizations must provide the satisfaction of their employees. The aim of this research is to determine the degree to which restaurants in Novi Sad care about the satisfaction of their employees and whether the type of restaurant determines the degree of their satisfaction.

Key words: satisfaction, working conditions, employees, restaurant, Novi Sad



Увод

Успешне организације у свету (Hilton Worldwide, Marriott International, Inc., InterContinental Hotels Group Plc., Shanghai Jin Jiang International Hotel Group Co. (Kowalczyk, 2015) на запослене гледају као на примарни развојни ресурс и из тог разлога мотивација и задовољство запослених постају основ савременог пословања где се посебно инсистира на сатисфакцији запослених, као значајном показатељу мотивације, стимулативности посла и укупне радне димензије (Танасијевић, 2007).

Задовољство послом је једна од важних потреба сваке индивидуе, како би она била успешна, срећна и продуктивна, и представља осећање сатисфакције која је израз перцепције шта све посао обезбеђује за индивиду (Wright, 2006; Ay, Avsaroglu, 2010).

Посебно је потребно размислити о значају задовољства послом, имајући у виду да оно утиче на понашање појединаца, па одатле и на квалитет рада предузећа и на друштво уопште. Зато треба осигурати да менаџери и директори угоститељских објеката слушају мисли и бриге својих запослених (Chiang, 2010; Гагић и сар., 2016). Истраживања су показала да се организационом променом, вредновањем запослених, јаком заједничком визијом, етичким понашањем, квалитетом производа и услуга и културом омогућава раднику да се развија (Suriyankietkaew, Avey, 2014) што има позитиван исход и на саму институцију.

Гастрономија, хотелијерство па и сам туризам су радно интезивне гране где је учешће запослених у остваривању пословних активности важније од било које друге делатности. Пажња се посебно посвећује оним запосленима који се налазе у непосредном контакту са потрошачима јер посвећеност и труд запослених представљају суштински фак-

тор у осигуравању задовољства купаца (Sanchez et al., 2013).

Концепт задовољства послом запослених у угоститељству има велику важност за бољи развој, а бројне студије су се бавиле испитивањем фактора попут структуре надокнаде, обуке и развоја, надзора, комуникације, природе посла, емоционалне посвећености запослених у хотелијерству (Chaturvedi, 2005).

Индустрију угоститељства карактерише сложеност управљања искуствима гостију, која приморава менаџере за људске ресурсе да пронађу нове начине управљања односима са запосленима и гостима. Добри односи у организацији су главни подстицај за постизање позитивног понашања запослених (Laškarin Ažić, 2017). Степен одговорности предузећа према запосленима мора бити далеко већи него према купцима и потрошачима због тога што примарно од задовољства запослених и њиховог односа према предузећу и послу зависи и степен задовољавања потреба потрошача/корисника, производа и услуга. Са друге стране задовољство запослених може побољшати односе у организацији и изградити их на поверењу, комуникацији и координацији између функција (Танасијевић, 2006).

С обзиром на околности које данас обликују угоститељство, попут високог интензитета рада, сталне људске интеракције, управљање задовољством запослених у хотелијерству у поређењу с другим индустријама, представља најкритичнију тачку менаџмента (Галичић, Лашкарин, 2016). Јанг (Yang, 2010) истиче да у угоститељству на задовољство послом утичу фактори попут сукоба улога, нивоа стреса, социјализације и аутономије рада. На задовољство запослених утиче читав спектар разноврсних фактора који су међусобно повезани. Фактори задовољства варирају и у зависности према организацијама, њиховом окружењу и друштвеном систему. Задовољство

запослених зависи истовремено од очекивања и мере у којој су она остварена, односно задовољство се мери разликом између нивоа тежњи запосленог и постигнутих резултата.

Предмет рада је задовољство условима рада запослених у угоститељским објектима Новог Сада са фокусом на ресторатерске објекте. Циљ рада је да се кроз спроведено истраживање дође до података да ли су запослени у ресторатерским објектима у Новом Саду задовољни условима рада, при чему је истраживање рађено у четири различите врсте објеката (објекти брзе исхране, пицерија, национални ресторани, ексклузивни ресторани). Задаци истраживања су да се утврди да ли пол, ниво образовања, радно искуство и врста ресторана у коме запослени раде, утичу на њихов степен задовољства.

Преглед литературе

Задовољство послом представља главно поље интресовања бихејвиористички оријентисаних научника, уназад неколико година, услед чињенице да људи на послу проведу око једне трећине свог живота и да је став запосленог према том послу важан аспект свеукупне слике коју има о себи. Из тог разлога задовољство представља и моралну обавезу руководећег кадра и право претпостављених да учине радно искуство што пријатнијим (Чизмић, Вишацки, 2009).

Купер и Лок (Cooper, Locke, 2000: 55) дефинишу задовољство послом као “пријатно или позитивно емоционално стање настало као резултат оцене посла или радног искуства”. Овом дефиницијом наглашава се значај когнитивне и афективне компоненте.

Задовољство послом представља процену карактеристика посла и емоционалних искустава на послу, из тог разлога задовољни радници дају позитивну оцену

посла, засновану на њиховим запажањима и емоционалним искуствима, односно колекција ставова о појединим деловима посла, па тако запослени могу да буду задовољни неким аспектима посла, док су симултано незадовољни другим аспектима (Бешлић, Бешлић, 2008).

Задовољство послом се може посматрати и као општи став према раду, или задовољство према пет специфичних димензија посла, као што су: плата, посао као такав, могућност за промоцију, надређени и сарадници (Шушњар, Зимањи, 2005).

Задовољство послом означава емоционалну реакцију на посао који обавља одређена особа (Özer, Günlük, 2010). Оно се може дефинисати и као пријатно или позитивно емотивно стање настало као последица процене посла или искуства у вези са послом. То позитивно стање настаје као резултат перцепције запосленог да посао који обавља има способност да испуни његове битне пословне вредности и омогући усклађеност тих вредности са сопственим потребама (Hoynala, 2009).

Задовољство послом се може мерити у когнитивним (евалуативним), афективним (или емоционалним) и бихевиоралним компонентама (Thompson, Phua, 2012). Афективно задовољство послом представља емоционални осећај који појединци имају према свом послу, односно, афективно задовољство послом за појединце одражава степен задовољства или среће коју њихов посао уопште изазива (Moorman, 1993). Оно је резултат који настаје након што особа интерпретира особине посла који обавља према сопственим критеријумима. Поређење са другима, компетенција, претходно искуство, ставови о томе шта је лош, а шта добар посао, само су неки од фактора који утичу на критеријуме који ће бити коришћени (Tsai et al., 2010).

Задовољство послом може се видети и у ширем контексту низа питања која



утичу на искуство рада појединца или на његов квалитет радног живота, али се може разумети и у односу на његове везе са другим кључним факторима, као што су опште благостање, стрес на послу, контрола на послу и радни услови (Томаžевић et al., 2014).

Задовољство платом је важан аспект укупног задовољства послом, ипак, истраживања показују да особе које више зарађују нису и нужно задовољније послом. Могућност напредовања на послу такође је важан аспект задовољства послом. Напредовање омогућава лични раст и развој, више одговорности и повећање социјалног статуса. Задовољство запослених расте и када непосредни руководиоци показује разумевање, даје похвале за добро обављање радних задатака, уважава мишљење запослених и показује лични интерес за запослене. Запослени преферирају посао који је изазован односно посао који им пружа прилику да обављају различите задатке и користе различите вештине и способности, те нуди повратне информације о томе колико су успешни у обављању посла (Spector, 2008).

Перић и сар. (2015) истичу значај непристрасног оцењивања запослених, омогућавање њиховог даљег развоја и напредовања, вођење политике добрих међуљудских односа, давање веће одговорности запосленима, али и добро вредновање њихових заслуга да би они стекли потпуно поверење у систем.

Задовољство запослених послом је веома значајно за функционисање организације. Повезано је са три важна организацијска исхода – продуктивношћу, апсентизмом и флукуацијом, јер су задовољнији радници продуктивнији, мање одсуствују с посла и ређе напуштају посао (Judge et al., 2001). Истраживања су показала да су односи са колегама и физички услови најпозитивнији аспекти у вези са задовољством послом, док је неправедно плаћање најнегативни-

ји аспект везан за задовољство послом (Pelit et al., 2011)

Сходно томе, аутори (Goldberg, Waldman, 2000) су пронашли везу и одредили предикаторе који повезују задовољство послом и изостанак са посла. Важно откриће је да задовољство послом има прилично танку повезаност са продуктивношћу на послу. Спроведена мета-анализа је показала изненађујуће ниску повезаност између задовољства послом и перформанси (Cohen, Golan, 2007). Даље је уочено да однос између задовољства и перформанси може да се модерира сложеносћу посла, тако да је за послове са високом сложеносћу корелација између задовољства и перформанси већа него код послова ниске, до умерене сложености (Krishnan, Singh, 2010). Што показује да „срећан радник – продуктиван радник“ не би требало да буде основа организационог одлучивања (Bowling, 2007).

Овде је битно нагласити да незадовољство послом настаје као резултат емоционалне неприлагођености, односно што је већи степен задовољства послом, мање су шансе да ће запослени напустити организацију (Cullen, 2001; Judge et al., 2002).

Методологија рада

За потребе рада, као метод истраживања коришћена је анкета, која је била анонимна и на добровољној бази. Испитаници су запослени радници у ресторатерским објектима, а истраживање је спроведено тако да број испитаника оба пола буде сразмеран, без обзира на старосне границе.

Место истраживања је био град Нови Сад, као важан туристичко-угоститељски и привредни центар.

Истраживање је спроведено у четири врсте ресторатерских објеката, који представљају средине са различитим

условима рада, а то су: ресторани брзе хране, пицерије, ресторани домаће кухиње и ексклузивни ресторани. У истраживању нису учествовали субвенционисани угоститељски објекти и објекти масовне исхране. Анкетирани су били запослени на оперативним позицијама у кухињи (кувари, помоћни кувари, пица мајстори, посластичари и др.). За потребе истраживања у периоду од априла до јуна 2020. године подељено је 320 анкетних упитника у 53 угоститељска објекта од којих је сакупљено и обрађено исправно попуњених 260 упитника, по 25% испитаника из сваке врсте објекта.

Резултати истраживања

Анализа социо-демографских података

У оквиру социо-демографских података испитивани су пол, године, ниво образовања, дужина рада у угоститељском сектору и дужина рада у тренутном угоститељском објекту као параметри који би могли да утичу на задовољство радника.

У свим врстама ресторана брзе хране, осим у ексклузивним ресторанима, запослен је већи број куvara женског пола. Истраживање је показало да је највећи број запослених старосне доби од 31 до 40 и од 41 до 50 година, а најмање је запослених старијих од 60 година (јер се ради о физички интензивним пословима). У ресторанима домаће кухиње ради мали број млађих испитаника, као разлог се наводи недовољна атрактивност кухиње. У таквим ресторанима највише је испитаника из старосне групе од 41 до 50 година, са уделом од 36%. У ексклузивним ресторанима више је испитаника из старосне групе 21-30 година.

Међу запосленима у ресторанима у Новом Саду највише је запослених са средњим нивоом образовања, чак 77%, што није чудно јер се особе после завршене средње угоститељске школе углавном запосле. Са високим образовањем је 18% испитаника, међу испитаницима нема оних који имају само основно образовање (табела 1).

Табела 1. Анализа социо-демографских података (%)

		Ексклузивни ресторан	Ресторан домаће кухиње	Пицерија	Ресторан брзе хране	ПРОСЕК
Пол	Мушки	68	40	48	44	50
	Женски	32	60	52	56	50
Године старости	≤20	4	4	16	8	8
	21-30	28	8	8	24	17
	31-40	36	20	28	32	29
	41-50	20	36	28	32	29
	51-60	8	16	12	4	10
	≥61	4	16	8	0	7
Ниво образовања	Основно	0	0	0	0	0
	Средње	48	68	92	100	77
	Више	0	8	8	0	4
	Високо	48	24	0	0	18
Дужина рада у тренутном угоститељском објекту	Мастер/Магистар	4	0	0	0	1
	≤5 година	68	64	72	88	73
	6-15	20	24	24	12	20
	16-25	7	8	4	0	5
	26-35	5	4	0	0	2
	≥36 година	0	0	0	0	0

Извор: Аутори (2020)

Већина испитаника (73%) у угости-тељском објекту је запослена 5 или мање година, разлог томе је што је угости-тељство радно флукутирајућа делатност. Ни-један испитаник није 36 или више година у једном објекту, док је само 2% запосле-них од 26 до 35 година у истом објекту, а само 5% са 16 до 25 година искуства у истом објекту.

Анализа услова рада

У оквиру друге групе питања, испи-тивани су услови рада у све четири гру-пације угости-тељских објеката за пружа-ње услуга хране и пића. Испитаници су одговарали на питања везана за радни однос, радне смене, плаћеност, број запо-слених и безбедност на раду, што је прка-зано у табели 2.

Табела 2. Подаци о условима рада у угости-тељских радника (%)

		Ексклузивни ресторан	Ресторан домаће кухиње	Пицерија	Ресторан брзе хране	ПРОСЕК
Радни однос	На неодређено	100	80	76	76	83
	На одређено	0	12	16	8	9
	Хонорарно	0	8	8	16	8
Радне смене	6-8 сати	92	80	76	72	80
	9-11 сати	8	12	16	16	13
	≥12 сати	0	8	8	12	7
Довољан ниво плаћености	Да	32	20	20	0	18
	Не	60	72	76	100	77
	Не знам	8	8	4	0	5
Довољан број запослених	Да	40	28	36	24	32
	Не	52	60	52	56	55
	Не знам	8	12	12	20	13
Могућност напредовања	Да	56	32	28	8	31
	Не	36	60	52	60	52
	Не знам	8	8	20	32	17
Безбедност на раду	Да	80	64	64	56	66
	Не	16	36	32	36	30
	Не знам	4	0	4	8	4

Извор: Аутори (2020)

На основу добијених података може се констатовати да у просеку 83% запо-слених ради на неодређено (сви запосле-ни у ексклузивним објектима), а осталих 17% пријављених је у радном односу на одређено (16% у пицеријама), а просечно 8% испитаника су хонорарци чији је удео од 16% највећи у објектима брзе исхране.

На основу спроведеног истраживања дошло се до података да 80% испитани-ка ради 6 до 8 сати дневно, 13% од 9 до 11 сати, а 7% је радно ангажовано 12 или више сати. Оно што није предвиђено, је-сте дефинисање радних дана у недељи, што би дало прецизнију слику о стању.

Већина испитаника, у просеку 77% сматра да су за рад који обављају недо-вољно плаћени и то је изражено у објек-тима брзе хране, 18% сматра да је довољ-но плаћено и то се односи на објекте са ексклузивном понудом. Да на обављању пословних активности не ради довољан број запослених одговорило је 55% ис-питаника, а највише их је из ресторана домаће кухиње (60%), што се у великом проценту не разликује од изјава оста-лих запослених. То се може посматрати као генерални проблем у угости-тељству. Више од пола испитаника, 52% је навело да њихово радно место не нуди могућ-

ност напредовања, а највише таквих испитаника је из ресторана брзе хране и националних ресторана, чак 60%, док их је најмање из ексклузивних ресторана, 36%.

Када се говори о безбедности на раду у ресторанима у Новом Саду, резултати су нешто позитивнији, у просеку 66% испитаника је навело да се води рачуна о безбедности на раду, што је у мноштву обавеза једна од најбитнијих законских обавеза. Ипак, 30% испитаника је навело да се не води рачуна о безбедности (условима рада), и то највише у ресторанима брзе хране и ресторанима домаће кухиње, по 36%.

Анализа међуљудских односа зайослених

Међуљудски односи су једна од најважнијих ставки за задовољство радника у

било којој делатности. Тај утицај је много већи у делатностима у којима тимски рад долази до изражаја као што је угоститељство. Приликом овог дела истраживања испитаници су на скали од 1 до 5 (1 - веома лош, 2 - лош, 3 - осредњи, 4 - добар и 5 - веома добар) оцењивали односе власника и менаџера према запосленима и међусобне односе са осталим колегама.

У табели 3 се може видети да највећи број испитаника оцењује међуљудске односе у ресторану са средњом оценом. Међутим може се видети блага разлика између ексклузивних ресторана и осталих ресторана, јер у ексклузивним ресторанима 24% испитаника међуљудске односе дефинише као веома добре. Такође треба истаћи да су лоши међуљудски односи изражени у објектима из групације пицерија.

Табела 3. Међуљудски односи (%)

		Ексклузивни ресторан	Ресторан домаће кухиње	Пицерија	Ресторан брзе хране	ПРОСЕК
Однос власника према запосленима	Веома лош	8	4	8	4	6
	Лош	12	11	24	4	13
	Осредњи	32	40	36	36	36
	Добар	24	28	28	32	28
	Веома добар	24	17	4	24	17
Однос менаџера према запосленима	Веома лош	8	4	8	4	6
	Лош	12	16	28	4	15
	Осредњи	32	40	36	36	36
	Добар	24	28	20	32	26
	Веома добар	24	12	8	24	17
Однос међу запосленима	Веома лош	8	4	16	4	8
	Лош	12	16	36	4	17
	Осредњи	32	40	20	36	32
	Добар	24	28	20	32	26
	Веома добар	24	12	8	24	17

Извор: Аутори (2020)

Анализа оптерећења зайослених

Обављање свакодневних пословних активности са собом носи одређени физички и психички напор. Колико је то оптерећење и како га запослени перцепирају може у многоме да утиче на задовољство запослених условима рада.

Приликом овог истраживања запослени су на скали од 1 до 5 (1 - лако, 2 - средње лако, 3 - нисам сигуран, 4 - средње тешко, 5 - напорно) оцењивали обављање свакодневних пословних активности са аспекта физичког и психичког оптерећења.

Табела 4. Анализа оптерећености запослених (%)

		Ексклузивни ресторан	Ресторан домаће кухиње	Пицерија	Ресторан брзе хране	ПРОСЕК
Физички напор	Лако	4	4	4	0	3
	Средње лако	4	0	0	8	3
	Нисам сигуран	48	28	36	40	38
	Средње тешко	28	28	24	16	24
	Напорно	16	40	36	36	32
Психички напор	Лако	0	0	0	0	0
	Средње лако	12	0	0	0	3
	Нисам сигуран	32	24	28	28	28
	Средње тешко	36	36	32	20	31
	Напорно	20	40	40	52	38

Извор: Аутори (2020)

На основу података из табеле 4 може се уочити да велики број испитаника сматра да је обављање свакодневних пословних активности физички напорно, чак њих 32%. Само по 3% особа сматра да је обављање свакодневних пословних активности лако и средње лако, велики број испитаника, посебно у ексклузивним објектима и објектима брзе хране, изјаснило се да не може да да процену, што може бити узроковано недовољним радним искуством.

Код психичког напора чак 37% испитаника сматра да је обављање свакодневних пословних активности психички напорно, а ниједан испитаник не сматра да је лако. Највећи број испитаника који сматрају „да је напорно“ долази из ресторана брзе хране. Најбоља ситуација је у ексклузивним ресторанима где само 5% испитаника свој посао сматра психички оптерећујућим.

Анализа средстава за рад

Рад у угоститељству подразумева постојање одговарајућег кодекса облачења са циљем заштите на раду. Угоститељски објекат, обезбеђујући униформу за рад, може значајно утицати на задовољство запослених, јер им смањује трошкове набавке униформе, али и ствара осећај заједништва код запослених који носе исту униформу. У табели 5 се може видети да се 52% испитаника изјаснило да ресторан не обезбеђује униформу за рад, а њих 48% да обезбеђује. Највећи број испитаника који се изјаснио са „да“ долази из ексклузивних ресторана, 60%, а најмањи број из објеката из групације пицерија, 36%.

Да би се свакодневне пословне активности обавиле у предвиђеном року и на квалитетан начин, радници морају имати одговарајући алат. Слично као и са алатом, и опрема се усавршава са развојом технологије. Данас постоје уређаји који замењују неколико различитих апарата.

Табела 5. Униформа, алати и опрема потребна за рад (%)

		Ексклузивни ресторан	Ресторан домаће кухиње	Пицерија	Ресторан брзе хране	ПРОСЕК
Униформа за рад	Да	60	52	36	44	48
	Не	40	48	64	56	52
Опремљеност алатом	Да	44	48	56	52	50
	Не	52	48	40	36	44
	Не знам	4	4	4	12	6
Савремена опрема	Да	36	24	28	20	27
	Не	52	72	64	60	62
	Не знам	12	4	8	20	11

Извор: Аутори (2020)

Половина испитаника је навело да ресторан поседује адекватан алат за обављање свакодневних пословних активности, од тога највише у пицеријама (56%), а најмањи број из ексклузивних ресторана (44%). Чак 62% испитаника сматра да опрема у ресторану није у складу са савременим трендовима припремања хране. Од тога највише је из ресторана домаће кухиње 72%, а најмање из ексклузивних ресторана 52%. Само 27% испитаника сматра да је опрема у складу са савременим трендовима припремања хране.

Анализа мотивације за рад запослених

Питање мотивације запослених је једно од питања везаних за управљање по-

словањем које се у последњих неколико година све чешће поставља и све више добија на значају. Како би се успешно пословало, свако предузеће мора да пронађе оптималну комбинацију материјалних и нематеријалних подстицаја за своје запослене.

Што се тиче мотивације запослених (табела 6), ресторани у Новом Саду не посвећују довољно пажње. Скоро пола испитаника је рекло да ресторан не мотивише запослене, највише у ресторанима брзе хране (68%), а најмање у ексклузивним ресторанима (36%). Од видова мотивације, најзаступљенији су слободни дани, затим новчани бонуси, а најмање су заступљене јавне похвале.

Табела 6. Начини мотивације (%)

	Ексклузивни ресторан	Ресторан домаће кухиње	Пицерија	Ресторан брзе хране	ПРОСЕК
Новчани бонуси	24	12	20	0	14
Слободни дани	24	28	28	32	28
Јавне похвале	16	8	12	0	9
Не мотивише	36	52	40	68	49
Остало	0	0	0	0	0

Извор: Аутори (2020)

Анализа мишљења испитаника о могућносима унапређења услова рада

Испитаницима је у оквиру последњег питања остављена могућност да изнесу своје мишљење на који начин би се услови рада у ресторану могли унапредити, како би ниво њиховог задовољства био већи. Већина испитаника, од оних који су дали своје мишљење, сматрају да би веће плате могле побољшати услове рада (њих 15%). Након њих, највише је оних који мисле да би већи број запослених могао побољшати услове рада, њих 7%, а најмање је оних који сматрају да би краће радно време могло побољшати услове рада, тачније њих 4%.

Закључак

Након спроведеног истраживања међу запосленима у угоститељству Новог Сада, као значајног угоститељско-туристичког центра, дошло се до појединих закључака о ставовима на тему њиховог задовољства условима рада. Истраживање је показало да задовољство запослених у ресторанима варира у зависности од врсте угоститељског објекта, а да је незадовољство условима рада посебно изражено у објектима брзе хране, где је и најнижи ниво мотивисања запослених.

Спроведено истраживање је довело до закључка да је задовољство запослених генерално на јако ниском нивоу иако су

запослени у ексклузивним ресторанима показали највеће задовољство условима рада у односу на све четири групе истражених објеката. Задовољство запослених у ресторанима где је мањи контакт са потрошачима није од истог значаја као у ресторанима ексклузивне понуде где је тај контакт од велике важности за потрошаче. Овакво стање значајно утиче на задовољство гостију, корисника услуга, на чему се мора поради ради постизања обостраног задовољства, које ће угостио-тељском објекту омогућити и оставарење профитабилнијег пословања.

Наредна истраживања требало би да се дубље фокусирају на карактеристике испитаника и позиције на којима испитаници раде како би се дошло до прецизнијих података о узроку нивоа њиховог задовољства на различитим радним местима у угоститељству.

Захвалница

Истраживања је финансирало Министарство просвете, науке и технолошког развоја Републике Србије (Ев.бр. 451-03-68/2020-14/ 200125).

Литература

- Ay, M., Avsaroglu, S. (2010) Research on accountants' professional burnout, job and life satisfaction: 2-Burnout and job satisfaction. *African Journal of Business Management*, 4(8), 1576–1585.
- Bowling, N.A. (2007) Is the Job Satisfaction-Job Performance Relationship Spurious: A Meta-Analytic Examination. *Journal of Vocational Behavior*, 71(2), 167–185.
- Chaturvedi, V. (2005) A study on factors affecting job satisfaction of employees in hotel industry: A study with reference to few categorized hotels in NCR. *Summer Internship Society Management Prudence Journal*, 40-51.
- Chiang, C. (2010) Perceived organizational change in the hotel industry: An implication of change scheme. *International Journal of Hospitality Management*, 29, 157–167
- Cohen, A., Golan, R. (2007) Predicting absenteeism and turnover intentions by past absenteeism and work attitudes. *Career Development International*, 12(5), 416–432.
- Cooper, C.L., Locke, E.A. (2000) *Industrial and Organizational Psychology*. Blackwell Business Ltd.
- Cullen, N.C. (2001) *Team Power, managing human resources in the hospitality industry*. Prentice Hall Inc, New Jersey.
- Goldberg, C. B., Waldman, D. A. (2000) Modeling employee absenteeism: Testing alternative measures and mediated effects based on job satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, 21(6), 665-676.
- Hoynala, V. M. (2009) *Receptionists' job satisfaction in hotels of Rovaniemi – Effects of unhappy and problematic customers*. Jyväskylä University of applied science, school of tourism and services management, Jyväskylä.
- Judge, T. A., Thorensen, C.J., Bono, J. E., Patton, G. K. (2001) The job satisfaction job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin*, 127(3), 376-407.
- Judge, T. Heller, D., Mount, M. (2002) Five-factor model of personality and job satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 530-541.
- Kowalczyk, A. (2015) The world's biggest hotel companies. Old trends and new tendencies. *Misceclanea geographica - regional studies on development*, 19(4), 26-33.

- Krishnan, S.K., Singh, M. (2010) Outcomes of intention to quit of Indian IT professionals. *Human Resource Management*, 49(3), 419–435.
- Laškarin Ažić, M. (2017) The impact of hotel employee satisfaction on hospitality performance. *Tourism and Hospitality Management*, 23(1), 105-117.
- Moorman, R.H. (1993) The influence of cognitive and affective based job satisfaction measures on the relationship between satisfaction and organizational citizenship behavior. *Human Relations*, 46(6), 759–776.
- Özer, G., Günlük, M. (2010) The effects of discrimination perception and job satisfaction on Turkish public accountants' turnover intention. *African Journal of Business Management*, 4(8), 1500–1509.
- Pelit E., Öztürk Y., Arslantürk Y. (2011) The effects of employee empowerment on employee job satisfaction: A study on hotels in Turkey. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23(6), 784 – 802.
- Sánchez S., Santa Cruz, F., López-Guzmán, T. (2013) Analysis of Job Satisfaction in the Hotel Industry: A Study of Hotels in Spain. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 13, 63-80.
- Spector, P. E. (2008) *Industrial and Organizational Behavior*. Oxford, England: Wiley.
- Suriyankietkaew S., Avery G. (2014) Employee satisfaction and sustainable leadership practices in Thai SMEs. *Journal of Global Responsibility*, 5(1), 160 – 173.
- Thompson, E.R., Phua F.T.T. (2012) A Brief Index of Affective Job Satisfaction. *Group & Organization Management*, 37(3), 275–307.
- Tomažević, N., Seljak, J., Aristovnik, A. (2014) Factors Influencing Employee Satisfaction in the Police Service: The Case of Slovenia. *Personnel Review*, 43(2), 209–227.
- Tsai, M. C., Cheng, C. C., Chang Y. Y. (2010) Drivers of hospitality industry employees' job satisfaction, organizational commitment and job performance. *African Journal of Business Management*, 4(18), 4118–4134.
- Wright, Th. A. (2006) The emergence of job satisfaction in organizational behavior, A historical overview of the dawn of job attitude research. *Journal of Management History*, 12, 262-277.
- Yang, J.T. (2010) Antecedents and consequences of job satisfaction in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29, 609-619.
- Бешлић И., Бешлић Д. (2008) Задовољство послом. Висока пословна школа струковних студија, Нови Сад. Школа бизниса, 154-161.
- Гагић, С., Калењук, Б., Јовичић, А., Петровић, М. Д. (2016) Друштвено одговорно пословање у угоститељству. Туристичко пословање, 18, 33-41.
- Галичић, В., Лашкарин, М. (2016) Принципи и пракса туризма и хотелијерства. Факултет за менаџмент у туризму и угоститељству, Опатија.
- Перић, Г., Гашић, М., Ивановић, В., Стојиљковић, М. (2015) Задовољство запослених у бањским туристичким дестинацијама Србије. Часопис БизИнфо, 6(2), 1–15
- Танасијевић, З. (2006) Задовољство запослених. Асоцијација за квалитет и стандардизацију Србије, Крагујевац
- Чизмић, С., Вишацки, Т. (2009) Повезаност индивидуалних вредности и организационекултуре као предиктор задовољства послом у војној средини. Војно дело, 3, 217-233.