

UNIVERZITET SINGIDUNUM
Departman za poslediplomske studije
Danijelova 32, Beograd

VEĆU DEPARTMANA ZA POSLEDIPLOMSKE STUDIJE

Na osnovu odluke Veća Departmana za poslediplomske studije Univerziteta Singidunum iz Beograda broj

4 - 27/2021 od 26.02.2021. , određeni smo u Komisiju za ocenu doktorske disertacije kandidata **Jelene Čeperković, master** pod naslovom „ANALIZA LANCA VREDNOSTI BANJA SRBIJE“ o čemu podnosimo sledeći

IZVEŠTAJ

Osnovni podaci o kandidatu

Kandidat **Jelena Čeperković** je rođena 28.11.1977. godine u Kraljevu, Srbija. U Vrnjačkoj Banji je završila osnovnu i srednju ugostiteljsko-turističku školu. Višu hotelijersku školu je završila u Beogradu kao prva u generaciji, a zatim je diplomirala na Ekonomskom fakultetu u Kragujevcu iz oblasti kvaliteta u hotelijerstvu. Nakon toga je završila master studije na Fakultetu za obrazovanje diplomiranih pravnika i ekonomista za rukovodeće kadrove u Novom Sadu sa prosečnom ocenom 8,20.

Radno iskustvo

- Od decembra 2018. godine predsednik Sektorskog veća za sektor trgovine, ugostiteljstva i turizma;
- Od septembra 2011. godine direktor Ugostiteljsko-turističke škole sa domom učenika u Vrnjačkoj Banji;
- Od februara 1999. godine radi kao nastavnik u Ugostiteljsko-turističkoj školi sa domom učenika u Vrnjačkoj Banji;
- Od septembra 2007. godine radi kao koordinator za ogledne obrazovne profile za Zavod za unapređivanje obrazovanja i vaspitanja;
- Tokom 2011, 2012, i 2013. godine je radila na projektu „Druga šansa“ za Ministarstvo prosvete, nauke i tehnološkog razvoja;
- Od 2004. godine radi u okviru svih projektnih faza Kulturkontaktat Austrija, u projektnoj kancelariji za obrazovanje u okviru projekta tur.reg. Srbija u Beogradu, a sada i u Sarajevu;
- Od 2016. godine je uključena u projekat Dualnog obrazovanja koji sprovodi British Council u Srbiji sa školama iz oblasti ugostiteljstva i turizma u Velikoj Britaniji;
- Ima zvanje pedagoškog savetnika

Objavljeni radovi:

M24

Čeperković J., Čerović S., Dynamic of Spa Tourism Development in Selected Countries of Eastern Europe: Pre-Pandemic and Pandemic Mic Data and Post-Pandemic Prediction of Overnight Stays and an Average Length of Stay, *Ekonomika poljoprivrede* br.1 2023 - Potvrda od 10.01.2023

Spisak rezultata M50

Čeperković, J., Šiljak, M., & Đurađević, M. (2017). Women Entrepreneurship in Function of Improving Tourist Offer. *Journal of Women's Entrepreneurship and Education*, M52

M14 (Tematski zbornik međunarodnog značaja)

Đuradević, M. & Čeperković, J. (2018). Quality of manifestation "Love fest" as a tourist product of Vrnjačka Banja, The Third International Scientific Conference: *TOURISM IN FUNCTION OF DEVELOPMENT OF THE REPUBLIC OF SERBIA*- Tourism in the Era of Digital Transformation - Thematic Proceedings II, Faculty of Hotel Management and Tourism, Vrnjačka Banja, 384-399, dostupno na <http://www.tisc.rs/proceedings/index.php/hitmc/article/view/65>

Ostali radovi

Udžbenik, Zavod za udžbenike, Beograd 2014, 2017. i 2019. godine, „Osnove turizma i ugostiteljstva“,

Udžbenik, Zavod za udžbenike, Beograd, 2020. godine

„Agencijsko i hotelijersko poslovanje“

Priručnik, Zavod za udžbenike, Beograd, 2011.

„Turizam i marketing“

Vodič, Zavod za udžbenike, Beograd, 2009.

„Vodič za profesionalnu praksu u privrednom društvu“

Vodič, Kulturkontakt Austrija, Beograd 2017.

Vodič za organizatora praktične nastave

Doktorska disertacija **Jelene Čeperković**, *master* je urađena na 260 strana i prikazano je 31 grafikon, 28 tabela, 21 pregled, 6 šema i 5 ilustracija; 15 strana spiska literature (330 bibliografskih jedinica, od čega su 188 knjige, časopisi, naučni članci, 33 su zakonski akti, izveštaji ministarstva i turističke organizacije i 119 internet izvora. U doktorskoj disertaciji navedena je 271 fusnota.

Doktorska disertacija kandidata Jelene Čeperković je prošla proveru softvera za ustanovljavanje preklapanja/plagijarizma (iThenticate: Plagiarism Detection Software). Ukupan procentualni iznos zapaženih preklapanja iznosi 10 % disertacije. Svaka jedinica primarnih izvora, naznačenih kao potencijalni izvor prilikom provere plagijarizma, iznosi manje od 1% u ukupnom radu.

Najveći broj uočenih preklapanja se odnosi na reference navedene u fusnotama koje je kandidat koristio prilikom navođenja izvora za prikazane tvrdnje i citate u disertaciji. Preostali deo preklapanja odnosi se na periodične reči i izraze koji su opšteprihvaćeni i koriste se u svakodnevnoj komunikaciji i akademskom pisanju u različitim oblastima, pa se stoga ne mogu smatrati plagijarizmom kao i adekvatno navedene preuzete delove iz drugih izvora literature, obeležene navodnicima i fusnotama koje ukazuju na originalni rad iz kog su delovi citirani. Deo disertacije koji se odnosi na istraživanje i analizu rezultata nema preklapanja koja se mogu smatrati plagijarizmom što ukazuje na originalnost samog istraživanja.

2. Predmet i cilj doktorske disertacije

Predmet istraživanja teze jeste analiza turističke ponude u banjama Srbije. Srbija poseduje izuzetne prirodne turističke motive koji nisu u potpunosti valorizovani u turističke svrhe. Značajno mesto u velikom broju turističkih motiva zauzimaju banjske turističke destinacije. Lanac vrednosti u banjama ima značajnu ulogu kod turista, pogotovo pri donošenju odluke gde će provesti odmor ili odlaziti nekim drugim povodom (najčešće povodom lečenja). Analizom lanca vrednosti u poznatim srpskim banjskim destinacijama izvršio bi se uvid u stanje turističke ponude u smislu medicinske, lečilišne i preventivne. Da bi se ovo postiglo, najpre je potrebno analizirati lanac vrednosti u banjama Srbije, a zatim ga uporediti sa lancem vrednosti u banjama

u Evropi. Za poređenje su izabrane banje u vodećim turističkim državama Evrope: Austrija, Mađarska, Slovenija, Hrvatska, Rumunija, Nemačka, Italija i Francuska. Mapirane su najznačajnije banjske destinacije u svakoj od navedenih država i daće se opšta slika raspoloživosti kapaciteta - lanca vrednosti.

Cilj doktorske disertacije je utvrđivanje stanja lanca vrednosti u banjama Srbije i identifikovanje nosioca aktivnosti u lancu vrednosti. Nakon ove analize stanja, rezultati istraživanja bi se uporedili sa vodećim banjskim destinacijama u Evropi, a u cilju utvrđivanja nedostataka i predlaganja mera za poboljšavanje lanca vrednosti u banjama Srbije. Odnosno, cilj ovog istraživanja je da se utvrde mere i aktivnosti koje treba preduzeti kako bi lanac vrednosti bio podjednak ili superiorniji u odnosu na evropske banjske destinacije. Dakle, potrebno je utvrditi aktivnosti koje bi nosioci u lancu vrednosti trebalo da preduzmu kako bi turisti dobili veću vrednost za cenu koju plaćaju.

Osnovne hipoteze u ovoj disertaciji su:

Opšta teza od koje se krenulo u disertaciji je: *Banje u Srbiji adekvatnom transformacijom mogu biti konkurentni turistički proizvod na međunarodnom turističkom tržištu.*

Posebna hipoteza koja proizilazi iz opšte je: *Konkurentnost banja u Srbiji se može postići značajnim investiranjem u infra i suprastrukturu sa ciljem unapređenja kvaliteta i kvantiteta lanca vrednosti u banjama.*

Pojedinačne hipoteze koje će se koristiti u disertaciji su:

1. Razvoj turizma u banjama Srbije dovodi do povećanja posećenosti turista, kao i do pozitivnog efekta na turizam;
2. Destinacije banjskog turizma u Srbiji su uglavnom svojom ponudom usmerene na domen lečenja;
3. Banje u Srbiji imaju dobre prirodne i društvene resurse za razvoj turizma u banjama kao i vodeće zemlje u Evropi;
4. Pomoćne aktivnosti lanca vrednosti banja Srbije znatno zaostaju u odnosu na banje Evrope;
5. Ne postoje značajne razlike u stavovima gostiju i zaposlenih o turističkoj ponudi (aktivnostima lanca vrednosti) banja Republike Srbije.

6. Metode istraživanja

Da bi se zadovoljili primarni metodološki zahtevi: objektivnost, opštost, sistematičnost, pouzdanost i verodostojnost, tokom naučno-istraživačkog rada su primenjene raznovrsne metode (deskriptivna, induktivna, deduktivna, metode analize, sinteze, generalizacije i specijalizacije, statistička metoda, metoda matematičkog modela, komparativna metoda, metoda kompleksnog posmatranja i analize sadržaja, benčmarking metoda i anketiranje).

U skladu sa izabranom tematikom, definisanim smernicama i ciljevima istraživanja, i postavljenim naučnim hipotezama, pristupilo se tretiranju date problematike radi izvođenja naučnih i stručnih zaključaka i dolaženja do mogućih rešenja, a sve uz upotrebu teorijske analize, kao i korišćenja rezultata koji su izloženi u domaćoj i međunarodnoj literaturi, a do kojih su došli naučnici i autori koji se bavili problematikom koju tretira ovaj rad.

Empirijskim istraživanjem su potvrđene ili negirane postavljene hipoteze. U istraživanjima su korišćena naučno-teorijska saznanja, relevantna literatura, iskustva iz dugogodišnje prakse, kao i iskustva iz savremenog poslovnog okruženja.

Metod matematičkog modela sa aproksimacijom polinoma četvrtog stepena je korišćen kod istraživanja statističkih podataka u dva slučaja. Prvi je kod zemalja koje su vodeće u pogledu turizma u banjama, budući da se pokazalo da ovaj model može empirijske podatke istraživanja prikazati u svakom vremenskom trenutku za razliku od lineranog trenda koji ne bi najpravilnije preslikao statističke podatke. Drugi slučaj je primena ovog metoda kod statističkih podataka za banje u Srbiji.

Metod anketiranja je primarno istraživanje koje je sprovedeno kroz nekoliko faza. Najpre je izrada elektronskog upitnika koji će sadržati pitanja koncipirana da se naučno istraži kvantitet i kvalitet lanca vrednosti u banjama Srbije. Anketiranje je sprovedeno u periodu od marta do maja 2021. godine u deset srpskih banja gde je anketirano po deset nosilaca turističke ponude (hoteli, turističke organizacije i rehabilitacioni centri) i po deset gostiju različitog uzrasta i različitog cilja dolaska (lečenje ili odmor). Tako dobijeni podaci su grafički i tabelarno prikazani uz komentare i objašnjenja dobijenih rezultata.

Metoda posmatranja je primenjena prilikom obrade rezultata. Ovi rezultati biće upotrebljeni u cilju definisanja pravca istraživanja problema sa razvojem banjskog turizma u Srbiji.

Benčmarking metoda je primenjena kod poređenja srpskih banjskih destinacija sa banjskim destinacijama u zemljama Evrope. U tom kontekstu korišće se podaci i istraživanja do kojih se došlo, prevashodno istraživanjem na internetu, o ovim destinacijama. Naime, ocena turističke ponude u banjama Srbije upoređiće se sa prosečnom ocenom u drugim, vodećim zemljama u domenu banjskog turizma.

5. Kratak opis sadržaja doktorske disertacije

Doktorska disertacija je koncipirana tako da sadrži uvodni deo u kome su dati predmet rad, ciljevi rada, polazne hipoteze i metodologija istraživanja.

Rad sadrži uvod, četiri dela i zaključna razmatranja.

U **uvodnom razmatranju** je ukratko izložen problem koji je analiziran u disertaciji. Uvod sadrži opšte podatke o banjskim turističkim destinacijama u Evropi i Srbiji, metodološki pristup, kao i strukturu rada.

U **prvom delu** je dat teorijski okvir banjskog turizma kao oblika turizma. Posebna pažnja u ovom delu je usmerena prema turističkoj ponudi u banjama kako na onu koja je usmerena na zdravu populaciju, tako i na onu namenjenu oporavku. Ovaj deo sadrži osnovne karakteristike banjskih proizvoda sa osvrtom na proizvod preventivnog i kurativnog sadržaja.

Drugi deo se bazira na banjskom turizmu u našoj zemlji. Najpre se navode karakteristike razvoja banjskog turizma u Srbiji. U ovom delu analizira se ostvareni broj noćenja prema vrstama turističkog mesta. Potom je razvoj proizvoda u banjama Srbije uvezan sa konceptom primene marketinga. U ovom delu su analizirane banje koje po statističkim podacima u poslednjih nekoliko godina beleže najveći broj dolazaka turista, a njihova ponuda postaje sve više kvalitetna i raznovrsna. Mesto banja u turizmu Srbije i uticaj državnih organizacija i udruženja na razvoj banja u Srbiji je isto tako istaknuto u ovom delu.

Treći deo je posvećen definisanju lanca vrednosti. Krenulo se od teorijskih podataka i Porterovog pristupa lancu vrednosti kako bi se predstavio aspekt lanca vrednosti. Aspekt lanca vrednosti je zatim primenjen na turizam, odnosno na banjski turizam. Porterove aktivnosti kod lanca vrednosti su analizirane na nivou banjskih turističkih destinacija.

Četvrti deo je deo istraživanja. U ovom kontekstu je korišćena benčmarking analiza, odnosno upoređivanje lanca vrednosti banja u Srbiji sa lancem vrednosti vodećih banja u Evropi. Za svaku od gore navedenih zemalja opisan je lanac vrednosti i data ocena iste. Pojedinačne ocene u

posmatranim zemljama treba da daju sliku prednosti i nedostataka banja u Srbiji u odnosu na banje u Evropi. Kroz ovo istraživanje se dolazi do značajnih podataka koji bi ukazali na pristup razvoju banjskog turizma.

U okviru **zaključnih razmatranja** iznete su mere koje mogu da poboljšaju stanje i evropsku perspektivu srpskih banja, odnosno, mere koje su usmerene na produžetak ili eliminisanje sezonalnosti, sistemski pristup razvoju banjskih centara i podizanju kvaliteta usluga, kako onih lečilišnih, tako onih preventivnih. Na kraju je usledilo uređivanje seta turističke ponude koja bi bila adekvatna za, prevashodno, strane turiste.

U okviru **zaključnih razmatranja** sprovedenog istraživanja je analizirana potvrđenost postavljenih hipoteza.

Hipoteza broj 1 - Razvoj turizma u banjama Srbije dovodi do povećanja posećenosti turista, kao i do pozitivnog efekta na turizam je dokazana predstavljanjem statističkih podataka za izabrane banje u Srbiji. Naime, banje poput Vrnjačke Banje, Vrdnika i Sokobanje su imale najviše investicionih ulaganja za poslednjih nekoliko godina što je uslovalo razvoj turizma u ovim mestima. Sa druge strane, ove banje se nalaze u samom vrhu posećenosti, odnosno imaju najveći broj dolazaka i noćenja turista. U poređenju ocene lanca vrednosti banja Slovenije, Austrije i Mađarske uočava se da su ocene značajno veće od ocene banja Srbije. Banje Slovenije, Austrije i Mađarske imaju znatno veću posećenost u odnosu na banje Srbije.

Hipoteza broj 2 - Destinacije banjskog turizma u Srbiji su uglavnom svojom ponudom usmerene na domen lečenja. Ova hipoteza je testirana kroz upitnik koji su popunjavali zaposleni u privrednim subjektima i turisti banja u Srbiji. Ocene zdravstvenih usluga, kao i kvaliteta prirodnog faktora za lečenje su vrlo visoke. Sa druge strane, anketirani su dali najniže ocene za sadržaje koji ne pripadaju lečilišnom domenu. Odnosno, saglasni su da banje u Srbiji nemaju dovoljno sadržaja za turiste koji bi kao motiv dolazaka imali odmor, zabavu, rekreaciju i opuštanje. Kombinovanjem turizma u banjama sa još nekim vidom turizma značajno bi se izmenio motiv dolaska turista u banje.

Hipoteza broj 3 - Banje u Srbiji imaju dobre prirodne i društvene resurse za razvoj turizma u banjama kao i vodeće zemlje u Evropi. Poređenje ocena prirodnih i društvenih faktora sa kojima raspolažu banje u Srbiji i banje u Austriji, Mađarskoj, Sloveniji i Hrvatskoj uočava se da su ovi resursi vrlo konkurentni. Naime, u pojedinim segmentima banje Srbije imaju komparativnu prednost posebno kada su društveni faktori u pitanju. Ovde se pre svega misli na spomenike kulture od izuzetnog značaja, a neki su pod zaštitom UNESCO-a. U okruženju destinacija banjskog turizma postoje posebni društveni faktori koji mogu biti deo turističke ponude. Zato su ispitanici ocenili visokom ocenom raspoložive resurse.

Hipoteza broj 4 - Pomoćne aktivnosti lanca vrednosti banja Srbije znatno zaostaju u odnosu na banje Evrope. Ispitivanjem i poređenjem ocena ovih aktivnosti uočava se da je ključni nedostatak ponude banja u Srbiji i gde one gube prednost u odnosu na banje Evrope. Reč je o pomoćnim aktivnostima u destinaciji banjskog turizma, odnosno infrastrukturi koja se ne odnosi samo na turiste nego uopšte na stanovništvo Srbije (transport, telekomunikacija, elektroenergetski sistem, razvoj tehnike i tehnologije, inovacije i sl.). Uočava se da navedena infrastruktura znatno bolje funkcioniše u analiziranim zemljama nego u Srbiji i da primena tehnike, tehnologije i mnoštvo inovacija u turizmu zadovoljava potrebe i želje turista.

Hipoteza broj 5 - Ne postoje značajne razlike u stavovima gostiju i zaposlenih o turističkoj ponudi (aktivnostima lanca vrednosti) banja Republike Srbije. Ova hipoteza je dokazana kod prosečne ocene koja je dobijena od ispitanika zaposlenih u privrednim subjektima na strani turističke ponude i turista u banjama Srbije. Prosečna ocena dobijena od gostiju je 4,72, dok su

zaposleni ocenili sa prosekom 4,79. Postoji ne značajna razlika u oceni stavova jedne i druge grupe ispitanika. Ova beznačajna razlika govori o objektivnosti ispitanika i daje dosta realnu sliku o turističkoj ponudi banja Srbije.

U zaključcima autorka ispravno konstatuje da banje u Srbiji imaju izuzetnu razvojnu šansu. Razvojem turizma u ovim destinacijama Srbija može imati komparativnu prednost u turizmu. Međutim, evidentno je da su potrebne mere koje bi se sprovele u banjama kako bi one bile konkurentne banjama zemalja u okruženju. Zemlje u okruženju imaju izuzetnu, neke i vrhunsku ponudu u banjama, pa je otuda zadatak banja u Srbiji mnogo teži i kompleksniji.

Jedna od hitnih mera koje treba preduzeti u razvoju turizma u banjama Srbije jeste definisanje jednog broja banja koje brzim investiranjem mogu da ponude kvalitetan velnes i spa program. Ovde se treba držati strategije koju su sprovele banje Slovenije. U izabrane banje treba investirati, pre svega, u smeštajne kapacitete, a zatim u luksuzne centre poput velnesa, spa, fitnesa, kozmetičkih i sl. Potrebno je promeniti stereotipni koncept razvoja banja i konstantno ih usmeravati ka:

- poboljšanju dosadašnjih zdravstvenih programa i njihovom orijentisanju ka jasno definisanim tržišnim segmentima;
- osmišljavanju novina u programima u skladu sa zahtevima tržišta;
- kombinovanju i spajanju tretmana u ponudi geo medicine i geo terapije sa krajnjim ciljem postizanja fizičke i duhovne ravnoteže;
- adaptaciji raspoloživih kapaciteta shodno zahtevima «hotela zdravlja»;
- inoviranju zdravstvenog turizma ponudom *outdoor*, čija koncepcija počiva na savlađivanju prepreka u okviru prirodnog ambijenta sa ciljem rehabilitovanja snage, ovladavanja veštinama, vraćanju smisla aktivnom životu;
- frekventnom primenjivanju kontemplativnog turizma – turizma u prirodnom okruženju uz aktivno korišćenje konfiguracije terena i vođenih površina kroz organizovane vodene ture sa ciljem poseta egzotičnih i neobičnih mesta čudotvornog mističnog i sakralnog okruženja;
- osmišljavanju porodičnog boravka promovišući tzv. «porodični velnes»;
- osmišljavanju originalnih rekreativnih programa za pojedine ciljne grupe (biznis program; menadžment program; mladenački program; školski program i sl.);
- unapređenju postojećih programa u skladu sa prirodnim ambijentom i nasleđem tradicionalne medicine – kombinacija lečenja i terapija uz korišćenje lokalnih tradicionalnih proizvoda i lekovitog bilja – jedinstveni velnes koncept bi mogao da uključi upotrebu lokalnih proizvoda u tradicionalnim tehnikama.
- uvođenju „Selfness“ programa – pored velnesa kao stanja odsustva bolesti i težnje ka kvalitetnom životu tzv. „selfness“ programi obuhvataju i kontemplativne tehnike u cilju razumevanja i spoznaje samoga sebe i svesnog tretiranja tela, emocija i duha tokom čitavog života. Selfnes pomaže da čovek postane svestan svojih vrednosti, ali i nedostataka.

6. Očekivani rezultati i naučni doprinos doktorske disertacije

Naučni doprinos disertacije: U skladu sa predmetom i ciljem, postavljenim pretpostavkama i metodama istraživanja, očekuje se da će rezultati ovog naučno-istraživačkog rada dati doprinos napretku Srbije u ovoj oblasti, jer se proces privatizacije i ulaganja u srpske banje tek očekuju, što nesumnjivo ima potencijal da dovede do liderske pozicije Srbije u domenu banjskog turizma.

Ovaj rad ima naučni doprinos u sledećem:

- Stvaranje novih osnova za teorijsko i metodološko usaglašavanje prakse u lancu vrednosti banja Srbije,

- Formirana je baza turističke ponude po kategorijama (preventiva i kurativa) u banjskim mestima u Srbiji,
- Rezultati sprovedenih istraživanja pokazali su nedostatke i šanse u lancu vrednosti banja Srbije,
- Ispitano je turističko tržište sa aspekta i ponude i tražnje za sadržajem i kvalitetom banjskih proizvoda i usluga.

7. Mišljenje i predlog Komisije

Doktorska disertacija **Jelene Čeperković**-master je urađena prema ranije odobroj prijavi. Ostvaren je plan istraživanja uz primenu postojećih naučnih i stručnih znanja iz više naučnih disciplina ekonomskog područja, a može se zaključiti da je kandidat za svoju doktorsku disertaciju izabrao aktuelnu i kompleksnu temu.

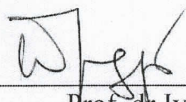
Struktura rada je dobro postavljena i omogućila je kandidatu da ostvari svoje istraživačke namere. Kandidat je uspeo da da relevantne odgovore na postavljene ciljeve rada, a to je glavni doprinos nauci pored urađenog istraživačkog dela rada.

Polazeći od napred navedenog predlažemo Veću Departmana za posle diplomanske studije i međunarodnu saradnju i Senatu Univerziteta Singidunum da prihvati doktorsku disertaciju Jelene Čeperković-master, pod naslovom „ANALIZA LANCA VREDNOSTI BANJA SRBIJE “ i odobri njenu javnu odbranu.

Beograd

18.01.2023.

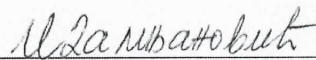
Članovi Komisije:



Prof. dr Ivana Brdar- predsednik



dr Slobodan Čerović, redovni profesor - mentor



Prof. dr Ivana Damjanović- vanredni profesor, član