

ПРИРОДНО-МАТЕМАТИЧКИ ФАКУЛТЕТ

ИЗВЕШТАЈ О ОЦЕНИ ДОКТОРСKE ДИСЕРТАЦИЈЕ

I ПОДАЦИ О КОМИСИЈИ
<p>1. Датум и орган који је именовao комисију: Дана 18.04.2019. године, Наставно-научно веће Природно-математичког факултета Универзитета у Новом Саду, именовало је Комисију за оцену и одбрану докторске дисертације кандидата Милице Ранчић, под насловом „Квалитет производа и услуга у велнес центрима као фактор конкурентности хотела у Словенији“.</p> <p>2. Састав комисије са назнаком имена и презимена сваког члана, звања, назива уже научне области за коју је изабран у звање, датума избора у звање и назив факултета, установе у којој је члан комисије запослен:</p> <p>др Светлана Вукосав, ванредни професор, ужа научна област: Хотелијерство, изабрана у звање 23.03.2017. године, Природно-математички факултет, Департман за географију, туризам и хотелијерство, Универзитет у Новом Саду, <i>председник</i>.</p> <p>др Ивана Блеших, ванредни професор, ужа научна област: Хотелијерство, изабрана у звање 25.06.2015. године, Природно-математички факултет, Департман за географију, туризам и хотелијерство, Универзитет у Новом Саду, <i>ментор</i>.</p> <p>др Марко Петровић, научни сарадник, ужа научна област: Географија (туризам), изабран у звање 24.06.2015. године, Географски институт “Јован Цвијић” САНУ, Београд, <i>ментор</i>.</p> <p>др Кристина Кошић, ванредни професор, ужа научна област: Туризам, изабрана у звање 20.01.2015. године, Природно-математички факултет, Департман за географију, туризам и хотелијерство, Универзитет у Новом Саду, <i>члан</i>.</p> <p>др Маја Турншек, доцент, ужа научна област: Туризам, изабрана у звање 03.09.2018. године, Факултет за туризам, Универзитет у Марибору, Словенија, <i>члан</i>.</p>
II ПОДАЦИ О КАНДИДАТУ
<p>1. Име, име једног родитеља, презиме: Милица (Радован) Ранчић</p> <p>2. Датум рођења, општина, држава: 01.08.1988., Лесковац, Србија</p> <p>3. Назив факултета, назив студијског програма мастер академских студија и стечени стручни назив: Природно-математички факултет, Мастер академске студије менаџмента (модул Хотелијерство и модул Туризам), Мастер менаџер (Хотелијерство и Туризам)</p> <p>4. Година уписа на докторске студије и назив студијског програма докторских студија: Година 2013., Доктор наука – Геонауке (туризам)</p> <p>5. Назив факултета, назив мастер рада, научна област и датум одбране: Природно-математички факултет, „Мотиви посете корисника услуга у велнес центрима одабраних хотела у Словенији“, Менаџмент у хотелијерству и Менаџмент туризму, 19.09.2013. године.</p> <p>6. Научна област из које је стечено академско звање мастера: Менаџмент</p>
III НАСЛОВ ДОКТОРСKE ДИСЕРТАЦИЈЕ: „Квалитет производа и услуга у велнес центрима као фактор конкурентности хотела у Словенији“

IV ПРЕГЛЕД ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ:

Докторска дисертација Милице Ранчић написана је на српском језику, латиничним писмом и садржи 204 стране, укључујући 8 поглавља, 238 референци, 75 табела, 1 шему, 17 графикона, 8 слика и 5 прилога. Дисертација је структурирана у 8 логично повезаних делова, а свако поглавље се састоји од већег број наслова и поднаслова.

Поред Предговора, Биографије и Кључне документацијске информације, као посебних делова, докторска дисертација се састоји из следећих 8 поглавља:

1. Увод (5-9 стр.)

2. Теоријски део рада (10-77 стр.)

Велнес туризам

Понашање потрошача у велнес туризму

Велнес туризам у Словенији

Појам благостања (eng. well-being) у туризму

Велнес центар као део угоститељског објекта

Квалитет хотелских услуга

Конкурентност хотелских предузећа

3. Емпиријски део рада (78-55 стр.)

Методологија истраживања

Резултати истраживања и дискусија

Анализа велнес понуде хотела у Словенији

Анализа резултата добијених анкетним истраживањем

4. Закључак (156-160 стр.)

5. Научни и практични допринос рада (161-162 стр.)

6. Лимитирајући фактори и препоруке за будућа истраживања (162-163 стр.)

7. Литература (164-178 стр.)

8. Прилози (179-199 стр.)

У **Уводу** докторске дисертације најпре је дефинисан проблем истраживања. Објашњена су главна истраживачка питања од којих се полази, у складу са потребама за спровођењем истраживања, а потом су формулисани предмет, циљ и задатак истраживања, као и истраживачке методе које су коришћене у докторској дисертацији. У уводном делу су такође постављене хипотезе, а указано је и на значај истраживања у оквиру докторске дисертације.

У **Теоријском делу** докторске дисертације, у оквиру неколико потпоглавља, дефинисани су основни постулати који представљају теоријско исходиште за емпиријско истраживање: појам велнеса, велнес туризам, понашање потрошача у велнес туризму, појам благостања, квалитет хотелских услуга и конкурентност хотелских предузећа. Поред тога, представљени су и основни модели за мерење перципираног квалитета услуге и субјективног благостања.

У **Емпиријском делу** докторске дисертације најпре је представљена методологија истраживања, описане су истраживачке фазе и мерни инструменти који су били коришћени. С обзиром на комплексност истраживачког проблема, истраживање је било усмерено у два правца. Емпиријски процес се, дакле, састојао из два истраживања: анализа велнес понуде словеначких хотела виших категорија и анкетно истраживање, које је било усмерено на кориснике велнес понуде у издвојеним хотелима. Анкетно истраживање односило се на: перципирани квалитет услуге у велнес центрима и осталим хотелским секторима, генерално задовољство хотелом, жељу за поновном посетом, конкурентност хотела са велнес центром и субјективно благостање. Резултати добијени путем кабинетског истраживања и анкетања путем Интернета приказани су табеларно и графички. За статистичку анализу и обраду података коришћене су следеће статистичке методе: анализа садржаја, дескриптивна статистика, анализа поузданости инструмента, једнофакторска анализа варијансе (АНОВА), Крускал-Волис тест, Хи-квадрат тест, регресиона анализа и медијаторна анализа. У овом поглављу су постављене и тестиране истраживачке хипотезе. Од 13 постављених хипотеза, у докторској дисертацији потврђено је 10 хипотеза, две хипотезе су делимично потврђене и једна хипотеза је одбачена. Представљено је и поређење добијених резултата са резултатима других истраживања из подручја дате проблематике.

У оквиру дела **Закључак** истакнути су најважнији резултати истраживања и дефинисани генерални закључци до којих је аутор дошао у свом истраживању.

У делу **Научни и практични допринос докторске дисертације** указано је на најбитније доприносе спроведеног истраживања, са посебним освртом на дефинисани модел и анкетни упитник који до сада нису примењивани за истраживање овог проблемског подручја у Словенији.

У делу **Лимитирајући фактори и препоруке за будућа истраживања** је указано на најбитнија ограничења истраживања (величина узорка, временски период, субјективна процена испитаника итд.) и дате су препоруке за будућа истраживања овог проблемског подручја.

У делу **Литература** наведени су сви коришћени релевантни извори литературе, актуелни часописи, књиге и зборници, али и Интернет извори. Овај део садржи 238 извора података.

У поглављу **Прилози** приказани су инструменти за прикупљање података који су коришћени у Емпиријском делу докторске дисертације, као и листа словеначких хотела виших категорија.

У последњем делу приказане су информације које се односе на **Биографију** аутора, Милице Ранчић.

На основу свега изложеног, Комисија је позитивно оценила све делове докторске дисертације.

V ВРЕДНОВАЊЕ ПОЈЕДИНИХ ДЕЛОВА ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ:

Наслов докторске дисертације „Квалитет производа и услуга у велнес центрима као фактор конкурентности хотела у Словенији“ је јасно дефинисан да укаже на релације које ће бити испитиване у самом истраживању.

Увод. У уводу докторске дисертације су јасно формулисани проблем истраживања, предмет, циљ, задатак, као и методе које ће се примењивати у раду. Осим тога, постављене су хипотезе, а указано је и на значај самог истраживања. Аутор докторске дисертације у уводном делу јасно наводи проблематику којом ће се бавити у истраживању, дефинишући основне теоријске поставке посматраног проблемског подручја. Истакнута је потреба за спровођењем истраживања, као и повезаност међу различитим аспектима истраживања. Овде су, такође, јасно постављене хипотезе које ће касније у раду бити тестиране, као и методе које ће бити примењене за доказивање наведених хипотеза. Аутор наводи да су у раду примењиване квалитативне и квантитативне методе истраживања. У оквиру квалитативне методологије примењена је метода дескрипције, да би се описали кључни појмови из различитих подручја која су битна за истраживано подручје. Осим тога, у оквиру квалитативне методологије коришћене су и методе индукције и дедукције, како би се путем теоријске и емпиријске анализе посматраног проблема, полазећи од појединачних појмова, дошло до општих закључака о перципираном квалитету услуге у велнес центрима и конкурентности хотела у Словенији. У оквиру квантитативне методологије су коришћени различити статистичко-економетријски тестови, да би се извршиле неопходне анализе и дошло до одговарајућих закључака о посматраном проблему, односно о утицају перципираног квалитета услуге у велнес центру на конкурентност хотела у Словенији. Указано је на чињеницу да у литератури нема значајних истраживања на тему повезаности између квалитета понуде велнес центара и тржишног позиционирања хотела. На крају уводног поглавља, аутор се бави значајем истраживања, посебно истичући креирање нове димензије на скали перцепције целокупне услуге у хотелу назване *перцепција конкурентности хотела са велнес центром*, која представља посебан практични и научни допринос докторске дисертације и која ће послужити истраживачима и менаџерима хотела да адекватно сагледају перцепцију гостију у погледу конкурентности хотела, уколико хотел поседује велнес центар.

Теоријски део. У теоријском делу рада, аутор се бави дефинисањем основних појмова који ће бити проучавани у докторској дисертацији. Поглавље Теоријски део рада се састоји од седам повезаних потпоглавља. Прво потпоглавље (*Велнес туризам*) се односи на дефинисање самог појма велнес туризма, односно овај део описује појам велнеса у велнес туризму, затим велнес туризам као део здравственог туризма, историјски развој велнес туризма у свету, велнес као здрав начин живота, савремене појмове из области велнес туризма (велнес, спа, селфнес), велнес и спа центре, трендове у развоју здравственог и велнес туризма, као и трендове у велнес исхрани. Аутор овде посебно истиче значај појма велнес у савременом свету, притом дефинишући велнес

као одређени начин живота, у којем људи, кроз сопствене изборе и одлуке доприносе унапређењу свог здравља и целокупног живота. На крају овог поглавља, кандидат посебно истиче трендове у развоју велнес туризма, наводећи да нове тенденције у хотелској индустрији (међу којима је велнес понуда једна од значајнијих) стварају константну потребу примене иновација у хотелијерству. Брзина прихватања и имплементирања иновација значајно утиче на повећање конкурентности хотелског производа и његову диференцијацију, па је укључивање нових врста велнес центара од кључног значаја. Висок квалитет хотелског производа је императив савременог пословања, а његово унапређење и константно побољшавање утиче на стварање оригиналније и другачије понуде у складу са захтевима потрошача. Захваљујући снажној конкуренцији и константним променама потреба потрошача, у хотелској индустрији су честа иманентна унапређења и јачање иновативности кроз стварање нових производа и побољшање постојећих. У складу са тим, у наредним поглављима теоријског дела посебно је обрађена тематика понашања потрошача, квалитета хотелских услуга и конкурентности хотелских предузећа. У другом потпоглављу теоријског дела (*Понашање потрошача у велнес туризму*), кандидат се бави понашањем потрошача у велнес туризму, посебно истичући профиле и мотиве корисника велнес услуга. С обзиром на то да се у докторској дисертацији кандидат бави испитивањем квалитета производа и услуга у велнес центрима као фактором конкурентности хотела у Словенији, у трећем потпоглављу теоријског дела (*Велнес туризам у Словенији*) посебна пажња посвећена је дефинисању велнес туризма у Словенији. У овом делу су најпре представљени основни концепти велнес туризма у Словенији (*Заједница словеначких природних лечилишта*), а потом је представљена понуда велнеса на туристичком тржишту Словеније (значајна улога велнеса у хотелској индустрији Словеније и предлог за одређивање минималних стандарда за понуђаче велнеса у Словенији). На крају је дат приказ *Зелене шеме словеначког туризма*. У четвртном потпоглављу теоријског дела рада (*Појам благостања (eng. well-being) у туризму*) дефинисан појам благостања (eng. well-being) у туризму. Објашњен је концепт благостања и његов утицај на промоцију здравља, затим су објашњени модели за мерење благостања и на крају је дефинисан појам субјективног благостања, са посебним освртом на његову повезаност са туризмом. У петом потпоглављу теоријског дела (*Велнес центар као део угоститељског објекта*) представљен је велнес центар као део угоститељског објекта, односно основни елементи хотелског велнес центра и базен као највећа просторна целина велнес центра. С обзиром на то да се у раду испитује утицај квалитета услуга у велнес центру на конкурентност хотела, у шестом потпоглављу теоријског дела (*Квалитет хотелских услуга*) посебна пажња је посвећена дефинисању квалитета хотелских услуга. Овде су најпре истакнуте основне карактеристике туристичких и хотелских услуга, а затим су представљене технике мерења квалитета хотелских услуга, са посебним освртом на SERVQUAL и SERVPERF модел, а затим су представљени стандарди и квалитет услуга у велнес туризму. Аутор у овом делу докторске дисертације истиче да се за мерење квалитета хотелских услуга могу користити различите технике. Проблеми који се јављају приликом мерења квалитета услуга су бројни, а најчешћи настају приликом: мерења прикривених атрибута, мерења уз помоћ мерних скала које дају преувеличане резултате, мерења одређених циљних група и мерења неких специјалних узрока. Аутор посебно истиче SERVPERF модел, који се користи се за оцењивање квалитета услуга које су госту пружене, јер се управо овај модел користи у докторској дисертацији, за даље истраживање овог проблемског подручја. Последња односно седма целина теоријског дела (*Конкурентност хотелских предузећа*) докторске дисертације односи се на дефинисање конкурентности хотелских предузећа, у оквиру чега се описује концепт конкурентности, појам конкурентности у туризму и хотелијерству, управљање квалитетом уз остваривање конкурентске предности, управљање животном средином уз остваривање конкурентске предности и стратегијски приступ за постизање конкурентске предности у хотелијерству. Кандидат истиче да је међународно окружење за туризам довело до економских и социјалних промена које су пак довеле до бројних несигурности у туристичком пословању. Такве промене сугеришу потребу за новим пословним активностима, тако да, помоћу континуираног побољшања квалитета и одрживости, све промене у туристичкој индустрији могу одолети конкурентским изазовима. Савремени услови пословања, глобализација и константне промене, створили су и нова правила понашања на свим тржиштима, па и на туристичком тржишту, што је резултирало повећаним захтевима и већом конкурентношћу, на шта и аутор упућује. С обзиром на то да је управљање животном средином веома важна компонента велнеса и да је управљање квалитетом свакако

незаобилазна активност у хотелима који поседују велнес центре, у овом делу докторске дисертације је објашњен систем управљања квалитетом хотелског пословања и управљања животном средином истовремено, односно како се системима ова два управљања остварује конкурентска предност у хотелској индустрији.

Емпиријски део. У емпиријском делу докторске дисертације најпре је представљена методологија истраживања, у оквиру које је представљено прикупљање података и опис узорка, затим су дефинисани мерни инструменти и начин обраде података. Поред тога представљен је и сам процес истраживања који се састојао из следећих фаза: избор инструмената истраживања, дистрибуирање упитника, прикупљање података, анализа садржаја, провера квалитета података и обрада података, анализа резултата, дискусија резултата и закључци. Емпиријски процес истраживања се састојао из два истраживања: анализа велнес понуде словеначких хотела виших категорија и анкетно истраживање, које је било усмерено на кориснике велнес понуде у издвојеним хотелима. Најпре је кабинетским истраживањем, путем Интернета, направљен опширан списак хотела прве, друге и треће категорије, а затим су издвојени они хотели који на својим веб-сајтовима имају велнес понуду у виду велнес центра или било каквог велнес програма. Затим је дистрибуиран упитник, на основу кога су се издвојила 24 хотела различитих типова из различитих туристичких регија Словеније: Алпска Словенија (планински тип хотела), Медитеранска Словенија (приморски тип хотела), Љубљана и средња Словенија (градски тип хотела) и Термално-Панонска Словенија (бањски тип хотела). Анализа велнес понуде у издвојеним хотелима извршена је помоћу индикатора, који су базирани на основним елементима проширеног велнес модела. Други део емпиријског процеса представља квантитативно истраживање, које је спроведено методом анкетирања. Циљну популацију чинили су посетиоци велнес центара, односно корисници велнес услуга у хотелима прве, друге и треће категорије у Словенији. Подаци су прикупљени помоћу онлајн анкете у периоду од маја до септембра 2018. године. Упитник је дистрибуиран на три језика: српски, словеначки и енглески језик. Упитник, који је био коришћен за истраживање, усмерено на кориснике велнес понуде у издвојеним хотелима, састојао се од 17 питања, подељених у три целине. У оквиру прве целине од испитаника се тражило да наведу опште разлоге и учесталост посете велнес центрима, као и услуге које користе. У другој целини испитаници су требали да оцене перципирани квалитет услуге у велнес центру и осталим хотелским секторима, затим перцепцију целокупне услуге у хотелу и субјективни осећај благостања. У трећој целини упитника, испитаници су одговарали на основна питања о социодемографским карактеристикама и информацијама о хотелу. У емпиријском делу представљени су и резултати истраживања. Прво је представљена анализа велнес понуде 24 хотела у Словенији, а потом и резултати добијени анкетним истраживањем. У оквиру истраживања велнес понуде хотела у Словенији, анализирани су индикатори: тело, здрава исхрана, релаксација, менталне активности, социјално и природно окружење. На основу датих индикатора на крају је дата укупна оцена велнес понуде за сваки хотел посебно. У оквиру резултата добијених анкетним истраживањем, најпре су представљене социодемографске карактеристике 254 испитаника, који су учествовали у испитивању, а потом су приказани резултати анализе поузданости скала коришћених у истраживању. За анализу података су коришћене једнофакторска анализа варијансе (АНОВА), хи-квадрат тест независности, Крускал-Волис тест, стандардна линеарна регресиона анализа и медијације. У оквиру стандардне линеарне регресионе анализе анализирани су следећи односи између варијабли: утицај перципираног квалитета услуге у велнес центру на конкурентност хотела, утицај перципираног квалитета услуге у велнес центру на генерално задовољство гостију хотелом, утицај перципираног квалитета услуге у велнес центру на жељу за поновном посетом, утицај перципираног квалитета услуге у велнес центру на субјективни осећај благостања, утицај генералног задовољства гостију хотелом на конкурентност хотела, утицај генералног задовољства гостију хотелом на субјективни осећај благостања и утицај генералног задовољства гостију хотелом на жељу за поновном посетом. Потврђено је да постоје статистички значајни утицаји између наведених варијабли. На крају је тестирано да ли постоји медијаторни ефекат генералног задовољства хотелом. Потпуна медијација је потврђена у регресији између свих пет димензија перципираног квалитета услуге у велнес центрима и жеље за поновном посетом. Такође, потпуна медијаторна улога генералног задовољства потврђена је и у регресији између димензија поузданост и одговорност и зависних димензија субјективног благостања:

задовољство животом и негативна осећања. Резултати истраживања су систематично графички и табеларно приказани, где је аутор докторске дисертације показао вештину адекватне припреме и анализе прикупљених података. Спроведеним статистичким анализама остварен је циљ истраживања и потврђена је већина хипотеза (10 хипотеза је потврђено, 2 хипотезе су делимично потврђене и 1 хипотеза је одбачена).

Закључак. На основу свеобухватне теоријске и емпиријске анализе, кандидаткиња Милица Ранчић извела је закључке истраживања, указујући на најбитније одреднице према дефинисаном предмету, циљу и хипотезама истраживања.

Научни и практични допринос рада. У оквиру овог дела рада, а на основу добијених резултата истраживања, кандидаткиња Милица Ранчић указује на практичне импликације спроведеног истраживања, али и његов научни допринос.

Лимитирајући фактори и препоруке за будућа истраживања. У овом делу докторске дисертације, кандидаткиња указује на најбитнија ограничења истраживања, која се углавном односе на величину узорка, временски период, субјективну процену испитаника итд. Поред тога, дате су и адекватне препоруке за будућа истраживања из овог проблемског подручја.

Литература. Ово поглавље се састоји од извора домаће и стране литературе (научних радова, књига и др), али и релевантних интернет извора који су актуелни за истраживано проблемско подручје.

Прилози. Прилози укључују анкетне упитнике коришћене у истраживању (на српском, енглеском и словеначком језику), списак хотела у Словенији са три, четири и пет звездица по туристичким регијама, као и упитник која се бави испитивањем индикатора велнес понуде у словеначким хотелима.

У склопу последњег поглавља своје докторске дисертације (**Биографија**), кандидат Милица Ранчић укратко наводи релевантне податке из своје биографије.

На основу свега изложеног, Комисија је позитивно оценила све делове докторске дисертације.

VI СПИСАК НАУЧНИХ И СТРУЧНИХ РАДОВА КОЈИ СУ ОБЈАВЉЕНИ ИЛИ ПРИХВАЋЕНИ ЗА ОБЈАВЉИВАЊЕ НА ОСНОВУ РЕЗУЛТАТА ИСТРАЖИВАЊА У ОКВИРУ РАДА НА ДОКТОРСКОЈ ДИСЕРТАЦИЈИ

1. **Rančić, M.,** Blešić, I., Djordjević, J., Bole, D. (2016): The motives for service users visiting the wellness centers in Slovenia. *Acta Geographica Slovenica*, 56 (2): 193-208. doi: 10.3986/AGS.723, ISSN: 1581-8314. **(M23)**
2. **Rančić, M.,** Mastilović, J., Blešić, I., Tešanović, D., Pavić, L. (2017): Nutritional characteristics of the menus in wellness centers in Serbia and Slovenia. *Collection proceedings of the 4th International Professional Conference-Trends and challenges in food technology, nutrition, hospitality, tourism, education and training*, Ljubljana, 30-39. ISBN: 978-961-6915-01-4. **(M33)**
3. **Rančić, M.,** Robačar, M., Bavec, F., Vukmanič, T., Lebe, S.S., Bavec, M. (2017): The Importance of organic food for customers in hospitality industry - case of Slovenia. *Abstract book, Conference Contemporary Trends in Tourism and Hospitality, Faculty of Sciences*, Novi Sad, 50. ISBN: 978-86-7031-444-3. **(M34)**
4. Bavec, M., Vukmanič, T., Bavec, F., **Rančić, M.,** Robačar, M. (2017): Organic food in gastronomy as a part of food tourism - case of Slovenia. *Book of abstracts, 3rd International Conference Agrobiodiversity "Organic Agriculture for Agrobiodiversity Preservation"*, Faculty of Agriculture, Novi Sad, 47. ISBN 978-86-7520-398-8. **(M34)**

На основу правила докторских студија Универзитета у Новом Саду, комисија констатује да кандидат испуњава услове за одбрану докторске дисертације.

VII ЗАКЉУЧЦИ ОДНОСНО РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА

Применом одговарајуће научне методологије, теоријске и емпиријске анализе извршено истраживање и прикупљени су подаци чијом анализом су добијени резултати докторске дисертације. На основу узорка, који се састојао из 254 испитаника и 24 хотела са велнес центрима у Словенији, добијени су следећи резултати истраживања:

- *X1: Постоји статистички значајна разлика у перцепцији квалитета услуге у велнес центру у односу на: а) старост, б) занимање, ц) брачни статус.* Све три независне варијабле (старост, занимање и брачни статус) показале су статистички значајне разлике између својих група, само при димензији поузданост, док се код осталих димензија квалитета нису показале статистички значајне разлике међу групама, због чега је хипотеза одбачена.
- *X2: Постоји статистички значајна разлика у генералном задовољству гостију хотелом у односу на: а) занимање, б) старост, ц) образовање.* Ова хипотеза је делимично потврђена, јер су резултати показали да се генерално задовољство гостију хотелом разликује у зависности од занимања и старости, док се при образовању нису показале статистички значајне разлике.
- *X3: Постоји статистички значајна разлика у укупној оцени велнес понуде у односу на тип хотела.* Ова хипотеза је потврђена чиме је доказано да бањски хотели и даље имају најбогатији велнес садржај, с тим што би требало напоменути да и остали типови хотела у Словенији имају веома добру велнес понуду, поготово приморски тип хотела.
- *X4: Постоји статистички значајна разлика код примарног разлога доласка у велнес центар у односу на: а) тип хотела, б) старост испитаника.* Ова хипотеза је потврђена. Од свих испитаника који су за примарни разлог изабрали одмор и релаксацију, највећи број је посетио бањске хотеле, а најмањи градски тип. Што се тиче разлике међу старосним категоријама, потврђено је да млађи испитаници углавном посећују велнес центре ради одмора и релаксације, док старији долазе у велнес центар првенствено због лечења и побољшања здравља.
- *X5: Постоје статистички значајне разлике у појединачним индикаторима велнес понуде у односу на тип хотела.* Ова хипотеза је потврђена и утврђена је статистички значајна разлика у односу на тип хотела утврђена је при индикаторима велнес понуде: здрава исхрана, природно и социјално окружење и тело (с тим што је за задњи индикатор разлика утврђена претходно путем једнофакторске анализе варијансе).
- *X6: Перципирани квалитет услуге у велнес центру има статистички значајан позитиван утицај на конкурентност хотела.* Резултати регресионе анализе показују да све димензије перципираног квалитета услуге у велнес центру имају статистички значајан позитиван утицај на конкурентност хотела, с тим што су се опипљивост, сигурност и разумевање издвојиле као димензије које имају најјачи утицај. На основу тога, хипотеза је потврђена.
- *X7: Перципирани квалитет услуге у велнес центру има статистички значајан позитиван утицај на генерално задовољство гостију хотелом.* Свака од димензија перципираног квалитета услуге у велнес центру показала је статистички значајан позитиван утицај на генерално задовољство гостију хотелом. По најјачем утицају издвојиле су се димензије одговорност и поузданост. На основу ових резултата, хипотеза је потврђена.
- *X8: Перципирани квалитет услуге у велнес центру има статистички значајан позитиван утицај на жељу гостију за поновном посетом.* С обзиром на то да све димензије перципираног квалитета услуге у велнес центру имају статистички значајан и позитиван утицај на жељу за поновном посетом, може се закључити да је ова хипотеза потврђена. Као

и код претходне хипотезе, највећи утицај показале су димензије одговорност и поузданост.

- *X9: Перципирани квалитет услуге у велнес центру има статистички значајан позитиван утицај на њихов субјективни осећај благостања.* Свака од димензија перципираног квалитета услуге у велнес центру показала је статистички значајан утицај на сваку од димензија субјективног благостања. Показан је статистички значајан позитиван утицај на срећу, задовољство животом и позитивна осећања, као и статистички значајан негативан утицај на негативна осећања. Све ово потврђује постављену хипотезу.
- *X10: Генерално задовољство гостију хотелом има статистички значајан позитиван утицај на конкурентност хотела.* Резултати истраживања показују да генерално задовољство гостију услугом у хотелу значајно доприноси конкурентности хотела, на основу чега се хипотеза X10 прихвата.
- *X11: Генерално задовољство гостију хотелом има статистички значајан позитиван утицај на њихов субјективни осећај благостања.* С обзиром на то да генерално задовољство гостију хотелом има статистички значајан позитиван утицај на димензије субјективног благостања срећа, задовољство животом и позитивна осећања, а негативан утицај на димензију негативна осећања, хипотеза X11 се прихвата.
- *X12: Генерално задовољство гостију хотелом има статистички значајан позитиван утицај на њихову жељу за поновном посетом.* Резултати истраживања показују веома јак позитиван утицај генералног задовољства на жељу за поновном посетом, што значи да задовољство гостију хотелом у великој мери доприноси њиховој жељи да поново посете тај хотел. На основу ових резултата хипотеза X12 се прихвата.
- *X13: Генерално задовољство гостију хотелом је медијатор између перципираног квалитета услуге у велнес центрима и а) жеље за поновном посетом, б) конкурентности, ц) субјективног благостања.* Хипотеза о медијаторном ефекту генералног задовољства хотелском услугом између перципираног квалитета услуге у велнес центрима и жеље за поновном посетом је потврђена. Даље, потврђен је и медијаторни ефекат генералног задовољства хотелом између две димензије перципираног квалитета услуге у велнес центру (поузданост и одговорност) и две димензије субјективног благостања (задовољства животом и негативна осећања), што значи да је хипотеза делимично потврђена.

Важно је напоменути да, од свих утицаја, који су путем регресионе анализе испитивани између перципираног квалитета услуге у велнес центру и других фактора, најјачи утицај се показао управо између квалитета услуге у велнес центру и конкурентности хотела, што потврђује основну хипотезу докторске дисертације.

VIII ОЦЕНА НАЧИНА ПРИКАЗА И ТУМАЧЕЊА РЕЗУЛТАТА ИСТРАЖИВАЊА

На основу начина приказивања података и тумачења резултата, може се констатовати да је докторска дисертација урађена по правилима научно-истраживачког рада, уз коришћење савремене методологије и литературе, са добро дефинисаним циљевима и хипотезама, али и закључцима који дају одговор на постављене циљеве истраживања. Методологија, коришћена приликом израде докторске дисертације, је јасно и детаљно описана, и адекватно примењена. Начин прикупљања, приказивања података, њихова интерпретација и повезивање са претходним истраживањима указују да докторска дисертација садржи оригиналне научне резултате који у потпуности испуњавају све захтеве докторске дисертације. Примењене статистичке анализе (анализа садржаја, дескриптивна статистичка анализа, анализа поузданости скала, једнофакторска анализа варијансе (АНОВА), Крускал-Волис тест, Хи-квадрат тест, стандардна линеарна регресија и медијаторна анализа) су адекватно спроведене и образложене, што указује на анализу и тумачење података који су у складу са захтевима и правилима докторске дисертације. Приказ и тумачење свих резултата, као и лимитирајући фактори и препоруке за будућа истраживања, докторске дисертације кандидаткиње Милице Ранчић, у потпуности задовољавају све критеријуме једне докторске дисертације.

Напомена: докторска дисертација је у библиотеци ПМФ-а прошла проверу плагијарности применом софтвера iThenticate, који је показао да “similarity index” износи 4% (према упутству произвођача све вредности испод 15% представљају оригиналан рад).

IX КОНАЧНА ОЦЕНА ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ:

Експлицитно навести да ли дисертација јесте или није написана у складу са наведеним образложењем, као и да ли она садржи или не садржи све битне елементе. Дати јасне, прецизне и концизне одговоре на 3. и 4. питање:

1. Да ли је дисертација написана у складу са образложењем наведеним у пријави теме: Докторска дисертација **Милице Ранчић** је написана у складу с образложењем наведеним у пријави теме.
2. Да ли дисертација садржи све битне елементе: Докторска дисертација кандидаткиње **Милице Ранчић** садржи све битне елементе докторске дисертације из области менаџмента у хотелијерству, са детаљним освртом на конкурентност словеначких хотела који поседују велнес центре.
3. По чему је дисертација оригиналан допринос науци: Резултати докторске дисертације кандидаткиње Милице Ранчић могу имати значајан научни и практични допринос. Иако у иностраној литератури постоји одређени број студија које имају у фокусу истраживања утицаја перципираног квалитета услуга на конкурентност хотела, у домаћој литератури оваква истраживања су скромна. Поред тога, већина радова из иностране литературе се односе на испитивање утицаја перципираног квалитета целокупне хотелске услуге на конкурентност хотела, док се ово истраживање бави испитивањем утицаја перципираног квалитета услуге у хотелском велнес центру на конкурентност хотела, у чему се и огледа његов највећи допринос. У том смислу, спроведено истраживање може помоћи у превазилажењу примећеног истраживачког јаза. У складу са тим, научни допринос докторске дисертације се огледа у чињеници да је ово прво емпиријско истраживање које у фокусу има испитивање утицаја перципираног квалитета услуге у хотелском велнес центру на конкурентност читавог хотела. Дизајнирање потпуно нове димензије за мерење перцепције целокупне услуге у хотелу „перцепција конкурентности хотела са велнес центром“ представља и практични и научни допринос докторске дисертације. Оно што је, такође, велики допринос докторске дисертације јесте развијање инструмента за оцену велнес понуде у угоститељским објектима, који поседују велнес центре или нуде било какву врсту велнес програма. У случају ове докторске дисертације, вршено је истраживање у хотелима, али се дати инструмент за оцену велнес понуде може применити и на другим угоститељским објектима, који нуде велнес програме. У овом тренутку не постоји потпуни преглед словеначке велнес понуде, па би зато било добро да се у будућности овај модел употреби, како би се утврдило стање у односу на тип понуде и тип хотела. На тај начин би се чак могао спроводити и повремени мониторинг, како би се заиста пратили савремени трендови.

4. Недостаци дисертације и њихов утицај на резултат истраживања: На основу претходно наведеног, Комисија је констатовала да докторска дисертација кандидаткиње Милице Ранчић нема никаквих недостатака из угла дефинисаних циљева истраживања, реализованог поступка истраживања и тумачења добијених резултата.
X ПРЕДЛОГ:
На основу укупне оцене дисертације, комисија предлаже:
<ul style="list-style-type: none"> - На основу сагледавања и вредновања докторске дисертације кандидаткиње Милице Ранчић под називом „Квалитет производа и услуга у велнес центрима као фактор конкурентности хотела у Словенији“, Комисија позитивно оцењује претходно наведену дисертацију и предлаже Наставно-научном већу Природно-математичког факултета, - Универзитета у Новом Саду да прихвати позитивну оцену и одобри кандидату да докторску дисертацију јавно одбрани.

ПОТПИСИ ЧЛАНОВА КОМИСИЈЕ

У Новом Саду, 25.04.2019.

 др Светлана Вукосав, ванредни професор,
 Природно-математички факултет, Универзитет у
 Новом Саду, председник

 др Ивана Блешчић, ванредни професор,
 Природно-математички факултет, Универзитет у
 Новом Саду, ментор

 др Кристина Кошић, ванредни професор,
 Природно-математички факултет, Универзитет у
 Новом Саду, члан

 др Марко Петровић, научни сарадник, Географски
 институт “Јован Цвијић” САНУ, Београд, ментор

 др Маја Турншек, доцент, Факултет за туризам,
 Универзитет у Марибору, Словенија, члан