



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- 110/2019 od 25.04.2019., određeni smo u Komisiju za ocenu doktorske disertacije kandidata **Jelene Jević, master** pod naslovom „**HOTELSKI MENADŽMENT PRISTUPAČNOG TURIZMA U BEOGRADU**“ o čemu podnosimo sledeći

### IZVEŠTAJ

#### 1. Osnovni podaci o kandidatu

Jelena Jević, MA rođena je u Beogradu 1984. godine. Srednju, Pravno-birotehničku školu „9. maj“, smer Pravni tehničar završila je 2003. godine u Beogradu i iste godine upisuje studije na Višoj turističkoj školi strukovnih studija gde je diplomirala 2006. godine. U istoj Školi upisuje studije višeg stepena i 2007. godine stiče zvanje Strukovni ekonomista za turizam. 2010. godine na Univerzitetu „Singidunum“ na fakultetu za Turistički i hotelijerski menadžment završava osnovne akademske studije i stiče stručno zvanje Diplomirani ekonomista – menadžer za turizam. Poslediplomske studije na istom fakultetu (studijski program: Poslovni sistemi u turizmu i hotelijerstvu) završava 2011. godine i stiče zvanje Master ekonomista (tema rada: Upotreba Interneta na savremenom turističkom tržištu“).

U Visokoj turističkoj školi radi od 2011. godine kao asistent na ekonomskoj grupi predmeta. Koordinator je stručne prakse studenata III godine studija. Dobitnik je Erasmus+ Staff mobility Week stipendije Univerziteta iz Bamberga, Nemačka, kao i učesnik u realizaciji evropskog projekta „Zemun na Dunavu“ koji je Opština Zemun sproveda sa svojim partnerima opštinom Kranj i Visokom turističkom školom u okviru programa „Exchange 3. Kandidat je učesnik evropskih projekata: *Fostering University Support Services and Procedures for Full Participation in the European Higher Education Area* (Akronim: FUSE; Period trajanja projekta 2013-2016; Ref. Broj **544006-2013**); *Next Destination Balkans: Agritourism Landscapes Development* (Akronim: LANDS; Period trajanja projekta 2017-2020; Ref. Broj **585833-2017**).

#### Objavljeni radovi:

1. Jević, J., (2013.), Accessible tourism - tourism for all, 1st scientific and professional conference with international participation (str. 112-118.), Veleučilište u Šibeniku, Šibenik, Croatia, 19-20 September.
2. Jević G., Jević J., (2014.), Accessibility of Krstov winery for people with physical disabilities, 2<sup>nd</sup> Belgrade International Tourism Conference (str. 685-701.), College of Tourism, Belgrade, Serbia, 27-29. March.
3. Jević G., Jević J., (2015.), Pristupačnost pojedinih segmenata hotelskih kapaciteta osobama sa invaliditetom, *Turističko poslovanje*, br.16, (str. 53-63.), Visoka turistička škola strukovnih studija, Beograd. M52
4. Skakun M., Jević G., Jević J., (2016.), Law in accredited tourism curricula at higher education institutions in Serbia, 3<sup>rd</sup> Belgrade International Tourism Conference (str. 93-101), College of Tourism, Belgrade, Serbia, 18-19. March
5. Skakun M., Jević G., Jević J., (2016.), Law in accredited tourism curricula at higher education institutions in Serbia, *Turističko poslovanje*, br. 17, (str. 81-89.), Visoka turistička škola strukovnih studija, Beograd. M52
6. Jević G., Jević J., Barović S., (2016.), The role of Belgrade Wine fair Beowine on development of wine tourism in Serbia, *Economics of Agriculture, Balkan Scientific Association of Agrarian*



Economists, **Co-publishers:** Institute of Agricultural Economics, Belgrade, Serbia, p. 1347-1363. M24

7. Jević J., Čerović S., Jević G., Čevlilna M., *Accessible Tourism as The Factor in Creating The Image of Serbian Wineries as a Segment of Agritourism Supply*, *Ekonomika poljoprivrede*, dostavljena potvrda o prihvatanju rada za objavljivanje od 22.11.2019. M24

Doktorska disertacija **Jelene Jević** -master urađena je na 258 strana i prikazano je 151 tabela, 24 grafikona i 7 slika; 12 stran spiska literature (145 bibliografskih jedinica, knjige, časopisa, naučni članci, i ostale literature 5 (zakonsak akta, izveštaji ministarstva i turističke organizacije) i 46 internet izvora . Na kraju su data 2 prilog na 12 strana - Upitnik istraživanja i gde je obavljeno istraživanje. U deoktorskoj disertaciji navedeno je 312 fusnoota.

Doktorska disertacija kandidata Jelene Jević prošla je proveru softvera za ustanovljavanje preklapanja/plagijarizma (iThenticate: Plagiarism Detection Software). Ukupan procentualni iznos zapaženih preklapanja iznosi 7% disertacije. Svaka jedinica primarnih izvora, naznačenih kao potencijalni izvor prilikom provere plagijarizma, iznosi manje od 1% u ukupnom radu.

Najveći broj uočenih preklapanja, odnosi se 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 opšte prihvaćeni 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** ove disertacije je za definisanje karakteristika pristupačnog turizma kao savremenog turističkog tržišta, u svetu prepoznatljivog i kao *accessible tourism; tourism for all, barrier free tourism* ili kao *tourism for disabled*. U radu je predstavljen ovaj tržišni segment i ukazano na njegov potencijal kroz isticanje kategorija potrošača koji ga čine, predstavljanje njihovih potreba i navika u vezi sa korišćenjem turističkih usluga, sa posebnim osvrtom na korišćenje hotelskih smeštaja. Kroz istraživanje je prikazana analiza stavova menadžmenta Beogradskih hotela čija smeštajna ponuda je prilagođena korisnicima ovog tržišta, a po pitanju značaja koji je pristupačni turizam imao u 2018. godini za njihovo poslovanje, kroz njegovo učešće u ukupno ostvarenom prihodu, profitu i popunjenosti smeštajnih kapaciteta.

**Cilj ovog istraživanja** je sagledavanje stavova menadžmenta pristupačnih Beogradskih hotela prema pristupačnom turizmu, kao i ispitivanje načina na koji primena pojedinih elemenata pristupačnog turizma utiče na uspeh (zadovoljstvo ostvarenim rezultatima poslovanja) analiziranih hotela. Uspeh hotela sagledan je sa aspekta zadovoljstva ostvarenim rezultatima. Kao glavni elementi zadovoljstva ostvarenim rezultatima izdvojili smo zadovoljstvo popunjenošću kapaciteta i zadovoljstvo prihodom i profitom.

## **3. Hipotetički okvir istraživanja**

Kandidat je u svojoj disertaciji postavio sledeće hipoteze:

**Osnovne hipoteze u ovoj disertaciji su:**

### **4. U radu se polazi od osnovne hipotetičke tvrdnje:**

**H1** Menadžment Beogradskih hotela smatra da pristupačni turizam ne doprinosi uspehu njihovog hotela  
Osnovna hipotetička tvrdnja proverice se kroz empirijsko istraživanje u vezi sa kojim su formulisane sledeće pomoćne hipoteze:

**H01** Stav menadžmenta analiziranih Beogradskih hotela prema pristupačnom turizmu ima uticaja na udeo pristupačnog turizma u ukupno ostvarenom prihodu, profitu i popunjenosti smeštajnih kapaciteta u 2018. godini



*H02* Poznavanje zahteva i obučenost zaposlenih za pružanje usluga korisnicima pristupačnog turizma ima uticaja na udeo pristupačnog turizma u ukupno ostvarenom prihodu, profitu i popunjenosti smeštajnih kapaciteta analiziranih Beogradskih hotela u 2018. godini

*H03* Praćenje i implementacija asistivne tehnologije od strane zaposlenih utiče na povećanje udela pristupačnog turizma u ukupno ostvarenom prihodu, profitu i na popunjenost smeštajnih kapaciteta analiziranih Beogradskih hotela u 2018. godini

*H04* Prilagođenost hotela korisnicima usluga pristupačnog turizma utiče na povećanje učešća pristupačnog turizma u ukupno ostvarenom prihodu, profitu i na veću popunjenost smeštajnih kapaciteta u 2018. godini

*H05* Intenzitet promocije usluga prilagođenih potrebama korisnika pristupačnog turizma i saradnja sa organizacijama/udruženjima/savezima osoba koje koriste usluge pristupačnog turizma ima uticaj na povećanje ukupno ostvarenog prihoda, profita i na popunjenost smeštajnih kapaciteta u 2018. godini.

*H06* Prema stavovima menadžmenta pristupačnih Beogradskih hotela prilagođenost ovom tržišnom segmentu doprinosi njegovom društveno odgovornom poslovanju

*H07* Prema stavovima menadžmenta pristupačnih Beogradskih hotela prilagođenost ovom tržišnom segmentu doprinosi njegovom poboljšanju imidža

## **5. Metode istraživanja**

U toku izrade doktorske disertacije korišćeni su osnovni, opšti naučni metodi i tehnike prikupljanja podataka, teorijski i metodološki principi, koji su uobičajeni u društvenim naukama, što podrazumeva korišćenje metoda teorijskog i empirijskog istraživanja. Od osnovnih metoda primenjene su analitičke i sintetičke metode. Domaća i strana stručna literatura korištena je uz primenu opštih naučnih metoda, induktivne i deduktivne metode, radi ukazivanja na povezanost i uzajamnu uslovljenost proučavanih pojava. Takođe, korištene su metoda sinteze, metoda klasifikacije i deskripcije, komparativna i statistička metoda. Od metoda i tehnika prikupljanja podataka su primenjene: intervju, statistička metoda i analiza sadržaja izvora primarne i sekundarne građe.

Za dokazivanje postavljenih hipoteza, pozivajući se na analizu teorijske osnove istraživanja pristupačnog turizma kao sastavnog dela turističke privrede i turističke tražnje, metode korišćene za prikupljanje podataka bazirane su na deskriptivnoj, odnosno opisnoj metodi, kao i sintezi teorije turizma i postojećim, aktuelnim naučno-istraživačkim praksama kako u svetu, tako i kod nas. Korišćene su opšte metode empirijskih istraživanja, komparacija, indukcija i dedukcija. U cilju dokazivanja postavljenih hipoteza, tokom maja i juna meseca 2019. godine sprovedeno je anketno istraživanje o hotelskoj smeštajnoj ponudi Beograda prilagođenoj korisnicima usluga pristupačnog turizma. Cilj ovog istraživanja bio je da se odredi uticaj pristupačnog turizma na uspeh hotela u Beogradu koji u svojoj ponudi imaju smeštajne kapacitete prilagođene gostima pristupačnog turizma. Analiza i statistička obrada podataka obuhvatila je metode deskriptivne statistike i testiranja hipoteza. Prvo je Kolmogorov-Smirnovim testom ispitana distribucija numeričkih varijabli, gde je pokazalo da njihova distribucija frekvencija statistički značajno odstupa od normalne, korišćene su neparametrijske statističke metode. Za opis parametara od značaja korišćene su frekvencije, procenti, uzoračka srednja vrednost. Za testiranje između parametara korišćen je Kruskal Valisnov H test, a za ispitivanje razlika između dva modaliteta korišćen je Men Vitnijev U test, koji predstavlja pandan parametrijskom t testu za velike nezavisne uzorke. Sprimanovim koeficijentom korelacije testirana je povezanost dve numeričke varijable. Ispitivanje predikativnih svojstava nezavisnih promenljivih testirano je pomoću univarijantne linearne regresije. Statistička obrada i analiza rađena je u statističkom paketu SPSS verzija 24. (Statistical Pasckage for the Social Sciences) for Windows.

## **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 se sastoji od osam poglavlja. Prvo poglavlje, *Karakteristike uslužnih delatnosti*, ukazuje na karakteristike turizma kao uslužne delatnosti. Prikazane su i predočene osobenosti turističke usluge kao predmeta razmene u turizmu, kao i odlike turističke tražnje i turističke ponude. Takođe, predočene su i karakteristike tržišta pristupačnog turizma kao sve češćeg činioca savremene turističke industrije. Drugo poglavlje rada, *Definicije, modeli i dimenzije invalidnosti* pojašnjava neke, do sada možda nejasne činjenice koje se odnose na invalidnost, kao i na izraze koje je pravilno koristiti kada se govori o osobama sa invaliditetom, imajući u vidu da većina ljudi koristi neprimerene nazive. Predstavljena je razlika između dva osnovna modela invalidnosti, medicinskog i socijalnog, koji ukazuje da je invalidnost problem društva, a ne pojedinaca, zatim su predstavljene i dimenzije invalidnosti. Treći deo rada *Pristupačnost i pravne regulative* ukazuje na neke od Konvencija, Strategija i zakona koji su doprineli poboljšanju pozicije korisnika usluga pristupačnog turizma u društvu. Ustavom svake zemlje svim ljudima garantuju se slobode po svim životnim pitanjima, ali svi smo svedoci da u stvarnom životu, nažalost situacija nije takva, pa se ovim delom rada ukazuje na pravne regulative koje ovim korisnicima garantuju uključenost u sve društvene aktivnosti. *Tržište pristupačnog turizma* kao četvrto poglavlje rada ukazuje na potencijal ovog tržišta. Ukazano je na različite stavove koji se tiču ovog tržišta, i prikazane su definicije koje ga najbliže prikazuju. Predstavljene su kategorije potrošača koje je Svetska turistička organizacija svrstala u korisnike pristupačnog turizma, prikazani su osnovni elementi pristupačnog okruženja, i ukazano je i na glavne barijere koje je neophodno ukloniti kako bi pristupačni turizam postao sastavni deo svake turističke, pa i hotelske ponude, a ne njegovo svrstavanje u poseban vid turizma. Petim poglavljem ukazano je na *Značaj marketinga za tržište pristupačnog turizma*. U savremeno doba u kome živimo i radimo nezamislivo je poslovanje na tržištu, bilo proizvodnog ili uslužnog karaktera bez postojanja marketinga. S toga je u ovom delu rada ukazano na značaj marketinga, ali i na specifičnosti okruženja u kome se on primenjuje kada je u pitanju tržište pristupačnog turizma. Šesto poglavlje, *Značaj menadžmenta za tržište pristupačnog turizma* daje osvrt na pojmovno definisanje i značaj menadžmenta, karakteristikama strategijskog menadžmenta, a poseban akcenat stavljen je na proces i značaj upravljanja ljudskim resursima imajući u vidu važnost ovog sektora kada su u pitanju uslužne delatnosti. Sedmo po redu poglavlje, *Hotelski menadžment i savremena tržišna kretanja* ističe značaj hotelijerstva za razvoj turizma i iznimnu važnost pristupačnih smeštajnih kapaciteta za razvoj pristupačnog turizma. Predstavljene su neke od osnovnih mogućnosti primene asistivnih tehnologiju u segmentima koje se odnose na hotelsko poslovanje. Istaknut je doprinos i značaj promocije kroz primere preduzeća koji u svetu uspešno promovišu, i na taj način doprinose popunjenosti pristupačnih smeštajnih kapaciteta. U okviru ovog poglavlja, predstavljene su karakteristike koncepta „Dizajn za sve“ u opremanju hotelskih objekata, uz isticanje njegovih prednosti. Osmo poglavlje, *Rezultati istraživanja o pristupačnom turizmu analiziranih Beogradskih hotela*, daje prikaz sagledavanja stavova menadžmenta o značaju koji je, po njima, pristupačni turizam imao u 2018. godini u okviru čega su data i zaključna razmatranja.

U okviru završnih razmatranja autor konstatuje da je H1 delimično potvrđena, da je H01 delimično potvrđena, H02 je delimično potvrđena, H03 je delimično potvrđena, H04 H03 je delimično potvrđena, H05 nije potvrđena, H06 je potvrđena, H07 je potvrđena.

Autor ispravno zaključuje da je pristupačni turizam usmeren ka širokoj javnosti, odnosno velikom broju ljudi i omogućava svima učešće u turizmu na nezavisan, zdrav i dostojanstven način kroz prilagođavanje društvenom životu i eliminaciju diskriminacije starijih osoba, dece, trudnica i osoba sa invaliditetom čiji je vitalni kapacitet blokiran. U svojoj osnovi, ideja o pristupačnom turizmu nije njegova homogenizacija već predstavlja proces inkorporiranja njegovih korisnika u društvene tokove. Neophodno je otklanjanje svih fizičkih, socijalnih i bihevioralnih barijera kako bi se dostigao njegov značajniji udeo na tržištu. Istovremeno, treba doneti zakonske i administrativne propise koji uključuju univerzalni dizajn kako bi se



podržalo aktivno učešće ovih korisnika usluga u turističkim aktivnostima. Pristupačni prevoz i transportni sistemi, ekološki i strukturalni prostori, kao i turističke destinacije treba da budu uređeni i izgrađeni koordinisano kao lančani sistem, bez ijedne izostavljene karike.

Takođe, autor s pravom zaključuje da uprkos istraživanju koje je pokazalo da je stav hotelskog menadžmenta u Beogradu prema pristupačnom turizmu takav da ne doprinosi uspehu njihovog hotela, trend rasta pristupačnog turizma u razvijenim zemljama govori u prilog činjenici da se celokupnoj ideji mora pristupiti na strateški način. Pored logističke i finansijske podrške, neophodno je istovremeno raditi i na edukaciji radnika u turizmu kroz podizanje svesti o njegovom značaju. Naime, imajući u vidu da su kako svetski, tako i aktuelni trendovi Evropske unije u sociološkom smislu okrenuti ka interkulturalnosti, kao i socijalnoj inkluziji, unapređenjem ovog oblika turizma i ponuda Beograda može dobiti sasvim novu dimenziju, pri čemu pristupi namenskim fondovima podrške mogu biti snažna potpora u tim nastojanjima. Ukoliko bi se kroz stratešku edukaciju osoblja i kontinuirani rad na otklanjanju barijera, aktivnosti usmerile ne samo na hotele kao inicijalne tačke namenjene ovim turistima, već i na ustanove kulture, muzeje, arheološke lokalitete, odnosno na nepokretno, pokretno i nematerijalno kulturno nasleđe u celini, Beograd bi mogao da se izdvoji kao lider u regionu. Dalje, to bi se pozitivno odrazilo i na kreiranje novog imidža kako grada tako i cele zemlje koja bi otvorila svoje tržište nudeći nove doživljaje jednoj, za sada zanemarenoj populaciji, što bi svakako vremenom donelo i značajnije ekonomske rezultate.

Svoje istraživanje autor završava stavom da menadžment pristupačnih hotelskih kapaciteta mora koristiti strateški pristup promociji i intenzivirati popularizaciju svojih usluga usmerenih na korisnike usluga pristupačnog turizma, jer iako prisutna, pristupačna smeštajna ponuda Beograda nema potrebnu "vidljivost". Razumevanje pristupačnog turizma je na veoma niskom nivou i zahteva ulaganje napora za implementaciju donesenih zakona, propisa i strategija kako bi se poboljšao kvalitet kako sugrađana, tako i turista koji imaju zahteve u pogledu pristupačnosti. U suprotnom nemoguće je dobiti značajan udeo od pristupačnog turističkog tržišta koje je veoma važno imajući u vidu sedam kategorija potrošača koji čine korisnike ovog tržišta, kao i činjenicu da većina njih na svoje putovanje gotovo nikada ne ide sama.

Upravo ova interakcija i međuzavisnost različitih učesnika i njihovo zajedničko delovanje ključ je uspeha svake destinacije.

## **6. Očekivani rezultati i naučni doprinos doktorske disertacije**

**Naučni doprinos** ovog rada ogleda se pre svega u analizi segmenta turističkog tržišta koji u našoj zemlji do sada nije istražen, a koji u zemljama sveta, ali i u zemljama regiona privlači veliku pažnju stručne javnosti kako u teoriji, tako i pri ulaganju sredstava za kreiranje i promociju pristupačne turističke ponude. Takođe, kao rezultat istraživanja očekuje se i naučni doprinos u smislu teorijskog i definisanja pristupačnog turizma i primena u hotelima Beograda, kao i koju segment turista preferiraju ovako diferenciranoj hotelskoj ponudi.

## **7. Mišljenje i predlog Komisije**

Doktorska disertacija Jele Jević - master urađena je prema ranije odobrenoj 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.

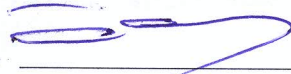
Polazeći od napred navedenog predlažemo Veću Departmana za posle diplomске studije i međunarodnu saradnju i Senatu Univerziteta Singidunum da prihvati doktorsku disertaciju Jelene Jević - master, pod

naslovom „HOTELSKI MENADŽMENT PRISTUPAČNOG TURIZMA U BEOGRADU“ i odobri njenu javnu odbranu.

Beograd

28.11.2019.

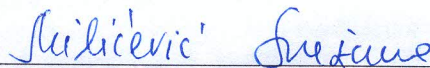
Članovi Komisije:



dr Slobodan Čerović, redovni profesor - mentor



dr Miroslav Knežević, vanredni profesor – predsednik



dr Snežana Milićević, - vanredni profesor član