

**НАСТАВНО-НАУЧНОМ ВЕЋУ**

**Предмет:** Реферат о урађеној докторској дисертацији кандидаткиње Ирене Манојловић

Одлуком Наставно-научног већа на седници одржаној 24. 12. 2020-е године, именовани смо за чланове Комисије за преглед, оцену и одбрану докторске дисертације кандидаткиње Ирене Манојловић под насловом

**УТИЦАЈ ИМИЦА И КВАЛИТЕТА ТУРИСТИЧКИХ УСЛУГА НА  
ЗАДОВОЉСТВО СТРАНИХ ТУРИСТА – ПРИМЕР БЕОГРАДА**

После прегледа достављене дисертације и других пратећих материјала и разговора са Кандидаткињом, Комисија је сачинила следећи

**РЕФЕРАТ**

**1. УВОД**

1.1. Хронологија одобравања и израде дисертације

Мср Ирена Манојловић успешно је завршила мастер студије на смеру Туризмологија 2012-е године на Универзитету у Београду - Географском факултету, одбравивши мастер рад под називом „Оцена конкурентности туристичке дестинације Ниш“. Докторске студије на Универзитету у Београду - Географском факултету, уписала је школске 2014/2015. године. У оквиру докторских академских студија, положила је све испите предвиђене наставним планом и програмом, са просечном оценом 10. Захтев за одобрење израде докторске дисертације мср Ирена Манојловић подноси Универзитету у Београду - Географском факултету у мају 2016-е године. Одлуком Наставно-научног већа Универзитета у Београду - Географског факултета бр. 303 од 15.06. 2016. године, формирана је Комисија за оцену подобности теме и кандидата Ирене Манојловић за израду докторске дисертације и научне заснованости теме „УТИЦАЈ ИМИЦА И КВАЛИТЕТА ТУРИСТИЧКИХ УСЛУГА НА ЗАДОВОЉСТВО СТРАНИХ ТУРИСТА – ПРИМЕР БЕОГРАДА“.

Извештај Комисије о оцени подобности теме и кандидата Ирене Манојловић за израду односне докторске дисертације усвојен је на седници Наставно-научног већа Универзитета у Београду - Географског факултета, одржаној 12. јула 2016-е године. Веће научних области грађевинско-урбанистичких наука Универзитета у Београду дало је сагласност за израду дисертације „УТИЦАЈ ИМИЦА И КВАЛИТЕТА

ТУРИСТИЧКИХ УСЛУГА НА ЗАДОВОЉСТВО СТРАНИХ ТУРИСТА – ПРИМЕР БЕОГРАДА“, кандидаткиње мср Ирене Манојловић, на седници одржаној 19. септембра 2016-е године.

### 1.2. Научна област дисертације

Дисертација припада научној области Туризмологија, за коју је матичан Универзитет у Београду - Географски факултет. Ментор ове дисертације је др Добрица Јовичић, редовни професор Универзитета у Београду - Географског факултета, чије компетенције за менторство потврђују следећи објављени радови:

1.	Jovicic, D. (2019): From the traditional understanding of tourism destination to the smart tourism destination, <i>Current Issues in Tourism</i> , 22 (3): 276-282. doi: 10.1080/13683500.2017.1313203. Impact factor: 3.395 y 2018. г.	M21
2.	Jovicic, D. (2016): Cultural tourism in the context of relations between mass and alternative tourism, <i>Current Issues in Tourism</i> , 19 (6): 605-612. doi: 10.1080/13683500.2014.932759. Impact factor: 2.451 y 2016. г.	M21
3.	Jovicic, D. (2016): Key issues in the conceptualization of tourism destinations, <i>Tourism Geographies</i> , 18 (4): 445-457. doi: 10.1080/14616688.2016.1183144. Impact factor: 1.663 y 2016. г.	M22
4.	Dragin, A., Jovicic, D., Boskovic, D. (2010): Economic Impact of Cruise Tourism along the Pan-European Corridor VII, <i>Ekonomska istrazivanja-Economic Research</i> , Vol. 23, No. 4, ISSN: 1331-677X, UDK 338.48: 656.62 > (491.12), pp. 127-141. Impact factor: 0.118 y 2010. г.	M23
5.	Jovičić, D. (2011): Socio-cultural Impacts of Contemporary Tourism, <i>Collegium Antropologicum</i> , Vol 35, No. 2, ISSN: 0350-6134, UDK 572, pp. 599-605. Impact factor: 0.614 y 2011. г.	M23
6.	Jovičić, D. (2012): The Influence of Environment and Energy Macro Surroundings on the Development of Tourism in the 21 <sup>st</sup> Century, <i>Collegium Antropologicum</i> , Vol 36, No. 2, UDC 572, ISSN: 0350-6134, pp. 697-704. Impact factor: 0.414 y 2012. г.	M23
7.	Jovicic, D. (2014). Key issues in the implementation of sustainable tourism. <i>Current Issues in Tourism</i> , 17 (4): 297-302. doi:10.1080/13683500.2013.797386. Impact factor: 0.958 y 2014. г	M23
8.	Dragičević, V., Jovičić, D., Blešić, I., Stankov, U., Bosković, D. (2012): Business Tourism Destination Competitiveness: a case study of Vojvodina province (Serbia), <i>Ekonomska istrazivanja-Economic Research</i> , Vol. 25, No. 2, ISSN: 1331-677X, UDK 338, pp. 311-332. Impact factor: 0.273 y 2012. г.	M23

### 1.3. Биографски подаци о кандидату

Мср Ирина Манојловић је рођена 13. априла 1989. године у Нишу. Основну школу и гимназију је завршила у Београду. Студије Туризмологије на Универзитету у Београду - Географском факултету уписала је школске 2008/2009. године као редован студент. Током основних студија била је стипендиста Министарства просвете, науке и технолошког развоја и Фонда за младе таленте Министарства омладине и спорта Републике Србије. Дипломирала је у 2012-ој години, са просечном оценом 9,69 током основних студија. Завршни рад са темом „Туристички потенцијали Специјалног резервата природе Стари Бегеј – Царска бара“, урадила је под менторством проф. др Добрице Јовичића, и исти одбранила са оценом 10 (десет) 28. јуна поменуте године. Мастер студије на Универзитету у Београду - Географском факултету, смер

Туризмологија, уписала је школске 2012/2013. године, које завршава са просечном оценом 10,00. Мастер рад под насловом „Оцена конкурентности туристичке дестинације Ниш“ одбранила је 11. јула 2013. године, а ментор је био проф. др Добрица Јовичић. Током мастер студија била је стипендиста Фонда за младе таленте Министарства омладине и спорта Републике Србије. Докторске студије уписала је школске 2014/2015. године на Универзитету у Београду - Географском факултету.

Током прве две године докторских студија била је стипендиста Министарства просвете, науке и технолошког развоја Републике Србије. Стекла је лиценцу за самосталног туристичког водича 2013. године, а годину дана је радила је у Међународној школи у Београду (Cambridge IGCSE – International General Certificate of Secondary Education,) као професор географије и координатор школских активности. Године 2017. се сели у Сингапур и ради као професор на Weason International College-у где је била ангажована на следећим предметима: Туристичке дестинације, Сектор путовања и туризма, Основе менаџмента угоститељства и туризма, Маркетинг услуга, Квалитет корисничких услуга и Пословни енглески језик. Од 2019. године живи на Тенерифима (Канарска острва, Шпанија) где наставља своју радну каријеру путем online платформи што јој омогућује да сарађује са клијентима из целог света и да, истовремено, упознаје нове приступе рада у сектору туризма. На тај начин примењује широк дијапазон свог туристичког знања у пракси и стиче нова искуства, на плану истраживања туристичког тржишта, маркетинг презентација, израде бизнис планова за туристичко-угоститељске објекте и сл.

## **2. ОПИС ДИСЕРТАЦИЈЕ**

### 2.1. Садржај дисертације

Основни текст дисертације мср Ирене Манојловић, под називом „УТИЦАЈ ИМИЦА И КВАЛИТЕТА ТУРИСТИЧКИХ УСЛУГА НА ЗАДОВОЉСТВО СТРАНИХ ТУРИСТА – ПРИМЕР БЕОГРАДА“, написан је на 157 страна (једноструки проред текста) на српском језику, садржи 45 табела, 24 графикона и 1 карту. У изради дисертације коришћено је 356 библиографских јединица, а поред тога коришћени су и подаци са Интернета (25 адреса интернет сајтова).

Структуру дисертације чине 5 главних и повезаних поглавља, од којих се свако састоји од већег броја потпоглавља и подналова хијерархијски нижег ранга:

1. УВОД (стр. 1-12 )
2. ПРЕГЛЕД ЛИТЕРАТУРЕ (стр. 13-94)
3. МЕТОДОЛОГИЈА ИСТРАЖИВАЊА (стр. 95-138)
4. АНАЛИЗА ПОДАКА И РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА (стр. 139-185)
5. ЗАКЉУЧНА РАЗМАТРАЊА (стр. 186-195)

Структура дисертације је јасна и прецизна у формалном и садржајном смислу.

### 2.2. Кратак приказ појединачних поглавља

У Уводном поглављу се образлажу предмет, циљеви, задаци и методолошки концепт истраживања. Предмет истраживања обухвата проучавање задовољства страних туриста у Београду на основу различитих димензија имица и квалитета туристичких услуга. Будући да је појам имица туристичке дестинације веома комплексан, а у циљу добијања валидних резултата, овај конструкт је неопходно проучавати кроз три компоненте: когнитивну, афективну и конативну. На основу предмета и проблема истраживања дефинисани су циљеви истраживања који обухватају научни и прагматични циљ. Научни циљ дисертације односи се на сагледавање тога како теорије имица и квалитета туристичке дестинације заједно доприносе објашњењу повећања/смањења задовољства туриста у дестинацији. Прагматични циљ ове дисертације подразумева анализирање постојећих модела задовољства и утврђивање новог модела који се може применити на задовољство туриста у Београду.

У складу са наведеним циљевима истраживања, формулисани су задаци истраживања. Први задатак се односи на теоријско истраживање и дефинисање појмова имица туристичке дестинације, квалитета туристичких услуга и задовољства. Други задатак се надовезује на претходни и подразумева установљивање одговарајућег модела задовољства формираног на основу прегледа литературе постојећих модела задовољства, као и теоријског дефинисања конструката имица и квалитета. Трећи задатак је анализа утицаја имица на задовољство где су као модератори ове везе уведене социо-демографске карактеристике испитаника и њихово претходно искуство.

Методолошки концепт истраживања формиран је у складу са постављеним циљевима, задацима и структуром рада, а подразумевао је употребу стандардних и прилагођених метода, чије је комбиновање имало за циљ да се фокусира туризмолошки аспект проучавања. Као прво, коришћен је метод теоретске анализе ради проучавања иностране и домаће литературе која обрађује проблематику имица туристичке дестинације, квалитета туристичких услуга и задовољства туриста. Метод синтезе је омогућио да се установе везе и законитости у оквиру сложене целине коју чине имиц, квалитет и задовољство. Индуктивни метод у овом истраживању је омогућио да се теоријска разматрања и општа сазнања везана за конструкте имица, квалитета и задовољства, ставе у контекст туристичког развоја Београда и извуку релевантни закључци. Метод компарације је омогућио да се резултати добијени истраживањем на нивоу Београда ставе у шири контекст, тј. упореде са резултатима других истраживања која су се бавила проблематиком имица, квалитета и задовољства. За прикупљање података коришћено је анкетно истраживање, ради утврђивања мишљења и ставова туриста о имицу, квалитету и целокупном задовољству Београдом као туристичком дестинацијом. Статистичка обрада резултата добијених емпиријским истраживањем анализирана је применом конфирматорне факторске анализе и методе парцијалних најмањих квадрата. Подаци су обрађени у статистичким софтверима SPSS 25, AMOS 25 и SmartPLS 3. На основу дефинисаног предмета истраживања, а затим и успостављања циљева и задатака истраживања, дефинисана је основна хипотеза која полази од претпоставке да имиц туристичке дестинације и квалитет туристичких услуга утичу на задовољство туриста. Полазећи од ове основне хипотезе, за испитивање задовољства страних туриста коришћен је хипотетички модел формиран на основу постојећих модела утицаја имица на задовољство, утицаја квалитета на задовољство, као и модела у коме су компоненте имица у хијерархијском односу и где афективна димензија посредује у односу између когнитивне и конативне димензије.

Поглавље Преглед литературе састоји се из 4 дела која анализирају Београд као туристичку дестинацију и дају критички осврт конструката имица, квалитета и задовољства који чине основу дисертације. Део Атрактивност и препознатљивост

Београда као туристичке дестинације сажима главне карактеристике Београда које су од значаја за развој туризма. То обухвата његов положај и повезаност са емитивним центрима, најважније природне и антропогене туристичке вредности, као и анализу туристичког промета и смештајних капацитета. Овај део укратко даје објашњење због чега је важно анализирати задовољство страних туриста у Београду. Део Имиц туристичке дестинације објашњава, пре свега, проблематику дефинисања овог појма, а затим се проширује на његове димензије: когнитивну, афективну и конативну. Након тога се анализирају фактори који утичу на појединца да формира своје ставове који се огледају кроз имиц. Посебан акценат је стављен на проблематику мерења имица коме је потребно приступити путем адекватног метода, при чему непостојање универзалног метода знатно компликује његов одабир. Део Квалитет туристичких услуга сумира начине на које се дефинише овај појам и презентује моделе који помажу да се његове карактеристике метријски искажу. Овде се објашњава и начин на који се дошло до одабира три фактора који чине квалитет туристичких услуга, а то су квалитет приступачности, смештаја и атракција. Део Задовољство полази од различитих приступа којима се дефинише како задовољство потрошача генерално, тако и задовољство у туризму. Затим се разматрају везе и утицаји имица туристичке дестинације и квалитета туристичких услуга на задовољство, али и сагледавају утицаји социо-демографских карактеристика и претходног искуства туриста на имиц и задовољство. Све наведено чини основу валидности формирања јединственог модела задовољства за потребе истраживања у овој дисертацији.

Поглавље Методологија истраживања садржи 5 делова који описују начин спровођења истраживања и коришћене методе за анализу прикупљених података. Први део Процес истраживања даје кратак осврт на целокупан поступак истраживања почевши од прегледа литературе, преко успостављања теоријског оквира, затим одабира метода истраживања и метода анализе података, као и анализу података и интерпретацију резултата, што се завршава закључним разматрањима. Део Истраживачки оквир сумира истраживања према природи података и намени, објашњава оправданост коришћења упитника као методе прикупљања података за потребе дисертације, и описује формирање самог упитника са посебним нагласком на Ликертову скалу која је коришћена у овом истраживању. Део Валидност и поузданост мерних скала приказује ове две важне мерне карактеристике, чији је циљ да се статистичком провером узорака добију валидни и поуздани резултати. Валидност је илустрована кроз садржинску, структурну, и критеријумску валидност, док је поузданост дефинисана путем унутрашње конзистентности, тј. Кронбахове алфе, и кориговане корелације питање-скала. Потом следи део посвећен Анкети за потребе истраживања који описује упитник коришћен у овом истраживању и даје преглед варијабли из модела задовољства, као и извора литературе за мерне скале истих. Затим се описује пилот истраживање, које је спроведено ради провере поузданости мерних скала, и процес главног истраживања који обухвата циљну популацију, величину узорка, и процедуру анкетирања. Завршни део Методе анализе података приказује четири врсте анализа: дескриптивну анализу, конфирматорну факторску анализу, моделовање структуралним једначинама, и мултигрупну анализу. Такође се у овом делу објашњавају оправданост коришћења поменутих анализа и процедуре које је неопходно следити како би се исте примениле, а затим извршила евалуација свих фактора у моделу те евалуација целокупног модела.

Поглавље Анализа података и резултати истраживања састоји се од пет делова чији је циљ да се статистичким анализама провере подаци и испитају хипотезе. Први део Демографски профил испитаника и одлике путовања анализира структуру испитаника према социо-демографским карактеристикама и одликама путовања. У

делу Испитивање поузданости анализирају се вредности Кронбахове алфе, кориговане корелације питање-скала, као и вредности Кронбахове алфе ако се изостави питање за скале имица туристичке дестинације и квалитета туристичких услуга, као и подскала когнитивног, афективног и конативног имица, затим квалитета приступачности, смештаја и атракција. Део Дескриптивна анализа садржи анализу свих ставки/параметара коришћених у истраживању како би се испитале подскеле имица туристичке дестинације и квалитета туристичких услуга. Статистички приказ дат је кроз аритметичку средину и стандардну девијацију. Конфирматорна факторска анализа даје посебан значај овом поглављу, јер обухвата анализу факторских структура постављених мерних модела. У овом случају, то су конструкти имица туристичке дестинације и квалитета туристичких услуга. У завршном делу овог поглавља Примена метода Моделовања структуралним једначинама у теститарању модела задовољства извршена је анализа постављеног хипотетичког модела задовољства. Под тим се подразумевају евалуације мерних и структуралних модела које омогућавају да се тестирају хипотезе.

У Закључку се истиче да су резултати истраживања на примеру иностраних туриста који су посетили Београд, потврдили готово све постављене хипотезе. Као прво, имиц туристичке дестинације, сачињен од когнитивне, афективне и конативне димензије, утиче на задовољство страних туриста у Београду. Када је у питању квалитет туристичких услуга који чине квалитет приступачности, смештаја и атракција, потврђено је да он утиче на задовољство страних туриста у Београду. У закључку се наводи да је, за даљи успешан развој Београда као туристичке дестинације, неопходно да приватни и јавни сектор раде координирано на спровођењу одговарајућих маркетиншких активности које ће бити усмерене ка побољшању имица наше метрополе на међународном тржишту. Несумљиво је, такође, да квалитет туристичких услуга у Београду у великој мери прати целокупан привредни развој нашег града али и земље у целини. Када је реч о хотелском смештају, у протеклих десетак година дошло је до значајних промена у структури, броју, намени и квалитету хотелских капацитета. Са аспекта приступачности, водећу улогу имају коридор VII (пловни пут Дунава) и коридор X (друмски и железнички). Имајући у виду да је друмски коридор X недавно завршен, у наредном периоду може се очекивати пораст броја туриста који друмским превозом долазе у Београд. То значи да побољшање квалитета туристичких услуга утиче на квалитет боравка туриста у дестинацији, а истовремено и на ниво њиховог задовољства.

### **3. ОЦЕНА ДИСЕРТАЦИЈЕ**

#### **3.1. Савременост и оригиналност**

Савременост ове дисертације проистиче из чињенице да на задовољства туриста, у великој мери утичу различите димензије имица и квалитета туристичких услуга пружених у одређеној дестинацији. Имиц туристичке дестинације представља скуп уверења, идеја и импресија које појединци имају о атрибутима и/или активностима доступним у датој дестинацији, на основу чега се формира целокупна слика о истој. Иако туристи одлуку о путовању доносе делом на основу имица туристичке дестинације, у самој дестинацији велику улогу на крајње задовољство има и квалитет туристичких услуга. Стога је предмет истраживања докторске дисертације под називом „Утицај имица и квалитета туристичких услуга на задовољство страних туриста – пример Београда“ двојак и у себи садржи теоријско и емпиријско проучавање. То

обухвата истраживање интеракција између когнитивне, афективне и конативне димензије имица, и повезаности квалитета приступачности, смештаја и атракција са квалитетом туристичких услуга, уз посебан нагласак на социо-демографске карактеристике туриста и њихово претходно искуство (искуство стечено приликом посете дестинацији) тј. неискуство (уколико туристи нису претходно боравили у дестинацији). Когнитивни имиц обухвата претходно знање о објекту, афективни имиц се односи на то какав је нечији осећај према објекту, док конативни имиц показује будуће намере о поновним посетама и препорукама за посету односне дестинације. Истраживању проблематике имица туристичке дестинације, квалитета туристичких услуга и задовољства туриста током протекле две деценије у Европи и другим деловима света, придавана је велика пажња, што подразумева и континуирано развијање смерница и механизма управљања градским туристичким дестинацијама, као што је и главни град Србије.

Будући да у домаћој литератури до сада поменути концепти нису проучавани у већој мери, кандидаткиња се превасходно служила иностраном литературом (уџбеници, монографије, научно-стручни радови и сл.), како би дошла до општих сазнања заснованих на теоријским оквирима установљеним за конструкте имица, квалитета и задовољства. Затим су се поменути конструкти истражили у контексту туристичког развоја, где је установљено да имиц и квалитет могу утицати на задовољство туриста, као и да се компоненте имица налазе у хијерархијском односу, при чему је афективна димензија медијатор између когнитивне и конативне димензије имица. Након тога су се поставиле хипотезе и приступило се прикупљању података, њиховој анализи, и коначно извођењу закључака о примени модела задовољства туриста на примеру Београда као туристичке дестинације.

На основу Правилника о поступку провере оригиналности докторских дисертација које се бране на Универзитету у Београду и налаза у извештају из програма iThenticate којим је извршена провера оригиналности докторске дисертације „УТИЦАЈ ИМИЦА И КВАЛИТЕТА ТУРИСТИЧКИХ УСЛУГА НА ЗАДОВОЉСТВО СТРАНИХ ТУРИСТА – ПРИМЕР БЕОГРАДА“, ауторке Ирене Манојловћ, потврђена је оригиналност ове докторске дисертације.

### 3.2. Осврт на референтну и коришћену литературу

Обим и квалитет презентованих библиографских јединица су у складу са научним приступом и постављеним циљевима и задацима истраживања. Раније је већ споменуто да је у раду коришћен импозантан број библиографских јединица и интернет извора што је у складу са трендовима у савременим научним истраживањима. При избору обима и квалитета коришћених извора литературе показан је висок степен научне и стручне зрелости, самосталности и актуелности. У раду је коришћена инострана и домаћа литература, са већим уделом литеаратуре са енглеског говорног подручја, што је разумљиво, јер су се инострани аутори више бавили проблематиком која је предмет дисертације. Литература са енглеског говорног подручја је у највећој мери коришћена у постављању теоријско-методолошке основе истраживања. Домаћи извори литературе послужили су као валидна основа за целовито сагледавање досадашњих резултата и проблема развоја туризма у Београду и нашој земљи у целини. Највећи део коришћених библиографских јединица објављен је у последњих десетак година што потврђује њену несумњиву актуелност. Коришћена је литература практично свих водећих иностраних и домаћих аутора који се баве проблемима истраживања у дисертацији.

### 3.3. Опис и адекватност примењених научних метода

Примењене научне методе су омогућиле остварење постављеног задатка истраживања. Комплексност и интердисциплинарност истраживања захтевала је примену одговарајућег сета метода, поступака и истраживачких техника које припадају различитим научним дисциплинама. Срж методолошког поступка чине анализа, синтеза, компаративна метода, математичко-статистичка метода, картографска метода и метода анкетирања. Коришћене методе одговарају конкретно постављеном начину истраживања и хипотетичким оквирима дисертације. Применом наведених метода и критичким приступом истраживању осигурано је остварење постављених циљева и задатака. Посебно треба истаћи значај методе анализе података која је обухватила четири врсте анализа: дескриптивну анализу, конфирматорну факторску анализу, моделовање структуралним једначинама, и мултигрупну анализу. Кандидаткиња је темељно образложила оправданост коришћења ове методе, као и процедуре које је неопходно следити како би се поменуте анализе примениле, затим извршила евалуација свих фактора у моделу и, на крају, обавила евалуација целокупног модела. Примена оваквих савремених и комплексних методолошких поступака омогућила је да се на комплексан и холистички начин сагледа актуелно стање утицаја имица и квалитета туристичких услуга на задовољство страних туриста који посећују наш главни град, и дефинишу смернице и задаци за унапређење туристичког привређивања и подизања степена задовољства, односно квалитета доживљаја страних туриста који долазе у Београд.

### 3.4. Применљивост остварених резултата

Истраживачки модел и емпиријски резултати истраживања обављеног у овој дисертацији доприносе туристичкој теорији и пракси на два начина: у погледу даљег развоја теорија имица туристичке дестинације, квалитета туристичких услуга и задовољства, као и у домену управљања туристичким дестинацијама и развоју маркетинга истих.

Резултати научних истраживања до којих се дошло израдом ове дисертације имају наглашен апликативни карактер, јер су путем њих креиране значајне смернице и упутства за рад низа интересних партнера инволвираних у проблеме развоја туризма у Београду, али и нашој земљи у целини, као што су државни органи, туристичка привреда, стручне и образовне институције, установе културе и уметности, невладине организације и локално становништво. Овде се посебно мисли на допринос резултата истраживања у домену правилног усмеравања будућег развоја иностраног туризма у нашем главном граду. У том контексту, на темељу истраживања спроведених у овој дисертацији дефинисане су конкретне смернице за унапређење туристичке функције метрополе Србије, чија примена може допринети Београду да се још успешније позиционира на све значајнијем тржишту градског туризма у југоисточној Европи и Европи у целини, за који се предвиђа динамичан раст у 21. веку.

### 3.5. Оцена достигнутих способности кандидата за самостални научни рад

На основу прегледа дисертације мср Ирене Манојловић може се тврдити да се ради о оригиналном научно–истраживачком раду написаном по свим стандардима који су прописани и уобичајени за овакву врсту радова. С обзиром на то, и чињеницу да је кандидаткиња до сада објавила више научних радова који се баве изучавањем



квалитета услуга у туризму и угоститељству, задовољства туриста, маркетинга и менаџмента туристичких дестинација Србије, укључујући Београд, као и да је досадашње научно усавршавање и рад кандидаткиње у складу са темом дисертације, сматрамо да је њеном успешном израдом потврђено да мср Ирена Манојловић поседује потребну способност, знање и зрелост, и да се може самостално бавити научним радом у оквиру ове комплексне материје.

## **4. ОСТВАРЕНИ НАУЧНИ ДОПРИНОС**

### 4.1. Приказ остварених научних доприноса

- Истраживачки модел и емпиријски резултати ове докторске дисертације доприносе унапређењу туризмолшке теорије и праксе развоја туризма на два начина: у погледу даљег развоја теорија имица туристичке дестинације, квалитета туристичких услуга и задовољства туриста, као и у домену побољшања управљања туристичким дестинацијама и развоју маркетинга истих.
- Резултати истраживања спроведеног у Београду су показали да оба конструкта, тј. имиц и квалитет услуга, позитивно утичу на задовољство страних туриста. При томе је изведен јасан закључак да је когнитивна компонента имица у већој мери предиктор будућих намера туриста, тачније конативне компоненте, у односу на афективну компоненту.
- У складу са поменутиим, резултати истраживања сугеришу да је неопходно да афективна димензија добије значајније место унутар маркетинг стратегија, како би се позитивно утицало на целокупан доживљај туриста, те побољшала конкурентност Београда као туристичке дестинације.
- Резултати истраживања указују да је претходно знање туриста о дестинацији оставило јачи утисак на стране туристе који посећују Београд, у поређењу са њиховим емоцијама произведеним за време боравка у овој дестинацији. Тиме је у први план истакнут значај маркетиншких активности, нарочито када су у питању информације које се пласирају путем савремених медија, какав је Интернет, јер је то, према спроведеном истраживању, најзаступљенији вид информисања страних туриста који посећују метрополу Србије.
- У дисертацији је дефинисан предлог конкретних мера и активности за унапређење менаџмента туристичког привређивања у Београду, путем којих се може помоћи стејкхолдерима у туризму да целовитије сагледају значај одређених компоненти имица и квалитета услуга који доприносе задовољству туриста. Када је у питању имиц, овде се мисли на факторе, као што су природно окружење и активности, туристички садржаји, афективне компоненте, усмена пропаганда и препоруке, вредности за новац и поновне посете. Што се тиче квалитета услуга, менаџери дестинације требало би да посвете већу пажњу улози и значају квалитета приступачности, смештаја и атракција за даљи развој туристичке понуде Београда.

### 4.2. Критичка анализа резултата истраживања

У досадашњем периоду било је парцијалних истраживања посвећених проблематици развоја туризма у Београду, при чему се акценат стављао на утицај квалитета услуга на задовољство туриста, док је улога имица дестинације углавном била запостављена, и поистовећивала се са когнитивном димензијом у виду генералне представе о имицу дестинације. Такође, при ранијим истраживањима квалитет услуга

је најчешће изједначаван са општим квалитетом дестинације, представљеним једним параметром са више димензија квалитета, нпр. поузданост, одговорност, опипљивост и сигурност. За разлику од ранијих парцијалних приступа истраживању, кандидаткиња је у изради дисертације креирала комплексан модел за проучавање задовољства туриста путем утицаја имица и квалитета туристичке дестинације. Такав модел инкорпорира утицаје три врсте имица (когнитивни, афективни и конативни имиц), затим круцијалне факторе који утичу на квалитет туристичких услуга (квалитети приступачности, смештаја и атракција), као и социо-демографске карактеристике и претходно искуство туриста у Београду као дестинацији. Такав приступ, уз анализу обимне архивске грађе, коришћење разноврсних и добро комбинованих методолошких поступака, са акцентом на емпиријском истраживању и контактним испитивањима туристичке клијентеле, омогућили су да се утицаји имица и квалитета услуга на задовољство туриста у Београду сагледају на савременији и интегралан начин, и креирају конкретне смернице за подизање нивоа задовољства страних туриста у нашој престоници, чиме се могу остварити бољи резултати туристичког привређивања у наредном периоду.

#### 4.3. Верификација научних доприноса

- **Радови који су резултат истраживања у оквиру докторске дисертације:**

##### Категорија М 23

Pavlovic, S., Belij, M., Vesic, M., Stanic Jovanic S., **Manojlovic I.** (2019): Improvement of the relationship between environment and tourism: Case study of the National park Djerdap in Serbia. *Mitteilungen der Österreichischen Geographischen Gesellschaft (Annals of the Austrian Geographical Society)*, vol 161, no 2, pp. 251-270. DOI: 10.1553/moegg161s251; ISSN / eISSN: 0029-9138 (IF = 0,2 у 2019).

##### Категорија (М 51)

Todorovic, N., **Manojlovic, I.**, Budovic, A. (2017). Measuring tourist satisfaction and destination image with HOLSAT. *Bulletin of the Serbian Geographical Society*. Serbian Geographical Society. vol 97, no 2, pp. 87-118.

## **5. ЗАКЉУЧАК И ПРЕДЛОГ**

На основу увида у докторску дисертацију под насловом „УТИЦАЈ ИМИЦА И КВАЛИТЕТА ТУРИСТИЧКИХ УСЛУГА НА ЗАДОВОЉСТВО СТРАНИХ ТУРИСТА – ПРИМЕР БЕОГРАДА“ кандидаткиње мср Ирене Манојловић, Комисија за преглед, оцену и одбрану докторске дисертације подноси следећи закључак и предлог:

Докторска дисертација под наведеним насловом представља оригинално научно дело, урађено у потпуности са важећим стандардима и нормама научно-истраживачког рада. Рад је урађен у складу са темом на коју је Наставно-научно веће Универзитета у Београду - Географског факултета дало сагласност.

Дисертација мср Ирене Манојловић урађена је на високом научном нивоу уз поштовање свих важећих стандарда научног рада. Кандидаткиња је, употребом различитих и адекватно одабраних методолошких техника, комплексно обрадила

проблематику утицаја имица и квалитета туристичких услуга на задовољство страних туриста у Београду. Сложен теоријско-методолошки приступ истраживању, успешно коришћење различитих методолошких поступака, као и детаљна и аналитичка обрада обимне архивске грађе, показују да је мср Ирена Манојловић квалификована за научно-истраживачки рад. Адекватан методолошки приступ који је кандидаткиња прилагодила циљевима и задацима истраживања у овој дисертацији, омогућила је да се на комплексан и холистички начин сагледа актуелно стање развоја иностраног туризма у Београду, преко комплексне оцене утицаја имица и квалитета туристичких услуга на ниво задовољства страних туриста у престоници Србије.

У дисертацији је дефинисан сет конкретних и научно оправданих мера и активности за побољшање иностраног туризма у Београду као кључног сегмента интегралне туристичке понуде Србије, утемељен на примени комплексног модела који је кандидаткиња креирала за проучавање задовољства туриста путем утицаја имица и квалитета туристичке дестинације. Такав модел инкорпорира утицаје три врсте имица (когнитивни, афективни и конативни имиц), затим круцијалне факторе који утичу на квалитет туристичких услуга (квалитети приступачности, смештаја и атракција), као и социо-демографске карактеристике и претходно искуство туриста у Београду као дестинацији. Примена оваквог модела омогућила је да се утицаји имица и квалитета услуга на задовољство туриста у Београду сагледају на савремен и интегралан начин, у односу на ранија истраживања, и креирају конкретне смернице за подизање нивоа задовољства страних туриста у нашој престоници а тиме и остварење бољих резултата туристичког привређивања у наредном периоду.

Имајући у виду научну заснованост, методолошки приступ, научни и практични значај овог рада, као и компетентност и оспособљеност кандидаткиње да се бави научним радом, Комисија предлаже Наставно-научном већу Универзитета у Београду - Географског факултета да се докторска дисертација под називом „**Утицај имица и квалитета туристичких услуга на задовољство страних туриста – пример Београда**“, кандидаткиње мср Ирене Манојловић, прихвати и упути на коначно усвајање Већу научних области грађевинско-урбанистичких наука Универзитета у Београду.

Београд, 05.01.2021. г.

## ЧЛАНОВИ КОМИСИЈЕ

Проф. др Добрица Јовичић  
Универзитет у Београду - Географски факултет

Проф. др Мирјана Девецић  
Универзитет у Београду - Географски факултет

Проф. др Вања Павлуковић  
Универзитет у Новом Саду - Природно-математички факултет