

**УНИВЕРЗИТЕТ У НОВОМ САДУ
ПРИРОДНО-МАТЕМАТИЧКИ ФАКУЛТЕТ**

ИЗВЕШТАЈ О ОЦЕНИ ДОКТОРСKE ДИСЕРТАЦИЈЕ

I ПОДАЦИ О КОМИСИЈИ

1. Датум и орган који је именовao комисију

Дана 23. фебруара 2017. године, Наставно-научно веће Природно-математичког факултета, Универзитета у Новом Саду, именовало је Комисију за оцену и одбрану докторске дисертације под насловом „Перформансе туристичког водича као фактор задовољства туриста у културном туризму“.

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:

1. Проф. др Татјана Пивац, ванредни професор, ужа научна област: Туризам, 29. X 2014. године, Департман за географију, туризам и хотелијерство, Природно-математички факултет, Универзитет у Новом Саду, *председник*
2. Проф. др Александра Драгин, ванредни професор, ужа научна област: Туризам, 01. X 2013. године, Департман за географију, туризам и хотелијерство, Природно-математички факултет, Универзитет у Новом Саду, *члан – ментор*
3. Проф. др Ивана Блешић, ванредни професор, ужа научна област: Хотелијерство, 09. VII 2015. године, Департман за географију, туризам и хотелијерство, Природно-математички факултет, Универзитет у Новом Саду, *члан*
4. Др Мирослав Вујичић, доцент, ужа научна област: Туризам, 01. X 2015. године, Департман за географију, туризам и хотелијерство, Природно-математички факултет, Универзитет у Новом Саду, *члан*
5. Проф. др Весна Ђукић, редовни професор, ужа научна област: Менаџмент у култури и културна политика, 25. XII 2008. године, Факултет драмских уметности, Универзитет уметности у Београду, *члан*.

II ПОДАЦИ О КАНДИДАТУ

1. Име, име једног родитеља, презиме:

Жељко, Томислав, Анђелковић

2. Датум рођења, општина, држава:

18.01.1982. године, Ниш, Палилула, СФРЈ

3. Назив факултета, назив студијског програма дипломских академских студија – мастер и стечени стручни назив:

Факултет драмских уметности Београд, Продукција драмских уметности и медија, Мастер аудивизуелни уметник – продукција

4. Година уписа на докторске студије и назив студијског програма докторских студија:

2008. године, Доктор наука, Геонауке (модул: Туризам)

5. Назив факултета, назив мастер тезе, научна област и датум одбране:

Факултет драмских уметности Београд, Универзитет уметности у Београду, назив мастер рада: „Реорганизација нишког Народног позоришта – нова визија и мисија“, научна област: уметност, датум одбране: 14.V 2009.

6. Научна област из које је стечено академско звање мастера:

Драмска уметност

III НАСЛОВ ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ:

„Перформансе туристичког водича као фактор задовољства туриста у културном туризму“

IV ПРЕГЛЕД ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ:

Навести кратак садржај са назнаком броја страна, поглавља, слика, шема, графикана и сл.

Дисертација је написана на српском језику, ћириличним писмом на 183 стране, са укупно 24 табеле, 4 графикана, 1 сликом, 8 шема и 2 прилога. Испред основног дела текста, у раду су дати: наслов рада, предговор и садржај рада. Дисертација садржи све потребне делове истраживачког рада, који су подељени на 11 поглавља:

1. УВОД (6-7 стр.) садржи основне информације у вези са предметом рада и захтевима који се стављају пред аутора. Даје и информације о томе да је веома мало радова на тему перформанси, па и улога, туристичких водича и њиховог утицаја на степен задовољства туриста написано.
2. ПРЕДМЕТ, ЦИЉ, ЗАДАЦИ И ХИПОТЕЗЕ ИСТРАЖИВАЊА (8-11 стр.) . У овом поглављу дефинисани су предмет, циљ и задаци истраживања те детаљно објашњене хипотезе рада. Дат је и један графички приказ у вези са хипотезама рада те образложење концепцијског опредељења зашто би требало истраживање спровести на тај начин. Кроз предмет рада објашњен је и појам перформанси и зашто је битно истражити га.
3. ПРЕГЛЕД ЛИТЕРАТУРЕ (12-36 стр.) садржи објашњење кључних појмова неопходних за разумевање истраживања и рада у целини. Дефинисани су основни појмови и одреднице који се срећу у самом раду: перформанце, културни туризам, културне потребе, сатисфакција / задовољство потрошача, туристички водич. Дефинисане су и врсте културног туризма те врсте културних добара. Наглашен је значај који би требало да имају истраживања у вези са задовољством потрошача посебно у сектору услуга. Кроз овај део указано је и на проблем малог броја радова у литератури која се бави перформансама туристичких водича, али и личношћу туристичког водича па и његовим улогама. Дефинисан је и појам квалитета услуга у туризму али и широк спектар улога које обавља туристички водич. Приказан је и туристички водич у светлу како га види Закон о туризму РС са кратким успоредбама са пословима туристичког водича у свету а према дефиницијама удружења туристичких водича из целог света.
4. МЕТОДОЛОГИЈА (37-39 стр.) обухвата приказ методолошких поступака који су коришћени приликом израде дисертације – инструмената који су коришћени, временске одреднице када је истраживање извршено и у којим местима те

статистичке методе које су коришћене приликом анализе података.

5. МЕСТО И УЛОГА ТУРИСТИЧКОГ ВОДИЧА У СВЕУКУПНОМ ТУРИСТИЧКОМ АРАНЖМАНУ (40-43 стр.). У овом поглављу аутор дисертације даје податке у вези са развојем појма и улога туристичког водича некад али и појаве савремених туристичких водича какви и данас постоје.
6. ИСТОРИЈСКИ РАЗВОЈ УДРУЖЕЊА ТУРИСТИЧКИХ ВОДИЧА НА ПОДРУЧЈУ СРБИЈЕ И БИВШЕ ЈУГОСЛАВИЈЕ (44-51 стр.) Овде је дат кратак приказ развоја удружења туристичких водича на подручју бивше Југославије и Србије, кратка прича о првој туристичкој агенцији Србије и СФРЈ *Путник*, подаци о првим туристичким водичима и какво су образовање они имали и како су на почетку послове радили нелукративно. Дат је и историјски преглед Закона о туризму и дефинисања појма туристичког водича на подручју Србије и СФРЈ. Изнети су подаци о броју људи који имају лиценце за туристичког водича а који припадају неком струковном удружењу, те списак предмета који се некада полагао али и онај са предметима који се по најновијем Правилнику за стицање лиценци за туристичког водича и туристичког пратиоца, полажу.
7. УЛОГЕ ТУРИСТИЧКОГ ВОДИЧА (52-62 стр.). Овде су детаљно, а у складу са научном литературом, приказане улоге туристичког водича и шта он све ради или би требало да ради како би задовољио кориснике својих услуга – туристе. Представљени су и фактори који утичу на задовољство туриста.
8. ЛИЧНЕ ОСОБИНЕ ТУРИСТИЧКОГ ВОДИЧА (63-74 стр.). Аутор дисертације даје преглед пожељних личних особина туристичког водича и како и на који начин оне утичу приликом стварања задовољства на путовању. Неке од особина су детаљније описане. Дата су и упутства са специјализованог сајта у туризму у вези са тим на шта би требало пажњу да обрате туроператори када бирају своје туристичке водиче – шта би требало код њих да вреднују приликом интервјуа за посао.
9. ВЕШТИНА КОМУНИКАЦИЈЕ ТУРИСТИЧКОГ ВОДИЧА (75-94 стр). У овом поглављу обрађен је детаљно појам комуникације као и колико је она важна за туризам. Посебан акценат стављен је на комуникацију туристичког водича – вербалну и невербалну – као и на све шта би он требало да ради како би своје комуникацијске вештине унапредио. Кроз схему је дат и идеалан положај туристичког водича у односу на туристе те дата објашњења у вези са линијама пристојности које туристички водич не би смео да прелази у комуникацији са туристима. Детаљно је објашњен појам *storytelling* –а односно приповедања и колико је он битан за посао туристичког водича. Представљене су и карактеристике културног туризма а у вези са специфичностима које он има и на које туристички водич мора да обрати пажњу како би степен задовољства туриста био на највећем могућем нивоу.
10. ИНТЕРПРЕТАЦИЈА НАСЛЕЂА (95-113 стр.). Дефинисан је појам интерпретације наслеђа као и каква је и колика улога туристичког водича у. Обрађен је део који је у вези са понашањем туриста на местима која представљају културно наслеђе као и каква је и колика улога туристичког водича на истим. Дефинисан је и појам анимације и објашњено колико је она важна у интерпретацији туристичког водича, посебно на местима која представљају места од културно-историјског значаја. Дефинисана је и пажња те објашњено колико је она у вези са водичком интерпретацијом и како на њу утиче.
11. ИСПИТИВАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА ТУРИСТА ПЕРФОРМАНСАМА

ТУРИСТИЧКОГ ВОДИЧА НА ЛОКАЛИТЕТИМА КУЛТУРНОГ ТУРИЗМА У СРБИЈИ (114-144 стр.). У овом поглављу приказани су резултати истраживања које је спроведено у Нишу, Новом Саду и Београду на укупно 255 испитаника. Дат је социо-демографски профил испитаника, приказане су њихове навике приликом путовања. Кроз дескриптивну статистику, АНОВА тест, т – тест те регресиону анализу дати су резултати истраживања и образложене потврђене хипотезе (седам од осам хипотеза је потврђено). Дат је приказ које су перформансе туристичког водича најбоље оцене од стране испитаника те које од њих су важније у постизању туристичког задовољства.

12. ЗАКЉУЧНА РАЗМАТРАЊА (145-150 стр.) представљају завршни део рада где су једна по једна приказане хипотезе рада. Од осам хипотеза седам је потврђено коришћењем разних статистичких метода, а један хипотеза је оповргнута. Дат је и „приказ“ идеалног туристичког водича: особина које би требало да поседује како би задовољство туриста било на највишем могућем нивоу.
13. ЛИТЕРАТУРА И ИЗВОРИ ПОДАТАКА (151-167 стр.) садржи 269 домаћих и страних библиографских јединица и 9 извора података у виду линкова веб сајтова.
14. ПРИЛОЗИ (168-175 стр.) садрже анкету на српском и енглеском језику која је коришћена током истраживања за потребе ове дисертације. Дисертација садржи и биографију аутора као и кључну документацијску информацију на српском и енглеском језику.

V ВРЕДНОВАЊЕ ПОЈЕДИНИХ ДЕЛОВА ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ:

Увод је написан тако да јасно указује на значај, актуелност и важност изучаване проблематике. Представљене су и образложене хипотезе рада, као и предмет, задатак и циљ истраживања.

У теоријском делу дисертације су кроз неколико целина изнети савремени и корисни подаци, дефиниције, теорије и досадашња истраживања из области перформанси туристичког водича, задовољства посетилаца, културног туризма, улога туристичког водича, настанка водичке службе у свету и код нас, интерпретације наслеђа те део у вези са битношћу комуникације туристичког водича. Дат је преглед и литературе и цитирани су најзначајнији аутори који су се бавили проблематиком о којој аутор пише у својој дисертацији.

У методолошком делу дисертације детаљно су приказани и анализирани методолошки приступи који су коришћени за потребе израде дисертације. Објашњени су место, време и ток истраживања те употреба упитника. Дата су и објашњења за поједине статистичке методе које су коришћене за добијање резултата истраживања.

Резултати рада представљени су кроз поглавље *Испитивање задовољства туриста перформансама туристичког водича на локалитетима културног туризма Србије*. Овде су јасно приказане све хипотезе рада и детаљно све објашњење као и њихово прихватање односно одбацивање једне хипотезе. Представљени су резултати рада добијени статистичким методама коришћеним у програму SPSS 17.0. Представљена је и разлика у вредновању појединих перформанси туристичког водича између домаћих и страних туриста.

Закључна разматрања утемељена су на резултатима истраживања и полазним хипотезама. Изнети су основни резултати рада, потврђене су или одбачене полазне хипотезе чиме су реализовани постављени циљеви и задаци дисертације. Дати су и предлози за дања истраживања.

Литература и извори података обухватају домаће и стране библиографске јединице које су критички одабране у складу са темом дисертације, а које су релевантне и актуелне.

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

Жеаљко Анђелковић има у својој досадашњој научној продукцији објављених радова и то један рад категорије М24, један рад категорије М51, један рад категорије М52, пет радова категорије М33, два рада категорије М34.

Радови који су објављени од уписа на докторске академске студије су:

Анђелковић, Ж. (2008). *Sinister spots and sensational locations as a potential for development of tourism – e.g. Niš, Serbia*. Proceedings of the First International Carpathian Tourism Conference, October 24-26 2008, Busteni Romania, Universitara Housing Press, University of Bucharest, Romania (M33)

Анђелковић, Ж. (2008). *Царичин град – могућност туристичке презентације*. Зборник радова са Међународног научног скупа „Савремене тенденције у туризму, хотелијерству и гастрономији“, Нови Сад, Департман за географију, туризам и

хотелијерство, стр. 78-80. (M33)

Павић, Д., Васиљевић, Ђ., **Анђелковић, Ж.** (2009). *Стање и могућности развоја рафтинга као посебног облика туризма у Црној Гори*. Зборник радова са Међународног научног скупа „Савремене тенденције у туризму, хотелијерству и гастрономији“, Нови Сад, Департман за географију, туризам и хотелијерство, стр. 25-28. (M33)

Анђелковић, Ж., Васиљевић, Ђ. (2009). *Mediana – open air musem and potential ways of its presentation*. THE BEST IN HERITAGE with partnership with Europa nostra – Dubrovnik, 90. (M34)

Анђелковић, Ж., Ивков Цигурски, А. (2010). *Lobbying in tourism*. Tourism and Hotel Industry 2010, Оратија. p.1368-1376. (M33)

Анђелковић, Ж., Лазић, Л., Ивановић, Љ. (2010). *Туризам и фотографија*. II конгрес географа Србије, Нови Сад. (M34)

Анђелковић, Ж., (2012). *Ка савременом музеју – приказ књиге Владимира Кривошејева*, Часопис Читалиште, Панчево, стр. 112-113 . (M52)

Анђелковић, Ж., Драгин, А. (2014). *Интерпретација наслеђа у музејима*. Музеји и културни туризам, Златибор. (M33)

Анђелковић, Ж. (2015). *Музеји и тржиште културе*, Зборник радова Факултета драмских уметности, Београд, стр. 341-352. (M51).

Andelković, Ž., Dragin, A., Božić, S., Košić, K. (2017). *Tour guides' emotional exhaustion and the excellence of interpretation of rural areas*. Economics of Agriculture, Vol. 1. (у штампани). (M24)

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

VII ЗАКЉУЧЦИ ОДНОСНО РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА

Добијени резултати дисертације потврдили су седам од осам постављених хипотеза. Резултати изложени у складу са задацима истраживања су следећи:

Прва хипотеза је гласила: Перформансе туристичког водича директно утичу на степен задовољства туриста. Она је, као полазна хипотеза рада, потврђена. Доказано је кроз истраживање укупно 255 туриста да перформансе туристичког водича имају утицај на њихово задовољство .

Друга хипотеза гласила је: Задовољство туриста услугама туристичког водича директно утиче на задовољство целокупним туристичким искуством. Кроз дисертацију је доказано, и ова хипотеза је потврђена, да задовољство туриста услугама туристичког водича утиче на свеукупно задовољство – јер се на самом локалитету / туристичкој дестинацији креира задовољство а туристички водич непосредно је укључен у исто.

Трећа хипотеза односила се на задовољство туриста као амалгам задовољством услугама туристичког водича и његовим перформансама и она је потврђена. Понекад је тешко исцртати јасну границу између улога и перформанси туристичког водича јер да би све своје улоге остварио туристички водич мора да има добре перформансе. Истраживање у овој дисертацији показује ту међусобну повезаност.

Четврта хипотеза, која је такође потврђена, говори о томе да постоје одређене перформансе туристичког водича које су универзалне те високо рангиране без обзира на социо-демографски профил испитаника. Истраживање је

показало да се то односи на седам од 33 ајтема који су испитивани: (*Зна о дестинацији коју представља туристима (историја, култура), Подсећа туристе на безбедносне мере на дестинацији, Способан је да сарађује са свима у туристичком сектору (возачи, ...), Даје информације туристима о поузданим продавницама и маркетима, Не касни, Води рачуна о потребама туриста – све што је у вези са боравком на дестинацији (нпр. култура, забава, шопинг), Ставља се у „кожу“ туриста*).

Пета хипотеза гласила је: Испитаници различитих социо-демографских карактеристика се разликују према степену њиховог задовољства услугама (перформансама) туристичког водича. Доказана је и ова хипотеза, а једна од карактеристика јесте и степен образовања туриста који позитивно корелира са задовољством перформансама туристичког водича јер су људи вишег образовања задовољнији перформансама туристичког водича.

Хипотеза 6 је гласила: Висина месечних примања утиче на задовољство туриста перформансама водича и свеукупно задовољство туристичким аранжманом. Хипотеза је одбачена јер није доказано да постоји веза између горе наведених појмова.

Колико је важан туристички водич и његове перформансе и колико оне утичу на задовољство туриста говори и Хипотеза 7. које до потврђена а која каже да туристички водич својим перформансама може лошу дестинацију да подигне на виши ниво и обратно. Туристички водич је посредник између туриста и туристичке дестинације и зато је веома важна његова улога и начин на који исту реализује.

Последња – осма хипотеза рада односила се на различит степен задовољства код људи са различитом учесталости путовања. Потврђена је јер је доказано да они који чешће путују више су задовољни перформансама туристичког водича.

VIII ОЦЕНА НАЧИНА ПРИКАЗА И ТУМАЧЕЊА РЕЗУЛТАТА ИСТРАЖИВАЊА

Кандидат је јасно и систематично уз помоћ текста, табела, схема и графикана приказао резултате истраживања и целокупног рада на дисертацији. Добијени резултати су јасно тумачени и прегледно приказани, уз одговарајућа образложења у тексту. На основу њих изведени су закључци који дају одговоре на постављене хипотезе, циљеве и задатке истраживања. Резултати рада су прецизно тумачени, научно оправдани и подржани релевантним наводима литературе и изворима података. Предузете истраживачке активности, коришћене статистичке методе, анализа и интерпретација резултата, представљају одговарајући научни скуп инструмената помоћу кога су приказане перформансе туристичког водича те специфичности културног туризма, као и перцепције туриста и њихово задовољство перформансама туристичког водича и колико оне утичу на њихово свеукупно задовољство у културном туризму.

На основу начина приказивања и тумачења података, може се констатовати да рад садржи оригиналне научне резултате који задовољавају захтеве нивоа докторске дисертације.

IX КОНАЧНА ОЦЕНА ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ:

1. *Да ли је дисертација написана у складу са образложењем наведеним у пријави теме?*

Комисија сматра да је дисертација кандидата Жељка Анђелковића, написана у складу са образложењима написаним у пријави теме.

2. *Да ли дисертација садржи све битне елементе?*

Дисертација садржи све битне елементе научног рада. Рађена је у складу са савременим истраживањима из области културног туризма и интерпретације, задовољства посетилаца и као таква представља оригиналан научни допринос у области изучавања културног туризма и задовољства посетилаца перформансама туристичког водича.

3. *По чему је дисертација оригиналан допринос науци?*

Дисертација је оригиналан допринос науци првенствено због теоријског и практичног значаја истраживачких питања на које одговара. Научни допринос се огледа у проширењу сазнања у вези са перформансама и улогама које туристички водич има на путовањима а која директно утичу на укупно задовољство посетилаца. Дошло се до „идеалног“ профила туристичког водича и до рангирања перформанси које су од највећег значаја за туристичког водича и за добро обављање његовог посла. Практични допринос ове дисертације огледа се у томе што су истраживања ове врсте веома ретка и у свету и код нас и што би туроператорима могла да послужи као водич приликом одабира персонала који за њих ради а туристичким водичима могла би да скрене пажњу на то шта од њих очекују туристи како би њихово задовољство било највеће могуће.

4. *Недостаци дисертације и њихов утицај на резултат истраживања?*

Увидом у докторску дисертацију нису уочени недостаци, који су утицали на резултате истраживања и закључке рада.

X ПРЕДЛОГ:

На основу укупне оцене дисертације, комисија предлаже:

Комисија једногласно предлаже да се докторска дисертација Жељка Анђелковића под називом „Перформансе туристичког водича као фактор задовољства туриста у културном туризму“ прихвати, а кандидату одобри одбрана.

ПОТПИСИ ЧЛАНОВА КОМИСИЈЕ:

Председник:

Проф. др Татјана Пивац, ванредни професор
Универзитет у Новом Саду, Природно-математички факултет

Ментор:

Проф. др Александра Драгин, ванредни професор
Универзитет у Новом Саду, Природно-математички факултет

Члан:

Проф. др Ивана Блешић, ванредни професор
Универзитет у Новом Саду, Природно-математички факултет

Члан:

Др Мирослав Вујичић, доцент
Универзитет у Новом Саду, Природно-математички факултет

Члан:

Проф. др Весна Ђукић, редовни професор
Универзитет уметности у Београду, Факултет драмских уметности