

УНИВЕРЗИТЕТ У КРАГУЈЕВЦУ ФАКУЛТЕТ ЗА ХОТЕЛИЈЕРСТВО И ТУРИЗАМ У ВРЊАЧКОЈ БАЊИ		
ПРИЉЕЉЕНО 18.12.2024		
ОБЈЕД.	БРОЈ	ПОДНЕШЕНОСТ
	3105	

**НАСТАВНО-НАУЧНОМ ВЕЋУ
ФАКУЛТЕТА ЗА ХОТЕЛИЈЕРСТВО И ТУРИЗАМ У ВРЊАЧКОЈ БАЊИ**

и

**ВЕЋУ ЗА ДРУШТВЕНО-ХУМАНИСТИЧКЕ НАУКЕ
УНИВЕРЗИТЕТА У КРАГУЈЕВЦУ**

На седници Већа за друштвено-хуманистичке науке Универзитета у Крагујевцу одржаној 20.11.2024. године (број одлуке: IV-02-813/14) одређени смо за чланове Комисије за оцену и одбрану докторске дисертације под насловом: „Утицај квалитета гастрономске услуге на задовољство туриста генерације „Z” и њихову намеру да препоруче агротуристичка газдинства путем eWOM-а”, кандидата Драгана Вуколића, студента докторских академских студија Факултета за хотелијерство и туризам у Врњачкој Бањи, за коју је именован ментор др Тамара Гајић, виши научни сарадник, Географског института „Јован Цвијић” Српске академије наука и уметности (САНУ) Београд, у области друштвених наука - географија.

На основу података којима располажемо достављамо следећи:

ИЗВЕШТАЈ

О ОЦЕНИ УРАЂЕНЕ ДОКТОРСКЕ ДИСЕРТАЦИЈЕ

1. Подаци о докторској дисертацији
1.1. Наслов докторске дисертације:
Утицај квалитета гастрономске услуге на задовољство туриста генерације „Z” и њихову намеру да препоруче агротуристичка газдинства путем eWOM-а
1.2. Опис докторске дисертације (навести кратак садржај са назнаком броја страница, поглавља, слика, шема, графикона, једначина и референци) (до 500 карактера):
Докторска дисертација представља оригиналну научну студију која се бави утицајем квалитета гастрономске услуге на задовољство туриста генерације „Z” и њихову намеру да препоруче агротуристичка газдинства путем eWOM-а. Написана је на XI + 243 страна и сем увода и закључка садржи следећа поглавља:
<ul style="list-style-type: none"> • Основе агротуризма – теоријски оквир • Утицај квалитета гастрономске услуге на задовољство туриста • eWOM у функцији унапређења пословања агротуристичких газдинстава • Методологија истраживања • Резултати истраживања, дискусија и импликације спроведене студије

Докторска дисертација садржи 21 табелу, 16 графикана и 34 слике. Поглавље Литература садржи 947 цитираних библиографских јединица које су правилно навођене.

1.3.Опис предмета истраживања (до 500 карактера):

Предмет докторске дисертације је проучавање квалитета гастрономске услуге у агротуристичким газдинствима. Истраживање је усмерено на утицај квалитета гастрономске услуге пре свега на задовољство туриста генерације „Z”. Посебан фокус је стављен на намеру туриста генерације „Z” да препоруче агротуристичка газдинства путем eWOM-а. У овом истраживању истиче се да се процена квалитета гастрономске услуге може извршити преко неколико димензија квалитета које обухватају одређене елементе квалитета као што су: поузданост, опипљивост, сигурност, одговорност и емпатију. Све наведене димензије чине модел познат као SERVQUAL односно DINESERV – модел за истраживање квалитета ресторатерске услуге и због тога се сматра да је овај модел адекватан за истраживање у овој дисертацији.

1.4.Анализа испуњености полазних хипотеза:

Истраживање је показало да квалитета гастрономске услуге има значајан утицај на задовољство туриста генерације Z у агротуристичким газдинствима Републике Србије, чиме је потврђена хипотеза Х1. Ови налази указују да виши ниво квалитета услуге директно доприноси повећаном задовољству туриста. Детаљна анализа је додатно показала да различите димензије квалитета услуге, као што су опипљивост, поузданост, одговорност, сигурност и емпатија, значајно доприносе задовољству туриста. Такође је утврђено да квалитет гастрономске услуге, путем задовољства туриста, позитивно утиче на њихову намеру да препоруче агротуристичка газдинства путем eWOM-а, чиме је потврђена хипотеза Х2. Хипотеза Х3 је такође потврђена, показујући да је задовољство туриста генерације Z гастрономском услугом, кључни фактор који утиче на њихову намеру за препоруку агротуристичких газдинстава. Ови налази истичу улогу задовољства као посредника између квалитета услуге и намере за препоруку, наглашавајући важност унапређења свих аспеката гастрономске услуге у агротуризму. Анализом докторске дисертације утврђено је да су полазне хипотезе ове студије испуњене односно потврђене.

1.5.Анализа примењених метода истраживања:

У докторској дисертацији под насловом „Утицај квалитета гастрономске услуге на задовољство туриста генерације Z и њихову намеру да препоруче агротуристичка газдинства путем eWOM-а”, детаљно су описане методе истраживања, укључујући врсту студије, узорак, инструменте за прикупљање података и коришћене статистичке технике. Истраживање је спроведено у периоду од јануара до јула 2024. године. Главни узорак чинили су туристи који су боравили у агротуристичким газдинствима на територији Републике Србије. За избор узорака примењена је метода наменског узорковања, где су упитници попуњавани током боравка у агротуристичким газдинствима, што је омогућило прикупљање релевантних података директно од туриста. Обрада података извршена је помоћу IBM SPSS 26.00 и SmartPLS 3.00 софтвера. G*Power анализа коришћена је за одређивање адекватне величине узорака за регресиону анализу са 12 предиктора. Анализа је показала да је потребан узорак од 125 учесника за статистичку моћ од 0.80. Са узорком од 243 испитаника, истраживање је имало довољну статистичку моћ за поуздано тестирање хипотеза. За прикупљање података коришћено је анкетно истраживање, а упитник је обухватио различите димензије квалитета услуге – опипљивост, поузданост, одговорност, сигурност и емпатију. Додатно, измерена су задовољство туриста и њихова намера да препоруче газдинства путем eWOM-а. Кронбахов α тест коришћен је за проверу интерне конзистентности скала, док су КМО тест и Бартлетов тест сферичности потврдили адекватност узорака. За потврду модела коришћена је техника структуралног моделовања (SEM) у SmartPLS 3.00. Оцењена је дискриминативна валидност користећи Fornell-Larcker критеријум и HTMT однос.

1.6. Анализа испуњености циља истраживања:

Основни циљ докторске дисертације кандидата Драгана Вуколића под насловом „Утицај квалитета гастрономске услуге на задовољство туриста генерације Z и њихову намеру да препоруче агротуристичка газдинства путем eWOM-a” био је да се истражи како различите димензије квалитета гастрономске услуге утичу на задовољство туриста генерације Z и њихову намеру да препоруче агротуристичка газдинства путем eWOM-a. Истраживање је обухватило како укупни, тако и посреднички утицај квалитета гастрономске услуге на намеру за препоруком путем eWOM-a. На основу резултата истраживања утврђено је:

- Први специфични циљ – Утврђивање утицаја различитих димензија квалитета гастрономске услуге на задовољство туриста генерације Z: Анализом је показано да опипљивост, поузданост, одговорност, сигурност и емпатија као кључне димензије услуге позитивно утичу на ниво задовољства туриста. Туристи који су оцењивали ове елементе услуге као висококвалитетне изразили су већи степен задовољства.
- Други специфични циљ – Испитивање утицаја димензија квалитета гастрономске услуге посредством задовољства на намеру туриста да препоруче агротуристичка газдинства путем eWOM-a: Резултати сугеришу да задовољство туриста посредује између квалитета гастрономске услуге и намере за препоруком. Дакле, висок квалитет гастрономске услуге подстиче задовољство, што директно повећава вероватноћу да туристи препоруче дестинацију путем eWOM-a.
- Трећи специфични циљ – Утврђивање утицаја задовољства туриста генерације Z на њихову намеру да препоруче агротуристичка газдинства путем eWOM-a: Потврђено је да задовољни туристи имају већу вероватноћу да позитивно препоруче посету агротуристичким газдинствима путем eWOM-a. Овај налаз указује на значајну улогу коју задовољство игра у креирању дигиталних препорука и промоцији агротуристичких газдинстава.

Резултати студије потврђују испуњење основног циља истраживања – да квалитет гастрономске услуге значајно и позитивно утиче на задовољство туриста генерације Z и њихову намеру да препоруче агротуристичка газдинства путем eWOM-a. Испуњени су и сви специфични циљеви, чиме је истраживање дало значајан допринос бољем разумевању везе између квалитета гастрономске услуге, туристичког задовољства и дигиталног препоручивања у агротуристичком контексту.

Овај докторска дисертација пружа важне препоруке за менаџере агротуристичких газдинстава у погледу унапређења услуга, указујући на то да квалитетна гастрономска услуга може не само да повећа задовољство туриста, већ и да подстакне њихову активност на друштвеним мрежама, што доприноси видљивости и популарности агротуристичких газдинстава а самим тим и агротуристичких дестинација.

1.7. Анализа добијених резултата истраживања и списак објављених научних радова кандидата из докторске дисертације (аутори, наслов рада, назив часописа, волумен, година објављивања, странице од-до, DOI број¹, категорија):

Докторска дисертација под насловом „Утицај квалитета гастрономске услуге на задовољство туриста генерације Z и њихову намеру да препоруче агротуристичка газдинства путем eWOM-a” пружила је више значајних налаза:

¹ Уколико публикација нема DOI број уписати ISSN и ISBN

- потврђено је да квалитет гастрономске услуге у агротуристичким газдинствима значајно доприноси укупном задовољству туриста генерације Z;
- димензије квалитета услуге: опипљивост, поузданост, одговорност, сигурност и емпатија имају снажан позитиван утицај на задовољство туриста;
- фактор Емпатија је показала значајан утицај на задовољство туриста, што наглашава важност емоционалне компоненте у пружању гастрономске услуге у агротуристичким газдинствима;
- задовољство туриста генерације Z има јак позитиван утицај на њихову намеру да препоруче агротуристичка газдинства путем eWOM-а;
- резултати истраживања пружају смернице за унапређење квалитета гастрономске услуге у агротуристичким газдинствима, фокусирајући се на елементе који највише утичу на задовољство туриста;
- побољшање услуга у димензијама као што су опипљивост, поузданост, одговорност, сигурност и емпатија може довести до већег задовољства и бољих препорука;
- истраживање доприноси бољем разумевању како различите димензије квалитета услуге утичу на задовољство и понашање туриста генерације Z;
- резултати пружају основу за даље развој теорије у областима гастрономије и туризма (агротуризма);
- истраживање доказује како eWOM утиче на понашање туриста, што је значајно за развој теорија које проучавају улогу технологије у туризму;
- ово истраживање пружа солидну основу за будућа истраживања која могу испитати додатне факторе који утичу на задовољство и препоруке туриста, као и да прошире анализу на друге сегменте туристичког тржишта.
- истраживање интегрише знања из области туризма, гастрономије, маркетинга и менаџмента, доприносећи интердисциплинарним теоријским оквирима и истраживањима;
- резултати истраживања пружају смернице за развој практичних стратегија које могу помоћи агротуристичким газдинствима да унапреде квалитет својих услуга и задовоље потребе посебних група туриста, као што су туристи генерације Z;
- повећање задовољства туриста кроз побољшање квалитета гастрономске услуге може довести до одрживог развоја агротуристичких газдинстава, кроз већу лојалност и позитивне препоруке путем eWOM-а.

На основу представљених резултата истраживања може се закључити да квалитет гастрономске услуге има значајан и позитиван утицај на задовољство туриста генерације Z.

Кандидат Драган Вукочић бавио се научно-истраживачким радом у научној области Менаџмент и бизнис, којој припада и тема докторске дисертације. У оквиру досадашњег научно-истраживачког рада, кандидат је објавио следеће ауторске радове, који га квалификују за наведену научно-истраживачку област:

1. Gajić, T., Petrović, M.D., Blešić, I., **Vukolić, D.**, Milovanović, I., Radovanović, M., Vuković, D., Kostić, M., Vuksanović, N., & Malinović-Miličević, S. (2022). COVID-19 certificate as a cutting-edge issue in changing the perception of restaurants' visitors—Illustrations from Serbian urban centers. *Frontiers in Psychology, 13*, 914484. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.914484> (M21)
2. **Vukolić, D.**, Gajić, T., Petrović, M.D., Bugarčić, J., Spasojević, A., Veljović, S., Vuksanović, N., Bugarčić, M., Zrnčić, M., Knežević, S., Rakić, S.R., Drašković, B.D., & Petrović, T. (2023).

Development of the Concept of Sustainable Agro – Tourism Destination – Exploring the Motivations of Serbian Gastro – Tourists. *Sustainability*, 15(3), 2839. <https://doi.org/10.3390/su15032839> (M22)

3. Gajić, T., **Vukolić, D.**, Petrović, M. D., Blešić, I., Zrnić, M., Cvijanović, D., Sekulić, D., Spasojević, A., Obradović, M., Obradović, A., Savić, I., Jovanović, J.M., Gajić, M., Lukić, D. & Anđelković, Ž. (2022). Risks in the role of co-creating the future of tourism in “stigmatized” destinations. *Sustainability*, 14(23), 15530. <https://doi.org/10.3390/su142315530> (M22)
4. Gajić, T., Ranjbaran, A., **Vukolić, D.**, Bugarčić, J., Spasojević, A., Đorđević Boljanović, J., Vujačić, D., Mandarić, M., Kostić, M., Sekulić, D., Bugarčić, M., Drašković, B. D., & Rakić, S. R. (2024). Tourists’ willingness to adopt AI in hospitality—Assumption of sustainability in developing countries. *Sustainability*, 16(9), 3663. <https://doi.org/10.3390/su16093663> (M22)
5. **Vukolić, D.**, Gajić, T., & Penić, M. (2022). The effect of social networks on the development of gastronomy – the way forward to the development of gastronomy tourism in Serbia. *Journal of Tourism Futures*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/JTF-01-2022-0034> (M23)
6. Gajić, T., Zrnić, M., & **Vukolić, D.** (2023). Analysis and prediction of tourist traffic in the Republic of Serbia after the pandemic. *International Review*, (3-4), 213-222. DOI: 10.5937/intrev2304209G (M23)
7. Gajić, T., **Vukolić, D.**, & Penić, M. (2024). Revival of the Hotel Industry: The impact of food waste reduction on Serbia’s Economic prospects. *Economics of Agriculture*, 71(1), 75-98. <https://doi.org/10.59267/ekoPolj240175G> (M24)
8. **Vukolić, D.**, Gajić, T., & Popović, A. (2022). The influence of the names of dishes in the menu on the choice in Serbian restaurants. *Bizinfo*, 13(1), 25-32. <https://doi.org/10.5937/bizinfo2201025V> (M51)

1.8. Оцена да је урађена докторска дисертација резултат оригиналног научног рада кандидата у одговарајућој научној области и анализа извештаја о провери докторске дисертације на плагијаризам (до 1000 карактера):

Претрагом литературе путем систематског претраживања више база података уз коришћење кључних речи утицај квалитета гастрономске услуге, задовољство туриста генерације „Z”, намера да се препоручи агротуристичко газдинство, препорука агротуристичког газдинства путем еWOM-а, нису пронађене студије истог дизајна и методолошког приступа. Извештај о провери докторске дисертације на плагијаризам је показао минимално преклапање искључиво на местима која су била неопходна, односно, као последица навођења имена институција, и последица цитата, личних имена, библиографских података о коришћеној литератури и појединих конструкција које су општеприхваћени склопови речи, такозвана општа места и подаци. У свим осталим деловима студије није присутан плагијаризам. Приликом израде докторске дисертације поштована су академска правила цитирања и навођења извора. Поштована су и ауторска права приликом коришћења слика тако што су јасно назначени извори из којих су материјали преузети. Сходно наведеном, Комисија констатује да је докторска дисертација кандидата Драгана Вуколића под називом „Утицај квалитета гастрономске услуге на задовољство туриста генерације „Z” и њихову намеру да препоруче агротуристичка газдинства путем еWOM-а” оригинални докторски пројекат и резултат је рада докторанда.

1.9. Значај и допринос докторске дисертације са становишта актуелног стања у одређеној научној области:

У Републици Србији до сада није било студија које истражују утицај квалитета гастрономске услуге на задовољство туриста генерације Z и њихову намеру да препоруче агротуристичка газдинства путем еWOM-а. Ова докторска дисертација се бави комплексним односом између различитих димензија квалитета услуге, као што су емпатија, поузданост, одговорност и

опипљивост, и њиховим утицајем на задовољство туриста и њихову намеру да електронским путем пренесу препоруке за агротуристичка газдинства. Истраживање је спроведено у специфичном контексту агротуристичких газдинстава, где гастрономска услуга представља један од кључних елемената у обликовању туристичког искуства. Ова дисертација попуњава празнину у постојећој научној литератури, јер у досадашњим радовима недостаје анализа која би се фокусира на искуства припадника генерације Z у оквиру агротуризма. Поред тога, истраживање уводи иновативни приступ кроз повезивање квалитета гастрономске услуге и намере за препоруком путем eWOM-а, што је посебно значајно у савременом дигиталном окружењу, где препоруке на интернету у реалном времену играју кључну улогу у избору туристичких дестинација. Емпијска анализа указује на значајну улогу коју квалитет гастрономске услуге има у креирању позитивног туристичког искуства, али и на то да задовољство туриста директно утиче на њихову намеру да препоруче газдинства другим потенцијалним туристима. Дисертација такође наглашава важност разумевања специфичних потреба и очекивања генерације Z, као и њихових навика у коришћењу друштвених мрежа за преношење искустава. Урађена докторска дисертација кандидата Драгана Вуколића пружа нови увид у начин на који квалитет гастрономске услуге може допринети развоју агротуристичких газдинстава и промоцији дестинација путем eWOM-а. Идентификоване су кључне компоненте услуге које утичу на задовољство и намеру за препоруку, што може бити корисно менаџерима агротуристичких газдинстава у креирању стратегија за унапређење услуге. Осим тога, рад истиче потребу за редовним праћењем искустава туриста и прикупљањем повратних информација, што може омогућити благовремено унапређење услуга и подстаћи даље препоруке путем eWOM-а.

1.10. Оцена испуњености услова за одбрану докторске дисертације у складу са студијским програмом, општим актом факултета и општим актом Универзитета (до 1000 карактера):

Завршена докторска дисертација кандидата Драгана Вуколића под насловом „Утицај квалитета гастрономске услуге на задовољство туриста генерације „Z” и њихову намеру да препоруче агротуристичка газдинства путем eWOM-а”, по обиму и квалитету израде у потпуности одговара пријављеној теми дисертације. На основу анализе достављене документације Комисија констатује да су испуњени сви услови за одбрану ове докторске дисертације кандидата Драгана Вуколића под насловом „Утицај квалитета гастрономске услуге на задовољство туриста генерације „Z” и њихову намеру да препоруче агротуристичка газдинства путем eWOM-а” у складу са студијским програмом, општим актима Факултета за хотелијерство и туризам у Врњачкој Бањи и општим актима Универзитета у Крагујевцу. Тема дисертације је актуелна и у складу са савременим научним трендовима у овој области. Истраживање доприноси развоју нових знања и унапређењу праксе у датој области. Научни допринос је јасно дефинисан и аргументован.

2. ЗАКЉУЧАК

На основу анализе докторске дисертације и приложене документације Комисија за оцену и одбрану докторске дисертације под насловом „Утицај квалитета гастрономске услуге на задовољство туриста генерације „Z” и њихову намеру да препоруче агротуристичка газдинства путем eWOM-а”, кандидата Драгана Вуколића, предлаже надлежним стручним органима да се докторска дисертација прихвати и да се одобри њена одбрана.

Чланови комисије:



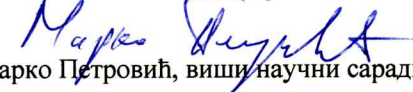
Др Драго Цвијановић, редовни професор
Факултет за хотелијерство и туризам у Врњачкој
Бањи, Универзитет у Крагујевцу
Ужа научна област Менаџмент и пословање

Председник комисије



Др Дејан Секулић, ванредни професор
Факултет за хотелијерство и туризам у Врњачкој
Бањи, Универзитет у Крагујевцу
Ужа научна област Пословна економија и
управљање

Члан комисије



Др Марко Петровић, виши научни сарадник
Географски институт „Јован Цвијић“ Српска
академија наука и уметности (САНУ) и доцент
на Економском факултету, Катедра за
регионалну економију и географију Руског
универзитета пријатељства (РУДН) Москва,
Русија

Ужа научна област Друштвена географија -
туризам

Члан комисије