Р Е Ц Е Н З И Ј А

НА ДОКТОРСКА ДИСЕРТАЦИЈА СО НАСЛОВ „ФАКТОРИ И МОЖНОСТИ ЗА РАЗВОЈ НА ТУРИЗМОТ И УГОСТИТЕЛСТВОТО ВО ОПШТИНА ПЕЌ - РЕПУБЛИКА КОСОВО“ ОД КАНДИДАТКАТА М-Р ХАЈРИЈА ШКРИЈЕЉ, ФАКУЛТЕТ ЗА ТУРИЗАМ И БИЗНИС ЛОГИСТИКА, УНИВЕРЗИТЕТ „ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ“ ВО ШТИП

Наставно-научниот совет на докторски студии на Кампус 4 при Универзитет „Гоце Делчев“ во Штип на својата 17. седница, одржана на 13.11.2018 година, донесе Одлука бр. 0206-966/3 од 21.11.2018 година со која се формира Рецензентска комисија за оценка и одбрана на докторска дисертација со наслов „Фактори и можности за развој на туризмот и угостителството во Општина Пеќ - Република Косово“ од кандидатката м-р Хајрија Шкријељ во состав:

- д-р Елизабета Митрева, вонреден професор, претседател,
- д-р Никола Димитров, редовен професор, член,
- д-р Дејан Методијески, вонреден професор, член,
- д-р Ибиш Мазреку, вонреден професор, екстерен ментор, член и
- д-р Нако Ташков, редовен професор, ментор, член.

Комисијата во наведениот состав по прегледувањето на докторската дисертација го поднесува следниов

И З В Е Ш Т А Ј

Докторската дисертација со наслов „**Фактори и можности за развој на туризмот и угостителството во општина Пеќ - Република Косово**“ од кандидатката **м-р Хајрија Шкријељ** е напишана на 256 страници и ги опфаќа следниве поглавја: вовед, современите движења во туризмот, меѓународните туристички мостови на Република Косово, актуелните трендови на туристичкиот пазар, иновации во туристичката понуда, дестинациска побарувачка, значењето и карактеристиките на хотелиерството, глобализацијата и прометот во туризмот и хотелиерството, како и резултати од истражувањето, препораки, заклучок и литература. Дисертацијата е збогатена со 14 слики, 34 графикони, 23 табели и 95 референци со користена литература, законска регулатива и интернет извори.

Во докторската дисертација на кандидатката м-р Хајрија Шкријељ јасно се објаснети целта, хипотезите на истражувањето, методологијата на работа и планот и структура на трудот. Во трудот е претставен развојот на туризмот во Косово кој на глобално ниво спаѓа меѓу гранките на економијата со брз развој. Во структурните анализи на кандидатката и долгорочните проекции, туризмот се проценува како една динамична област од значење за развојот и унапредувањето на заштитените природни области, особено националните паркови и вредностите на културниот развој на Косово. Токму од овие причини, авторот истражувањата во овој труд ги реализирал во градот Пеќ, преку анкетирање на локалната туристичка понуда од една страна, а од друга страна туристичката побарувачка, односно туристите кои го посетиле градот како туристичка дестинација. Во овој труд авторот преку анализа на целокупниот туристички потенцијал на Општина Пеќ, од гледна точка на туризмот, спортот и рекреацијата, дава насоки за развој, како и дефинирање на стратешките приоритетни цели и мерки. Врз основа на утврдените оценки на вредноста на туристичките потенцијали, авторот на трудот ги дефинира областите со силен потенцијал за развој, како и областите кои немаат потенцијал, за да ги понуди како решение областите кои можат да бидат столбови за иден развој, преку преземање на одредени мерки и активности.

Трудот е конципиран и дава одговор на поставената цел, односно ја разработува проблематиката за улогата на карактеристиките на хотелите кои ја детерминираат пополнетоста на сместувачките капацитети во одделни сезонски интервали. Трудот дава одговор и на влијанието на набљудуваните карактеристики на хотелот (категорија,

големина, локација, вид на работење, пазарна ориентација, дистрибутивен канал на стапката на исполнетост на сместувачките капацитети) по сезонските интервали на работење. Во трудот авторот ги анализира пропорциите на влијанието на ефективната дестинациска побарувачка врз врската помеѓу карактеристиките на хотелот и развојот на туризмот.

Структура на трудот

Докторската дисертација со наслов **„Фактори и можности за развој на туризмот и угостителството во општина Пеќ - Република Косово“** од кандидатката **м-р Хајрија Шкријељ** е структурирана во девет поглавја.

Првиот дел ги третира современите движења на туризмот во Република Косово со посебен осврт на градот Пеќ, културното наследство и неговите специфики (можности, пречки, развој), валоризација на туристичките ресурси, обуки и подобрување на квалитетот на локалната заедница. Се анализирани пазарните услови, визијата за развој на туризмот во Пеќ, соработката помеѓу локалната, регионалната и централната власт на Косово, законските прописи и стратешкиот пристап, како и институционалната поддршка.

Вториот дел ги содржи сознанијата поврзани со меѓународните туристички мостови на Косово, природните и антропогените вредности, животната средина, регионалните планови за развој, законската регулатива, туристичките потенцијали на Шарпланинскиот регион и потенцијалните пазари.

Третиот дел од трудот содржи материјал поврзан со актуелните трендови на туристичкиот пазар како нови видови туризам, карактеристиките на современите туристи, економијата на споделување како иновација во работењето и економските влијанија на туризмот.

Четвртиот дел е посветен на иновациите во туризмот и туристичката понуда, иновациите во хотелиерството, како и современите географски информациони системи.

Петтиот дел од дисертацијата ги опфаќа темите поврзани со туристичката побарувачка како туристички пазар, факторите и трендовите на побарувачката и современата понуда за туристите.

Шестиот дел од трудот, насловен како *Хотелиерство – значење и карактеристики на работењето* ги разработува тезите за хотелскиот производ и неговите специфичности, трендовите на раст и развој во хотелиерството, деловната ексклузивност и висококатегоризираните хотели во Косово, како и клучните димензии на деловната извонредност на истите.

Во седмиот дел се прави осврт на глобализацијата и промените во туризмот и угостителството, трговијата, миграциите, здравството, културата, сообраќајот и природната средина.

Во осмиот дел на дисертацијата се дадени резултатите од истражувањето преку опис на методологијата и примерокот и обработка и анализа на податоците.

Во заклучоците од истражувањето се сублимирани главните резултати кои кандидатката ги осознава во текот на научноистражувачкиот процес како резултат на спроведените канцелариски, теренски истражувања и анкетирањето на туристите и претприемачите од секторот туризам во градот Пеќ. Во заклучоците од истражувањето кандидатката констатира дека со делувањето на различните пазарни, правни и физички субјекти на дестинацијата и влијанието на разни организации, тела и органи на локално, регионално и национално ниво допрва претстои вистински развој на Косово за кој смета дека сега е во состојба на стагнација. За авторот државата не располага со стратегија за развој и промоција на туризмот. Недостатокот на стратегија за развој на туризмот во Косово ја забавува институционалната координација и влијае на промоцијата на туристичките иницијативи, а авторот смета дека и многу градови немаат дури и пропишани локации со туристички информации. Очигледно е, според авторот, дека овие предизвици не се од итен карактер и приоритет на власта. Давањето приоритет на туризмот како дел од стратегијата за развој на Косово и на јавната политика неминовно ќе има позитивно влијание за надминување на многу предизвици кои се дефинирани во овој извештај. За авторот, Владата на Косово треба да го разгледа туризмот како вистински потенцијал за развој и

да ги покани сите заинтересирани страни (локалните власти, компаниите, граѓанското општество, туроператорите итн.) на дијалог за инклузивна политика која може да доведе до стратешки пристап кон развојот на туризмот. Според авторот, улогата на новоформираниот Совет за туризам на Косово е од суштинско значење за координација на процесот на дијалог. Во заклучните согледувања на трудот се дадени предлог приоритети за развој на регионот Пеќ преку креирање модерен интегриран туристички систем, промотивни активности во насока на развој на туризмот, како и создавање нови туристички производи од страна на претприемачите. За авторот е неопходно подобрување на категоризацијата на угостителските објекти, унапредување на капацитетите на вработените во секторот туризам, како и унапредување на инфраструктурата во дестинацијата Пеќ.

Тоа што го констатира авторот е дека Пеќ е посебен не само поради своите просторни карактеристики, туку и поради својата традиција и начинот на живот на граѓаните. Авторот посебно ги нагласува урбаните градски паркови, плоштадите, плажите, пазарите, кејот, форумот, културното наследство, нематеријалното наследство. Сите овие атрибути се дел од идентитетот на градот Пеќ кој со своите природни убавини и бројните културно-историски споменици ги има сите предуслови да стане препознатлив центар на територијата на Република Косово. Од друга страна, тој потенцијал сè уште не е доволно искористен.

Констатациите на авторот на трудот во заклучоците се дека Косово нема туристички менаџери и професионален хотелски и ресторански персонал од среден кадар. Раководителите кои ги водат туристичките претпријатија не поседуваат соодветно формално образование, а персоналот од среден кадар обично се состои од неквалификувани луѓе на кои не им се дадени можности за обука.

Врз основа на добиените резултати од целокупното истражување и нивната правилна дискусија во поглавјето препораки и заклучок, кандидатката сублимира конкретни заклучоци кои резултираат од примената на соодветни методи на истражување, одлично познавање и обработување на истражуваната проблематика, а сето тоа е поткрепено со консултирање на обемна научна литература од домашни и светски истражувачи.

Врз основа на утврдените оценки на вредноста на туристичките потенцијали, авторот на трудот **дава препораки** за идеен развој, преку преземање на одредени мерки и активности како:

1. Зголемување на конкуретноста на регионот Пеќ и другите општини како туристичка дестинција. За авторот е неопходна координација на активности кои се однесуваат на усогласување на приватниот и јавниот интерес, поврзувањето на различни фактори и нивна едукација се од суштинско значење за успешен развој на туризмот како дејност. Координацијата на активностите и воспоставувањето на управувачки модел е особено важна во почетните фази на развојот на туризмот во регионите во кои постојат голем број хетерогени фактори (јавни и приватни) кои треба да се поврзат во една целина.

2. Креирање на регионални стратегии за одбрани форми на туризам кои треба да го опфатат унапредувањето на конкурентноста на личните атракции. Според авторот современиот туризам подразбира дека атракциите треба да бидат уредени на начин да бидат привлечни и да овозможуваат специфично и уникатно искуство при посетата, престојот или користењето на услуги од страна на туристите.

3. Осмислување и придвижување на модерен и интегриран туристички систем. Според авторот Интернетот денес станува една од основните алатки за промоција и продажба на туристички услуги. Повеќе од 50 % од туристичките услуги или се продаваат преку Интернет или продажбата е резултат од промовирање на Интернет. Модерен интегриран туристички систем би значел:

– Изработка на единствен систем за резервирање кој треба да овозможи резервација на сите услуги кои се даваат во реално време;
– Поддршка во едукацијата на учесниците за активно управување со системот за резервации за да се максимизираат продажно-промотивните ефекти;
– Овозможување на веб-сајтот на дестинацијата за резервирање на сите туристички услуги во реално време.

4. Развивање на регионален маркетинг за туризам. Авторот на трудот дава препорака за адекватна промоција која влијае на користењето на поголем број услуги во текот на престојот на туристите, што придонесува за раст на туристичкиот промет, но и поквалитетно искуство од престојот. Истовремено, промоцијата има значајно влијание и на привлекувањето на нови доаѓања на туристите кои престојувале, но и на другите туристи преку ехо-ефект.

5. Придонесување за подобрување на категоризацијата на сместувачките капацитети во регионот Пеќ. Мерки кои авторот ги предлага е модернизација на постојните и унапредување на сместувачките капацитети што е многу важно за идниот развој на туризмот. Особено е важен фокусот врз: стимулирањето на нови инвестиции, приватизација на големите хотели и реновирање на постојните големи објекти кои се во приватна сопственост. Мерки кои авторот ги предлага се:

- Завршување на процесот на приватизација на хотелите во различни делови на регионот, со усвојување на јасни планови за деловни намери на идните инвеститори;
- Привлекување на реномирани светски хотелски синџири кои би вложувале во изградба или би имале учество по пат на договорни односи (договор за менаџирање, франшиза и сл.) во управувањето со големите хотели во регионот;
- Стимулирање на инвеститорите за вложување во реновирање на постојните хотелски објекти преку различни мерки на поддршка.

6. Поддршка на локалните претприемачи и претпријатија во креирањето нови производи. Според авторот е неопходно усогласено делување на различни претпријатија кои посредно и непосредно даваат услуги на туристите што е битно за развој на туризмот. Современите туристи квалитетот на престојот го поврзуваат со целото искуство, во чие креирање учествуваат различни фактори. Поврзувањето на различните фактори е важно и поради меѓусебната поддршка која може заемно да си ја пружат, со што би се унапредил и деловниот амбиент во туристичкиот сектор.

7. Развој на квалитетни добавувачи на локално ниво - кои можат да го снабдуваат целиот угостителски сектор за вршење на што поголем дел од деловните активности (занаетчиски работилници за производство на сувенири, земјоделски домаќинства кои го снабдуваат угостителскиот сектор, локални фарми, производители на вино, мед и др.).

8. Мапирање на учесниците кои можат да ги снабдуваат угостителско-туристичките претпријатија.

9. Изработка на стандарди за производство на производи кај мапираните актери со кои се снабдуваат угостителско-туристичките претпријатија, како и едукација на актерите за нивна примена во процесот на производство.

10. Формирање на системско сертифицирање на локалните добавувачи врз основа на што би се формирала единствена листа на добавувачи.

11. Организирање на различни едукативни работилници околу изработка на планови за меѓусебна соработка на претпријатијата и воспоставување систем на квалитет кај сите актери, како во поглед на подготовка на намирниците така и во поглед на унапредување на соработката, испорака и развој на долгорочни односи со купувачите.

На крај од трудот е сместена цитираната литература која е користена во оформувањето на трудот.

ОЦЕНА НА КАНДИДАТОТ

Исполнетост на законските услови за одбрана на трудот

Кандидатката м-р Хајрија Шкријељ има завидни резултати за време на своето формално образование на прв и на втор циклус студии и покажа интерес да ја работи докторската дисертација со цел да даде детален приказ за потребата од проектирање на стратегија за развој на туризмот на Република Косово, со осврт на градот Пеќ. Преку оваа докторска дисертација на кандидатката Хајрија Шкријељ ќе се даде значаен придонес за збогатување на стручното-теоретско и практично проучување, како и унапредување на квалитетот на работењето кој претставува предуслов за успешна бизнис перспектива на

косовскиот туристички бизнис. Кандидатката м-р Хајрија Шкријељ пред одбраната на докторската дисертација „Фактори и можности за развој на туризмот и угостителството во општина Пеќ - Република Косово“ ги има објавено следните рецензирани истражувачки трудови:

1. **Škrijelj, H.,** Shabani, H. (2018) Tourism as a Factor for Economic development of municipality Pec. XVII International Conference “The teacher of the future”, Budva, 24-27 May, 2018;
2. **Škrijelj, H.,** Shabani, H., Mazreku, I. (2017) Menadzment Poslovne izvrsnosti u visokokategorizovanim Hotelima na Kosovu. International Journal Knowledge, 16 (4), pp.1848-1858;
3. **Шкриељ, Х.,** Мазреку, И., Шала, Н. (2017) Менаџмент со бизнис извонредноста на хотелите. Зборник на трудови од втората меѓународна научно-стручна конференција „Состојби и перспективи во туризмот, економијата и бизнис логистиката“, 27.5.2017, Штип, стр.179-190;
4. Shabani, H., **Škrijelj, H.,** Mazreku, I. (2017) Strategija Ekonomskog razvoja turizma u Opstini Pec. International Journal Knowledge, 16 (4), pp.1834-1848;
5. **Škrijelj, H.,** Mazreku, I. (2017) Tourism development of Pejes in Kosovo. 4th International Conference Terrorism, migrations, refugees – contemporary challenges on cultural identities, heritage, economy, tourism and media, 17-19 Jan 2016, Ohrid, Macedonia, pp.143-151;
6. Mazreku, I. **Škrijelj, H.,** Balje, D. (2015) Management Based on the Marketing Strategies with EU Standards – Case Study Peja Brewery. Academic Journal of Interdisciplinary Studies, 4 (2), pp.108-111.

ЗАКЛУЧОК И ПРЕДЛОГ

Рецензентската комисија од досега изнесеното констатира дека докторската дисертација со наслов „Фактори и можности за развој на туризмот и угостителството во Општина Пеќ - Република Косово“ од кандидатката м-р Хајрија Шкријељ претставува самостоен и оригинален научен труд изработен во согласност со позитивните законски прописи и правилниците за изработка на докторски труд на Универзитет „Гоце Делчев“ во Штип.

Презентираниот материјал во докторската дисертација и спроведените истражувања на кои се темелат заклучните согледувања и препораките од кадидатката го отсликува современиот пристап во создавањето на научните дела во доменот на туризмот и угостителството што воедно претставува придонес во науката и практичната применливост во оваа сфера.

Во согласност со горенаведеното, Комисијата има особена чест и задоволство да му предложи на Наставно-научниот совет на докторски студии на Кампус 4 при Универзитет „Гоце Делчев“ во Штип **да ја прифати позитивната рецензија на докторската дисертација** „Фактори и можности за развој на туризмот и угостителството во Општина Пеќ - Република Косово“ од кандидатката м-р Хајрија Шкријељ и **да ѝ овозможи на кандидатката јавна одбрана на истата**.

РЕЦЕНЗЕНТСКА КОМИСИЈА

Д-р Елизабета Митрева, вонреден професор, претседател, с.р.
Д-р Никола Димитров, редовен професор, член, с.р.
Д-р Дејан Методијески, вонреден професор, член, с.р.
Д-р Ибиш Мазреку, вонреден професор, екстерен ментор, член, с.р.
Д-р Нако Ташков, редовен професор, ментор, член, с.р.