

## РЕЦЕНЗИЈА

**ЗА ОЦЕНА НА ДОКТОРСКАТА ДИСЕРТАЦИЈА „УЛОГАТА НА  
ТУРИСТИЧКИТЕ АГЕНЦИИ ВРЗ РАЗВОЈОТ НА ТУРИЗМОТ ВО РЕПУБЛИКА  
СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА“ ОД КАНДИДАТКАТА  
М-Р БИЛЈАНА НИКОЛОВСКА**

Наставно-научниот совет на докторски студии на Кампус 4 на својата 44. седница (електронска) одржана на ден 20.10.2021 г., со Одлука бр. 0206-630/2 од 20.10.2021 година, формира Комисија за оценка на докторскиот труд со наслов „Улогата на туристичките агенции врз развојот на туризмот во Република Северна Македонија“, во состав:

- проф. д-р Цане Котески, претседател;
- проф. д-р Никола В. Димитров, член;
- проф. д-р Татјана Бошков, член;
- проф. д-р Лидија Симонческа - екстерен ментор, член и
- проф. д-р Златко Јаковлев - интерен ментор, член.

По деталниот преглед на докторската дисертација, а во согласност со Законот на високо образование (Службен весник на РМ, бр. 35/2008) и член 6 од Правилникот за условите, критериумите и правилата за запишување и студирање на трет циклус – докторски студии на Универзитетот „Гоце Делчев“ во Штип, Комисијата до Наставно-научниот совет на докторски студии на Кампус 4 го поднесува следниов

## ИЗВЕШТАЈ

Овој докторски труд е изработен според следниов распоред:

- според поставените теоретски и практични цели беа изготвени анкети и разни прашања кои беа поставувани при теренските истражувања;
- паралелно со горенаведените истражувања беше спроведено канцелариско истражување на документите од национално, регионално и меѓународно ниво;
- преку теоретската содржина беше одговорено на основните и општи истражувачки прашања, додека пак преку сопствените истражувачки зафати се дојде до одговор на конкретните прашања насочени кон перспективите за развој на нови потенцијални видови туризам во Република Северна Македонија и
- по приложените анализи од спроведеното опсежно истражување се понудени сопствени решенија, стратегии и тактики за поширок развој на туризмот во Република Северна Македонија коишто би можеле да ги применат самите туристички агенции, но и надлежните власти во Република Северна Македонија.

**ЦЕЛИ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО**

Во истражувачката фаза, како и при изработката на овој докторски труд, беа опфатени полиња на истражување и проблеми коишто во трудот се прецизно формулирани и одговорени. Во ова истражување се наведени не само проблемите, туку и крајните резултати, односно целите поради кои е спроведено истото и од теоретска и од практична гледна точка.

Теоретски цели на истражувањето се:

- Запознавање со моменталниот степен на развој на туризмот во Република Северна Македонија;
- Осознавање на содржината на тековната понуда на туристичките агенции;
- Утврдување на начините на коишто туристичките агенции би придонеле за развој на туризмот во Република Северна Македонија;
- Утврдување на потенцијални нови туристички трендови во Република Северна Македонија кои во значителна мера ќе ја збогатат туристичката понуда на земјата.

Покрај теоретските цели зададени се и **практични цели** кои им даваат конкретизација на истите и без кои ова истражување би немало применливост и оправданост:

- Појава на нови потенцијални туристички трендови во Република Северна Македонија кои во значителна мера позитивно ќе влијаат на економијата на земјата, на локалното население, но и во значителна мера ќе ја збогатат туристичката понуда на земјата;
- Определување нови концепции за збогатување на содржината на туристичките агенции;
- Проширување на услугите на туристичките агенции со содржини на нови алтернативни облици на туризам и
- Определување на содржината за стручна доквалификација и обуки за дополнително развивање на човечките ресурси коишто ќе делуваат во остварување на сите предвидени планови и активности за развој на постоечките, како и на нови видови туризам, со што нашата земја ќе биде попромовирана како атрактивна туристичка дестинација, како на домашниот, така и на странскиот туристички пазар.

Од напоменатите теоретски и практични цели беа поставени следните хипотези кои по анализата на трудот беа анализирани и потврдени:

- Концепцијата за развој на нови потенцијални видови туризам во Република Северна Македонија кои позитивно ќе влијаат на економијата на земјата, на локалното население и кои ќе ја збогатат туристичката понуда на земјата;
- Зајакнување на комуникацијата помеѓу туристичките агенции од Северна Македонија, Балканот, Европа и од светот со цел размена на идеи за примена и развој на нови туристички трендови, како и за пренесување на искуства од пракса;
- Утврдување насоки за креирање на туристички аранжмани за разни видови домашни и странски посетители и туристи;
- Зголемена примена на научните сознанија во креирањето на идни планови и насоки за развој на туризмот во Република Северна Македонија, но и на улогата на туристичките агенции за промоција и развој на нови видови туризам во Република Северна Македонија за коишто постои потенцијал во нашата земја и
- Република Северна Македонија е земја во којашто развојот на туризмот ќе придонесе за збогатување на содржината на туристичките агенции со понуди за различни видови туризам, како и на алтернативни видови туризам.

**Главна цел на ова истражување** е анализа на улогата на туристичките агенции врз развојот на туризмот во Република Северна Македонија преку истражување на содржината на нивната туристичка понуда, но и побарувачка, како и преку истражување на нивните промотивни активности на домашниот како и на странскиот пазар, но и откривањето нови перспективи за зголемување на профитот остварен од своите услуги коишто ги пласираат на пазарот, со што ќе придонесат за понатамошен развој на туризмот во Република Северна Македонија. За да се дојде во доволно сознанија за постигнување на главната цел, се спроведе следното:

- Проучување на појавата и развојот на туристичките агенции во Република Северна Македонија;
- проучување на содржината на понудата на туристичките агенции во Република Северна Македонија;
- Истражување на моменталната состојба на степенот на развој на туризмот во Република Македонија од гледна точка на угостителско-туристичките работници;
- Истражување за овозможениот развој по пат на обуки и тренинзи на персоналот кој работи во туристичките агенции;
- Определување на потенцијални атрактивни можности за збогатување на понудата на туристичките агенции преку истражување на актуелните туристички трендови во светот;
- Утврдување на потенцијалот за вклучување содржина од нови селективни видови туризам во понудата на туристичките агенции во Република Северна Македонија;
- Утврдување на степенот на промотивни активности на туристичките агенции на домашниот, како и на странскиот туристички пазар;
- Утврдување на должината на престојот на странските туристи во Република Северна Македонија според категоријата на клиенти;
- Анализа на услугите од понудата на туристичките агенции коишто странските туристи најчесто ги користат;

- Определување на видовите туризам во Република Северна Македонија за коишто постои најголем интерес кај домашните и странските туристи;

- Утврдување насоки за збогатување на содржината на понудата на туристичките агенции во Република Северна Македонија, како и за нејзин успешен пласман на домашниот и странскиот туристички пазар, што би придонело за развој на туризмот во Република Северна Македонија.

По спроведувањето на наведените истражувања и направената анализа од собраните податоци од терен и канцелариското истражување, донесените заклучоци, предлози и предлог-насоки за влијанието на туристичките агенции за развој на туризмот во Република Северна Македонија ќе придонесат за:

- Зголемена примена на научните сознанија во креирањето на идни планови и насоки за збогатување на содржината на понудата на туристичките агенции во Република Северна Македонија, како и на стратегии за поуспешен пласман на нивните услуги на домашниот и на странскиот туристички пазар;

- Вклучување на поголем број соодветно едуцирани човечки ресурси во процесот на собирање, обработка и трансфер на знаења од областа на туризмот;

- Подобрување на содржината на понудата на туристичките агенции со внесување услуги од новите светски актуелни видови туризам за коишто постои голем потенцијал во земјата и коишто не се во целост искористени;

- Подобрени знаења за нови видови туризам за коишто постои развој во Република Северна Македонија;

- Подобрени знаења за потребата од зачувување на животната средина;

- Опфаќање на младите категории население со соодветно изработена образовна програма за сфаќањето што претставува одржлив развој на туризам, кои се придобивките што ги има животната средина, како се воспоставуваат мерки на контрола и како се управува со него;

- Зајакнување на комуникацијата помеѓу надлежните тела за развој на туризмот и угостителско-туристичките претпријатија во земјата;

- Зачувување на природната средина и одржливо искористување на ресурсите;

- Зголемување на можностите за создавање приход од новите видови туризам кај туристичките агенции, но и кај локалното население;

- Создавање услови за што е можно поголем број на стручно оспособен персонал за работа во туристичките агенции, како и во надлежните тела за развој на туризмот во земјата;

- Поголема насоченост кон стручните сегменти од областа на туризмот во рамките на програмата за теоретска настава на учениците од средните угостителско-туристички училишта со цел развивање на повисока свест за развој на нови одржливи видови туризам и нивно вметнување во понудата на туристичките агенции;

- Зголемена употреба на информатичко-технички средства за збогатување на стручните компетенции кај персоналот од областа на угостителството и туризмот;

- Зголемена употреба на информатичко-технички средства за поуспешен пласман на услугите на туристичките агенции на домашниот и на странскиот пазар;

- Поголема афирмација на Република Северна Македонија како атрактивна туристичка дестинација како во регионот, така и во Европа и

- Поголема искористеност на туристичките ресурси во Република Северна Македонија, а со тоа и зголемување на националниот доход, што доведува до раст на економијата на земјата.

## **МЕТОДИ НА ИСТРАЖУВАЧКА РАБОТА**

За задоволување на поставената цел на истражувањето, авторот применил неколку методологии и пристапи за да се обезбеди доволна количина податоци со цел да се:

- Создаде слика за вистинската состојба за моменталниот степен на развој на туризмот во Република Северна Македонија;

- Осознае содржината на тековната туристичка понуда на туристичките агенции;

- Утврди категоријата на странски туристи и должината на нивниот престој во Република Северна Македонија;

- Креира слика за потенцијалните нови туристички трендови во Република Северна Македонија кои во значителна мера ќе ја збогатат туристичката понуда на земјата;
- Согледаат начините на коишто туристичките агенции би придонеле за развој на туризмот во Република Северна Македонија;
- Определени содржината за стручна доквалификација и обуки за дополнително развивање на човечките ресурси коишто ќе делуваат во остварување на сите предвидени планови и активности за развој на постоечките, како и на нови видови туризам, со што нашата земја ќе биде попромовирана како атрактивна туристичка дестинација, како на домашниот, така и на странскиот туристички пазар.

Истражувањето, исто така, ги задоволи и следните методолошки барања, односно: објективност, посветеност и систематичност.

Се спроведоа истражувања на научно-теоретски сознанија и релевантна литература за користење на методи на: анализа, синтеза, генерализација, комплексно надгледување и анализа на достапна содржина. Собирањето податоци се базираше на кабинетско истражување на: домашна и странска литература, на интернет содржини и други релевантни извори. Во појдовното истражување е застапена дедукцијата, односно се појде од основните поими и принципи на изведување, со цел да се објасни темата на истражување.

Исто така, беше применет и квантитативниот метод кој е користен за анализа на резултатите добиени од емпириското истражување спроведено за потребите на докторскиот труд. За подетално објаснување на дел од поимите и аспектите коишто се содржат во нив, се примени и методот на класификација. Компаративна анализа на состојбата во поглед на новите туристички трендови беше направена помеѓу Република Македонија и Република Србија и Република Хрватска.

За подобро собирање на податоци со помош на кои се операционализира темата - предмет на ова истражување, беа спроведени следните активности:

- Теренски истражувања:
  - o Посета на Агенцијата за промоција и поддршка на туризмот, со цел подетално запознавање со нејзините тековни активности за развој и промоција на туризмот во Република Македонија;
  - o Посета на Стопанската комора за туризам на Република Македонија со цел преглед на тековните мерки, политики, конкретни проекти за промоција туризмот на Република Македонија кои ги спроведува Владата на РМ, но пред сè преку директно учество на Комората;
  - Канцелариско истражување за документи од национално ниво:
    - o Истражување за објавените одлуки во Службен весник на Република Македонија коишто се однесуваат на стимулација на развојот на туризмот и на привлекување на што е можно поголем број странски посетители во земјата;
    - o Истражување на публикациите од Државниот завод за статистика од областа на туризмот;
    - o Истражување на содржината на понудите на туристичките агенции за туристичките дестинации во Република Северна Македонија преку посета на веб-страниците на туристичките агенции;
    - o Истражување на содржините на стратегиите за туризам во Република Македонија со цел осознавање на можни перспективи за збогатување на понудата на туристичките агенции;
    - o Истражување на директивите на Европската Унија за развој на туризмот;
    - o Истражување и анализа на Националната стратегија за развој на туризмот изработена од Kohl & Partner во 2016 год.;
    - o Истражување на планови и идеи за развој на нови видови туризам во земјава кои се елаборирани во научни трудови и врз основа на кои туристичките агенции би можеле да ги насочат своите идеи при креирањето на туристички аранжмани и останати услуги;
    - o Истражување на образовните програми на средните стручни угостителско-туристички училишта и на факултетите за туризам во земјава со цел да се утврди застапеноста на најновите туристички трендови и актуелности во област на туризмот кои ќе придонесат за поквалитетен стручен персонал во туристичките агенции;

- Канцелариско истражување за документи од регионално ниво:
  - o Истражување на туристичката понуда на Република Хрватска и нејзина компарација со веќе постоечката туристичка понуда на Република Македонија, по пат на анализа и собирање податоци од разни научни трудови и литература;
  - o Истражување на туристичката понуда на Република Србија и споредба на видовите туризам кои се развиени на нејзиното подрачје и паралелно согледување на можниот потенцијал на нашата земја за развој на дел од нив;
- Канцелариско истражување за документи од меѓународно ниво:
  - o Истражување на публикациите на Светската туристичка организација (WTO);
  - o Анализа на научна литература која детално ги разработува новите светски туристички трендови.

### СТРУКТУРА НА ТРУДОТ

Докторскиот труд со наслов „Улогата на туристичките агенции врз развојот на туризмот во Република Северна Македонија“ претставува обид од научен аспект да се одговори на прашањето која е улогата на туристичките агенции за развој на туризмот во Република Северна Македонија. Оваа дисертација претставува обид од научен аспект да се одговори на прашањето - какво е значењето на туристичките агенции за развој на туризмот во нашата држава, бидејќи посредничкиот фактор во целост е насочен кон развој на туризмот и е во функција на неговиот развој. Исто така, туристичките агенции се тие кои за разлика од другите носители на туристичкото стопанство целосно се во функција на развојот на туризмот и задоволување на туристичките потреби, желби, интереси, склоности и навики. Да се одговори на наведеното прашање не е лесно, ниту пак едноставно. Одговорот на поставеното прашање ќе се добие со продлабочено и повеќедимензионално истражување. Во истражувањето ќе се примени соодветна истражувачка методологија базирана на сериозна, сеопфатна и систематска научна анализа на повеќе фактори на влијание.

Дисертацијата е структурирана во пет поглавја кои се систематизирани, меѓусебно поврзани и заемно се надополнуваат едни со други, со што се добива една научна целина од која може да се добие одговорот на погоре поставеното истражувачко прашање.

Во првото поглавје од докторската дисертација со наслов *Теоретско-методолошки пристап во истражувањето*, најнапред авторот ја детерминира методологијата на истражувањето, каде што посебно се осврнува на предмет на истражувањето, потоа на цел на истражувањето, определување на хипотези, потоа ги елаборира методолошките принципи и методи на истражувањето, неговата етика и очекуваните резултати од истражувањето.

Второто поглавје е насловено како *Туризмот во XXI век и современи трендови во туризмот*, каде што ја истакнува улогата на туризмот како водечка гранка во XXI век, потоа се осврнува на Мега трендови во туризмот и новите очекувања на туристите и на крај од оваа теза го истакнува Развојот на специфичните форми на туризмот.

Третото поглавје е со наслов *Агенциското работење во современите услови на туристичкиот пазар*, во кое авторот го објаснува туристичкото посредување, потоа се осврнува на туристичкиот пазар, ја елаборира современата технологија во агенциското работење и на крај во рамки на оваа теза го истакнува развојот на човечките ресурси во туристичките агенции - неопходни квалификации, знаења и вештини.

Во четвртото поглавје на дисертацијата со наслов *Улогата на туристичките агенции врз развојот на туризмот во Република Северна Македонија*, најнапред авторката се осврнува на историјата на туристичкото посредништво во Република Северна Македонија и на крај на оваа теза зборува за важноста на туристичките агенции за развојот на туризмот во Република Северна Македонија.

Во петтото поглавје од дисертацијата со наслов *Емпириско истражување*, најнапред авторката применила методолошки инструмент за прибирање податоци, потоа применила организација и процес на истражување, следно извршила анализа и интерпретација на резултатите од истражувањето и на крај направила компаративна анализа на развиеноста

на туристичките агенции и нивната улога врз развојот на туризмот во Република Северна Македонија со други земји.

И на крај од дисертацијата авторката дава свои констатации и заклучоци од спроведеното истражување и дава адекватни препораки за подобрување на актуелната состојба во туризмот.

*Оцена на кандидатот*

Кандидатката м-р Билјана Николовска има завидни резултати за време на своето формално образование на прв и втор циклус студии и покажува интерес да го работи докторскиот труд со цел да даде детален приказ за потребата од согледување на улогата на туристичките агенции за развој на туризмот во Република Северна Македонија. Преку овој докторски труд на кандидатката м-р Билјана Николовска ќе се даде значаен придонес за збогатување на научно-теоретската мисла и практично проучување и негова апликација, како и унапредување на квалитетот на работењето туристичките агенции кој претставува предуслов за успешна перспектива на македонскиот туристички бизнис. Кандидатката м-р Билјана Николовска пред одбраната на докторскиот труд „Улогата на туристичките агенции врз развојот на туризмот во Република Северна Македонија“ ги има објавено следните рецензирани истражувачки трудови:

1. **Nikolovska, B.**, (2017), Distribution as a Marketing Instrument in the Activity of the Tour Operators. *Journal of La Fondation pour la formation hôtelière*, FH;

2. Jakovlev, Z., **Nikolovska, B.**, (2018), Programming of the Animation of Visitors during their Tourist Stay in the Eastern Region of the Republic of Macedonia, *Ciencia e Técnica Vitivinícola Journal*;

3. **Nikolovska, B.**, (2018), Online Marketing Strategy Research in Hotels in the Republic of Macedonia, *Journal of La Fondation pour la formation hôtelière*, FH;

4. **Nikolovska, B.**, (2019), Smart Technology in Hotels in the Republic of North Macedonia, *Journal of La Fondation pour la formation hôtelière*, FH;

5. **Nikolovska, Biljana**, and Nikolovski, Zoran (2021), Alternative forms of tourism in order to increase the tourist offer and attractiveness – the case of the Republic of North Macedonia. *Knowledge International Journal*. ISSN 1857-923X;

6. **Nikolovska, Biljana**, (2021), The representation of information technology in the operation of travel agencies in the Republic of North Macedonia. *Knowledge International Journal* Vol. 46.5.

### ЗАКЛУЧОК И ПРЕДЛОГ

Рецензентската комисија од досега изнесеното констатира дека докторската дисертација со наслов **„Улогата на туристичките агенции врз развојот на туризмот во Република Северна Македонија“**, од кандидатката м-р Билјана Николовска, претставува самостоен и оригинален научен труд изработен во согласност со позитивните законски прописи и Правилникот за условите, критериумите и правилата за запишување и студирање на трет циклус – докторски студии на Универзитетот „Гоце Делчев“ во Штип.

Презентираниот материјал во докторската дисертација и спроведените истражувања на кои се темелат заклучните согледувања и препораките од кандидатката 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 го прифати позитивниот извештај за оцена на докторската дисертација со наслов **„Улогата на туристичките агенции врз развојот на туризмот во Република Северна Македонија“** од кандидатката м-р Билјана Николовска и да ѝ овозможи на кандидатката јавна одбрана на истата.

### РЕЦЕНЗЕНТСКА КОМИСИЈА

**Проф. д-р Цане Котески, претседател, с.р.**

**Проф. д-р Никола В. Димитров, член, с.р.**

**Проф. д-р Татјана Бошков, член, с.р.**

**Проф. д-р Лидија Симонческа, член, екстерен ментор, с.р.**

**Проф. д-р Златко Јаковлев, член, интерен ментор, с.р.**