

## РЕЦЕНЗИЈА

**НА ДОКТОРСКАТА ДИСЕРТАЦИЈА „АНАЛИЗА НА КВАЛИТЕТОТ НА РЕСТОРАНСКАТА ПОНУДА ВО ФУНКЦИЈА НА РАЗВОЈ НА ТУРИЗМОТ И УГОСТИТЕЛСТВОТО“ ОД М-Р ЈУЛИЈАНА САЗДОВА, ПРИЈАВЕНА НА 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 44. седница (електронска), одржана на 20.10.2021 год., донесе Одлука бр. 0206-630/3, од 20.10.2021 год., со која се формира Рецензентска комисија за оценка и одбрана на докторската дисертација со наслов „Анализа на квалитетот на ресторанската понуда во функција на развој на туризмот и угостителството“, пријавена и изработена од кандидатката м-р Јулијана Саздова, магистер по меѓународен туризам, во состав:

- д-р **Елизабета Митрева** редовен професор – претседател
- д-р **Татјана Бошков**, вонреден професор – член
- д-р **Ацо Кузелов**, редовен професор – член
- д-р **Дејан Методијески**, вонреден професор – интерен ментор и член
- д-р **Васко Цуцулески**, редовен професор – екстерен ментор и член.

Комисијата во наведениот состав, по прегледување на докторската дисертација, го поднесува следниов

## ИЗВЕШТАЈ

**Структура на трудот**

Докторската дисертација со наслов „Анализа на квалитетот на ресторанската понуда во функција на развој на туризмот и угостителството“ на докторанд м-р Јулијана Саздова содржи 278 страници компјутерски обработен текст. Докторската дисертација е збогатена со 4 табели, 114 (шеми, слики, дијаграми), 90 библиографски единици, меѓу нив научни трудови, статии, книги, национални прописи и меѓународни акти.

Трудот е структуриран во следниве поглавја: вовед, теоретски дел, експериментален дел, резултати и дискусија, заклучок, литература и прилози. Деловите се систематизирани во точки и потточки со наслови и поднаслови, со што се обезбедува соодветно следење на материјата која е обработена во истражувањето.

**Анализа на одделните делови од докторската дисертација**

Докторската дисертација со наслов „Анализа на квалитетот на ресторанската понуда во функција на развој на туризмот и угостителството“ од кандидатката м-р Јулијана Саздова е структурирана во неколку поглавја кои се во функција на појаснување на добиените резултати и нивната научна оправданост.

Во првата глава *Вовед на трудот* се образложени целите на истражувањето и важноста на проблемот, од теоретски и практичен аспект, при што е потенцирано значењето на квалитетот на услугата од аспект на задоволување на потребите, желбите и барањата, како и лојалноста на корисниците, како стратешка алатка за позиционирање и како начин за постигнување оперативна ефикасност и подобрување на бизнис перформансите во угостителската индустрија. Преку методолошки пристап во научноистражувачката работа, кандидатката го дефинира предметот на истражување од просторен, временски и дисциплинарен аспект, ги утврдува научните и практичните цели на истражувањето, основната и посебните хипотези и дава методолошката рамка на истражувањето, каде се одредени методите на истражување, изворите на податоци, начинот на обработка и интерпретација на податоците. На крајот се објаснува оправданоста на истражувањето и применливоста на резултатите.

Во втората глава насловена како *Теоретски дел* кандидатката врши широка анализа на туризмот и угостителството, ресторанството и нивната поврзаност со квалитетот на производот/ услугата. Посебен осврт кандидатката дава на квалитетот на угостителските услуги и ресторанскиот производ, како и мерењето на квалитетот на услугите и задоволството на гостите, стандардизацијата во угостителските објекти, организациската култура и улогата на вработените во постигнувањето на квалитетот. Во оваа тематска единица е елаборирано надворешното и внатрешното уредување на рестораните, како и новите трендови и примена на иновациите во унапредување на квалитетот во ресторанската услуга, како и трендовите на исхрана и услугите во ресторанското работење. Во оваа глава кандидатката го потенцира значењето на мерењето на квалитетот на услугата со цел утврдување на локацијата на проблемите поврзани со истиот и поставување стандарди за испорака на услугата.

Третата глава е насловена *Експериментален дел* во која се претставени целта на докторската дисертација, предметот на истражувањето, како и методологијата на експерименталните истражувања за квалитетот на угостителските услуги во угостителските објекти во источниот дел од Република Северна Македонија. Во истражувањето кандидатката користи квалитативно-квантитативен метод кој е модифициран и составен од индикатори, кои според авторката ќе дадат јасна и објективна слика за моменталната состојба за квалитетот на угостителските услуги во угостителските објекти во источниот дел од Република Северна Македонија. Според резултатите добиени од анкетните прашалници, кандидатката открива слабости во менаџирањето и работењето во угостителските објекти и дава насоки за понатамошно делување на менаџерите и вработените, што ќе помогне за креирање краткорочни и долгорочни планови за иден угостителски развој. Кандидатката за да обезбеди поголема објективност во оценувањето на поставените индикатори ги вклучува и гостите од угостителски објекти, чие мислење помогна во креирање насоки во понатамошниот развој на угостителскиот производ. Поради сè поголемото секојдневно користење на услугите од страна на клиентите кои ги нудат угостителските објекти, голема е оправданоста за подобрување на постоечкиот квалитет на услугите. Во рамките на утврдените цели во докторската дисертација се поставени основната хипотеза и четири посебни хипотези, за чие докажување кандидатот користи различни методи и техники: метод на научно и систематско набљудување, метод на анализа на содржината, метод на испитување (анкетирање и интервјуирање), историски метод, компаративен метод, статистички метод и други. Користена е разновидна библиографија и податоци од интернет.

Во методологијата на истражувањето е дадена постапката за реализација на целите на истражувањето и тоа: планирање на истражувањето преку избор на угостителските објекти и дефинирање на примерокот; дизајнирање на анкетен прашалник за перцепцијата, очекувањата, задоволството и лојалноста на целната група на корисниците на услугата, анкетен прашалник за менаџерите и вработените на угостителските објекти; спроведување на анкетата, анализа на добиените податоци; одредување на влијанието на социодемографските карактеристики на корисниците на услугата врз оценка на квалитетот на услугата; одредување на клучни детерминанти на квалитетот на услугата во рестораните, како еден од сегментите на угостителска дејност. За обработка и анализа на податоците, како и тестирање на поставените хипотези во истражувањето применети се статистички методи.

Во четвртата глава кандидатката прави анализа на резултатите и дискусија, каде што детално се презентирани резултатите и анализата од теренските истражувања. Во ова поглавје кандидатката направила согледување на моменталната состојба на квалитетот на угостителската понуда во источниот дел на Република Северна Македонија, со дијагностика на слабостите во менаџирањето со угостителските објекти и дава насоки за идни инвестициски зафати. Резултатите добиени од истражувањето и заклучоците што следат во трудот можат да им бидат на располагање на угостителските објекти во креирање на краткорочни и долгорочни планови за иден туристички развој на дестинацијата. Накратко, деталната анализа на добиените резултати, кандидатот ја врши во 4 дела: Анализа на резултатите од анкетното истражување на гостите во угостителски објекти; Анализа на

резултатите од анкетното испитување на вработени во угостителските објекти; Анализа на резултатите од анкетното испитување на менаџери во угостителски објекти, Компаративна анализа на добиените резултати и SWOT анализа, при што истите ги објаснува со текст, табеларно и со графикони.

Применетата методологија на истражување ѝ помогна на кандидатката да спроведе опсежни набљудувања и испитувања и добивање објективна оценка на моменталната состојба на квалитетот на угостителската понуда во функција на развој на туризмот и угостителството. Добиените сознанија можат да придонесат за унапредување на одредени ставови поврзани со развој на угостителството, квалитетот на услуги, локалниот, регионалниот туристички развој и сл. Анализата на индикаторите има и општествена оправданост која произлегува од потребата за вклучување на сите заинтересирани страни во процесот на подобрување на квалитетот на услугата, што ќе придонесе за јакнење на стопанството во целост и подигнување на свеста за зачувување на угостителската понуда за идните генерации. Генерално, добиените резултати може да послужат како основа на стратегија за развој на угостителството и туризмот, особено во делот на вклучување на угостителската понуда во туристичката понуда. Добиените резултати ќе бидат поттик за преземање одредени активности за подобрување на квалитетот на угостителскиот производ кој ќе се понуди на туристичкиот пазар. Со оценка на квалитетот на угостителското работење се нудат активности кои заинтересираните страни треба да ги преземат, како и придобивките на различните учесници во процесот на одлучување и насоките за идните краткорочни и долгорочни инвестициски проекти и планови за развој на квалитетот на угостителската понуда во земјата на локално, регионално и национално ниво.

Во следната глава *Заклучок* се претставени заклучните согледувања во однос на концептуалните, емпириските и апликативните цели на докторската дисертација и формулирање на интегрални сознанија за поставени хипотези. На крајот, кандидатката дава опсежни заклучни согледувања и препораки за идни активности.

Во последната глава е дадена литературата која е обработена во теоретскиот дел, и истовремено е користена во споредувањето и дискусијата на резултатите добиени од изведеното истражување. Најголемиот дел се научни трудови од релевантни научни списанија од потесното подрачје на докторската дисертација.

Во делот *Прилог*, кандидатката ги презентира оригинални анкетни прашалници за корисниците на услугата во угостителските објекти и за менаџерите и вработените, врз основа на кои е извршено истражувањето, како и прашалниците врз основа на кои се креирани атрибутите на квалитетот на услугата во угостителските објекти посочени во литературата.

### **Конечна оценка на докторската дисертација**

Докторската дисертација на кандидатката м-р Јулијана Саздова, со наслов „Анализа на квалитетот на ресторанската понуда во функција на развој на туризмот и угостителството“, претставува оригинален научен труд изготвен согласно со сите критериуми за една докторска дисертација.

Фундаменталниот научен придонес на докторската дисертација се состои од придонесот кон научните истражувања во светот кои се изведуваат со цел утврдување на улогата на квалитетот на услугата во услужните дејности и неговото влијание на задоволството и лојалноста на корисниците во еден од сегментите на угостителска индустрија, рестораните, како и за методологија за мерење на квалитетот на услугата.

Од апликативен аспект, придонесот на овој труд е давање препораки, насоки и стратегии за унапредување на деловните процеси на угостителските објекти што ќе овозможи на менаџментот на рестораните да ги осознае релевантните атрибути на квалитетот на услугата и да креира политики со ориентација кон нови трендови и примена на иновации поради унапредување на квалитетот во угостителската услуга со што се обезбедува конкурентска предност; ориентација кон квалитетот на угостителската понуда со што се обезбедува зголемување на економска моќ на општеството и ориентација кон квалитетот на угостителската понуда со што се обезбедува задоволни и постојани гости. Со мерењето на квалитетот на услугата и примената на соодветен модел за мерење се обезбедуваат потребните податоци кои можат на менаџерите да им користат во практикувањето на системот за обезбедување на квалитетот, зголемување на мотивираноста на вработените и подобрување на организациските перформанси.

**Резултатите** од докторската дисертација на кандидатката обезбедуваат значаен придонес во областа на анализа на квалитетот на угостителската понуда во функција на развој на туризмот и угостителството за креирање квалитетна развојна стратегија и пласман на автентични угостителски производи.

#### **Исполнетост на законските услови за одбрана на докторската дисертација**

Кандидатката м-р Јулијана Саздова, пред одбраната на докторската дисертација, ги објавила следниве рецензирани истражувачки трудови поврзани со истражуваната проблематика:

1. Mitreva, E. and **Sazdova, J.** (2019). *Менаџмент на квалитет во хотелиерството*. 2-ри Август, 2019, Штип. ISBN 978-608-4662-99-0 1.
2. Mitreva, E., **Sazdova, J.** and Gjorshevski, H. (2019). *Application of total management of quality in the Macedonian hotel industry. Quality - Access to Success*, 20 (172). pp. 25-33. ISSN 1582-2559. (Scopus - Journal Metrics: CiteScore = 1.2. SJR = 0.28. SNIP = 0.918. Web of Science (Clarivate Analytics) (ESCI)).
3. Mitreva, E., **Sazdova, J.** and Gjorshevski, H. (2019). *Quality management system applications in the hotel industry in Macedonia. Quality - Access to Success*, 20 (170). pp. 68-72. ISSN 1582-2559. (Scopus - Journal Metrics: CiteScore = 1.2. SJR = 0.28. SNIP = 0.918. Web of Science (Clarivate Analytics) (ESCI)).
4. Sazdova, J., Antonievski, G. and Kuzelov, A. (2019). Wine tourism as factor in the development of rural areas, *In: The 2nd international scientific conference - Challenges of tourism and business logistics in the 21st century*, 20 Dec 2019, Штип.
5. Mitreva, E., **Sazdova, J.** and Gjorshevski, H. (2018). *Management with the Quality Control System in the Hotel Industry in Macedonia. Tem Journal*, 7 (4). pp. 750-757. ISSN 2217-8309 (Print). (Scopus - Journal Metrics: CiteScore = 0.4. SJR = 0.15. SNIP 0.587. Web of Science (Clarivate Analytics) (ESCI)).
6. Mitreva, E. and **Sazdova, J.** (2018). Management with the cost of quality in the hotel industry of Macedonia. *In: VI international scientific conference - Quality system condition for successful business and competitiveness*, 28-30 Nov 2018, Kopaonik, Serbia.
7. Taskov, N., **Sazdova, J.** and Mitreva, E. (2018). Management in the development of tourism in the north-east of Macedonia. *In: The 34th International Scientific Conference on Economic and Social Development – XVIII International Social Congress (ISC-2018)*, 18-19 Oct 2018, Moscow, Russia.
8. Sazdova, J., Kuzelov, A. and Antonievski, G. (2017). Research on the work of restaurants, the daily meals and the catering process through the users of the services in the catering facilities in Shtip as a factor in increasing the touristic commerce, *In: First International Scientific Conference Challenges of tourism and business logistics in the 21st century »ISCTBL 2017«*, 24-25 Oct 2017, Gevgelija, Macedonia.

### ЗАКЛУЧОК И ПРЕДЛОГ

Комисијата за оценка и одбрана на докторската дисертација „Анализа на квалитетот на ресторанската понуда во функција на развој на туризмот и угостителството“ од кандидатката м-р Јулијана Саздова донесе заклучок дека истата претставува самостојна научна работа со оригинални научни истражувања и значајни резултати.

Докторската дисертација е научен труд со оригинални сознанија, а врз основа на содржината, обемот и постигнатото ниво на квалитет ги задоволува и исполнува условите потребни за изработка на докторски труд.

Во согласност со горенаведеното, Комисијата има особена чест и задоволство да му предложи на **Наставно-научниот совет на докторски студии на Кампус 4 да ја прифати позитивната рецензија на докторската дисертација со наслов „Анализа на квалитетот на ресторанската понуда во функција на развој на туризмот и угостителството“ од кандидатката м-р Јулијана Саздова и да одобри јавна одбрана на истата.**

### РЕЦЕНЗЕНТСКА КОМИСИЈА

Д-р Елизабета Митрева – претседател, редовен професор на Факултет за туризам и бизнис логистика при Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, с.р.

Д-р Татјана Бошков – член, вонреден професор на Факултет за туризам и бизнис логистика при Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, с.р.

Д-р Ацо Кузелов – член, редовен професор на Земјоделски факултет при Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, с.р.

Д-р Дејан Методијески – интерен ментор и член, вонреден професор на Факултет за туризам и бизнис логистика при Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, с.р.

Д-р Васко Цуцулески – екстерен ментор и член, редовен професор на Факултет за туризам и угостителство – Охрид, Универзитет „Св.Климент Охридски“ - Битола, с.р.