ФАКУЛТЕТ ЗА ТУРИЗАМ И БИЗНИС ЛОГИСТИКА

УНИВЕРЗИТЕТ „ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ“ – ШТИП

ЗБОРНИК НА ТРУДОВИ ОД НАУЧНО-СТРУЧНА КОНФЕРЕНЦИЈА

„СОСТОЈБИ И ПЕРСПЕКТИВИ ВО ТУРИЗМОТ, ЕКОНОМИЈАТА И БИЗНИС ЛОГИСТИКАТА ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА“

Штип, 2016

Издавач:

Универзитет „Гоце Делчев" – Штип, Факултет за туризам и бизнис логистика

Уредници:

Проф. д-р Никола В. Димитров

Доц. д-р Дејан Методијески

Организациски одбор:

Проф. д-р Никола В. Димитров
Доц. д-р Дејан Методијески
Асистент докторанд м-р Душица Санева
Асистент докторанд м-р Оливер Филипоски
Асистент докторанд м-р Кристина Ковачевиќ
Асистент докторанд м-р Наташа Колевска Асистент докторанд м-р Душко Јошески

Програмски одбор:

Проф. д-р Никола В. Димитров
Проф. д-р Нако Ташков
Проф. д-р Златко Јаковлев
Проф. д-р Цане Котески
Проф. д-р Мичо Апостолов
Доц. д-р Дејан Методијески
Доц. д-р Марија Магдинчева Шопова Доц. д-р Тања Ангелкова Петкова **Печати:**

Печатница „2ри Август" - Штип

Тираж:

100 примероци

Дизајн на корица:

Доц. д-р Дејан Методијески
Проф. д-р Никола В. Димитров
Фотографии за корица:

М-р Васко Златковски

Техничко уредување:

Доц. д-р Дејан Методијески

Лектор:

Вангелија Цавкова

CIP - Каталогизација во публикација

Национална и универзитетска библиотека "Св. Климент Охридски", Скопје

616.314-08(075.8)

616.314-74(075.8)

НАУЧНО-стручна конференција "Состојби и перспективи во туризмот, економијата и бизнис логистиката во Република Македонија" (2016; Штип)

Зборник на трудови од научно-стручна конференција "Состојби и перспективи во туризмот, економијата и бизнис логистиката во Република Македонија", Штип 28.05.2016 [Електронски извор] [уредници Никола Димитров, Дејан Методијевски]. - Текст во PDF формат, содржи 215 стр., илустр.. - Штип : Универзитет "Гоце Делчев", Факултет за туризам и бизнис логистика, 2016

Начин на пристап (URL): http://js.ugd.edu.mk/. - Наслов преземен од екранот. - Опис на изворот на ден 18.07.2016 ISBN 978-608-244-313-3 1. Гл. ств. насл.

а) Туризам - Економски прилики - Македонија - Собири

COBISS.MK-ID 101453578

СОДРЖИНА

УЧЕСНИЦИ НА КОНФЕРЕНЦИЈАТА 6

ПРЕДГОВОР ОД УРЕДНИЦИТЕ 15

ЕКОНОМИЈА И БИЗНИС ЛОГИСТИКА 17

СОСТОЈБИ И ПЕРСПЕКТИВИ ВО ТУРИЗМОТ, ЕКОНОМИЈАТА И БИЗНИС ЛОГИСТИКАТА ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА

Никола В. Димитров 18

ОРГАНИЗАЦИЈА НА НАУЧНИ И СТРУЧНИ КОНФЕРЕНЦИИ И НИВНИОТ ПРИДОНЕС ВО НАУКАТА

Дејан Методијески, Душица Санева 26

ОСНОВНИ ПОСТАВКИ НА МЕНАЏМЕНТОТ НА СИНЏИР НА СНАБДУВАЊЕ И БИЗНИС ЛОГИСТИКАТА

Мичо Апостолов, Лилјана Здравковска, Наташа Апостолова.. 36

ЛОГИСТИЧКИОТ МЕНАЏМЕНТ ВО ФУНКЦИЈА НА ТУРИСТИЧКИТЕ ДЕСТИНАЦИИ

Христина Филипоска, Оливер Филипоски 48

ПРИМЕНА НА TQM (TOTAL QUALITY MANAGEMENT) СИСТЕМ ВО КОМПАНИИ

Александра Ташевска 57

ТРАНСПОРТНИ СИСТЕМИ

Моника Станковска 64

СОСТОЈБИ И МОЖНОСТИ ЗА РАЗВОЈ НА МАЛИОТ БИЗНИС ВО ОПШТИНА ГЕВГЕЛИЈА

Марија Магдинчева Шопова, Магдалена Мицева 74

ПРЕТПРИЕМАЧКА ИНИЦИЈАТИВА И РАЗВОЈ НА ЗДРАВСТВЕНИОТ ТУРИЗАМ НА ПОДРАЧЈЕТО НА ОПШТИНА ГЕВГЕЛИЈА, БОГДАНЦИ И ДОЈРАН

Марија Магдинчева Шопова,Симона Савиќ,Убавка Вегова..86

ПРЕТПРИЕМАЧКА ИНИЦИЈАТИВА ЗА ЗГОЛЕМУВАЊЕ НА ТУРИСТИЧКАТА ПОНУДА ВО ОПШТИНА ГЕВГЕЛИЈА

Марија Магдинчева Шопова,Љупка Атанасова,Вера Митровска 95

ТУРИЗАМ И УГОСТИТЕЛСТВО 105

УСЛОВИ И ПЕРСПЕКТИВИ ЗА РАЗВОЈ НА ТУРИЗМОТ ВО ГРАДОВИТЕ ШТИП И КОЧАНИ И НИВНАТА ОКОЛИНА

Златко Јаковлев, Цане Котески, Дарко Шпиртов 106

МОЖНОСТИ ЗА ПРОДОЛЖУВАЊЕ НА ТУРИСТИЧКАТА СЕЗОНА

ВО ПООДДЕЛНИ ПЛАНСКИ РЕГИОНИ ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА

Андреа Златковска, Јулијана Саздова 112

ТУРИСТИЧКИ ЗНАМЕНИТОСТИ ВО СЕВЕРОИСТОЧНИОТ РЕГИОН НА МАКЕДОНИЈА

Цане Котески, Златко Јаковлев, Драгана Солтировска .. 125

ПРОЦЕСНИ ИНОВАЦИИ ВО УГОСТИТЕЛСТВОТО

Николчо Петров, Тања Ангелкова Петкова 138

НАТУРИЗМОТ КАКО ДЕЛ ОД МЕЃУНАРОДНИОТ ТУРИЗАМ

Златко Јаковлев,Благица Арнаудова,Цане Котески.......144

МЕНАЏМЕНТ НА УСЛУЖНА ДЕЈНОСТ

Златко Јаковлев,Цане Котески,Душица Матета Гигова..151

ПРЕЗЕНТАЦИЈА И АНАЛИЗА НА ДЕЛ ОД ПУБЛИКУВАНИТЕ ТУРИСТИЧКИ ВОДИЧИ ВО ПЕРИОДОТ 1954–1979 ГОДИНА И

НИВНАТА УЛОГА ВО ПРОМОЦИЈА НА ТУРИЗМОТ ВО МАКЕДОНИЈА

Никола В. Димитров, Методи Чилиманов 160

КРАТОК ОПИС НА ОСОГОВСКИОТ РЕГИОН

Нако Ташков, Илија Милосовски 181

ТУРИСТИЧКА ВАЛОРИЗАЦИЈА НА МАНАСТИРСКИТЕ КОМПЛЕКСИ ВО ПЕЛАГОНИСКИОТ РЕГИОН

Љупчо Јаневски, Науме Мариноски 185

ИСТРАЖУВАЊЕ НА ТУРИСТИЧКИТЕ ПОТЕНЦИЈАЛИ НА ОПШТИНА ЗРНОВЦИ

Нако Ташков, Ивана Ананијева, Симона Атанасова 203

ПРЕДГОВОР ОД УРЕДНИЦИТЕ

Зборникот „Состојби и перспективи во туризмот, економијата и бизнис логистиката во Република Македонија" содржи трудови кои се презентирани на истоимената научно-стручна конференција, одржана на 28-ми мај 2016 година во Штип, во организација на Факултетот за туризам и бизнис логистика при Универзитетот „Гоце Делчев" во Штип.

Мотивите за одржувањето на конференцијата се повеќе. Конференцијата им даде можност на младите автори и студенти на втор и трет циклус на студии да ги презентираат и доближат до пошироката научна и стручна јавност своите теоретски и практични истражувања од областа на туризмот, економијата и логистиката. Во најголем дел, нивните трудови се изработени под менторство на професорите кои се истакнати научни работници и потврдени практичари. Од друга страна, Правилникот за условите, критериумите и правилата за запишување и студирање на втор циклус студии на Универзитетот „Гоце Делчев" во Штип, изискува објавување на еден труд кој е резултат на истражувањето што е предмет на магистерскиот труд. Важен мотив за одржувањето на конференцијата е социјалниот дел, во кој учесниците имаа можност да се запознаат, разменат мислења, дискутираат и остварат вмрежување. Преку конференцијата, промовиран е градот Штип како туристичка дестинација, а од друга страна, позитивно влијае на имиџот на Факултетот за туризам и бизнис логистика.

На конференцијата беа покренати бројни прашања, изнесени одделни размислувања и дилеми што со својата актуелност го зафатија научно-стручното поле на расправата, што резултираше со овој зборник. За понатамошна соработка и доближување до читателите, на почетокот на зборникот се претставени авторите со фотографија и кратка биографија, а покрај насловите на трудовите наведени се и нивните електронски адреси.

Од содржинска гледна точка, зборникот дава свој придонес во зголемување и збогатување на постоечката литература од областа на туризмот, економијата и логистиката. Тој е важен за заедницата на образовниот, јавниот и невладиниот сектор, како и стопанските организации кои се занимаваат со оваа проблематика. Тематски е поделен на два дела: Теми од економија и бизнис логистика, каде има девет труда и Теми од туризам и угостителство, каде се претставени

десет труда. Зборникот содржи над 200 страници текст од триесет и тројца автори, во кои за подобра презентација се користат графикони, табели и фотографии.

Како уредници на зборникот, ја користиме оваа прилика да искажеме благодарност до сите учесници на конференцијата, како и до колегите кои дадоа свој придонес во организацискиот и програмскиот дел на конференцијата.

Низ презентираните текстови и материјали, во зборникот се открива големото значење и современите тенденции на туризмот, економијата и логистиката во нашата земја. Исто така, реакциите од страна на учесниците беа позитивни во однос на успешната организација на конференцијата. Поради овие причини, се надеваме дека во иднина оваа конференција ќе добие меѓународен карактер и ќе доживее голема традиција.

Никола В. Димитров

Дејан Методијески

ЕКОНОМИЈА И БИЗНИС ЛОГИСТИКА

УДК 005.6:658 (497.7)

ПРИМЕНА НА TQM (TOTAL QUALITY MANAGEMENT) СИСТЕМ ВО КОМПАНИИ

Александра Ташевска

aleksandratasevska@ymail.com

Клучни зборови: TQM стратегија, квалитет, компанија, менаџмент.

Апстракт

Денес, во услови на силна конкуренција, она што е ѝ е потребно на една компанија е добро изграден менаџмент на квалитет. Тоталниот менаџмент на квалитет го разработува прашањето врзано со квалитет, подразбира културно и организациско дефинирање на една компанија, како и непрекинато усовршување на работниот процес. Голем број компании ширум светот ја применуваат TQM (Total Quality Management) стратегија за развој на своите цели. Доколку се свртиме кон Македонските компании, забележуваме проблем во унапредување на деловниот процес. Од друга страна, се забележува тренд на примена на TQM систем во јавниот и приватниот сектор, но нивниот број сè уште нема значителни зголемувања. Овој труд е насочен кон едно мошне важно гледиште на имплементација на TQM системот во компаниите. Акцентот е ставен на предности кои ги поседуваат компаниите откако започнале со примена на TQM стратегија, па сè до ден денес. Истражувањето е направено во согласност со современ метод на научноистражувачка работа. Анализирани се неколку компании од приватен сектор во Р. Македонија преку анонимни анкетни прашалници. Истражувањето е реализирано врз основа на компании од различни дејности.

Вовед

Согледувајќи ја состојбата на домашен и меѓународен пазар, сè повеќе компании во Р. Македонија се ориентираат кон прифаќање

на светските трендови, односно имплементација на TQM за конкурентски предности, реализација на своите цели. Компаниите во

Р. Македонија кои го прифатија надворешниот модел за квалитет, и денес го применуваат. Тие извршија промена во начинот на управување, со што примената на TQM систем стана полесна. Од друга страна, кај компании кои се реактивни и немаат вештини за подобрување на својот оперативен систем, имаат нестабилен систем за финансирање и недостаток на менаџерски вештини, не се препорачува примена на TQM стратегија. Ваквите компании работат според некои стари модели од кои не можат да се забележат никакви предности, како оние кои ги нуди TQM системот.

Компаниите кои ја применуваат TQM стратегијата во Р. Македонија се ориентирани кон висок квалитет на своите производи и услуги, конкурентни цени и рок на испорака, што денес е најбитно за да се опстане на домашен и меѓународен пазар.

Значење на квалитетот за компаниите

Квалитетот е од витално значење за раст, опстанок и просперитет на една компанија. Доколку зборуваме за квалитет на одреден производ или услуга, со сигурност можеме да кажеме дека она што некогаш го побаруваат потрошувачите на македонскиот пазар, осносно ниски цени, сè повеќе згаснува и голем дел од нив се ориентираат кон купување на производи и користење на услуги со висок квалитет. Квалитетот значително почна да го зазема своето место на македонскиот пазар. Кога се ориентираме кон квалитет на една компанија, веднаш се поврзуваме со конкуренцијата, односно развој на технологија и прифаќање на современи филозофии и нови пристапи за квалитет. Тука секако припаѓа и примената на систем за управување со квалитет, кој полека но сигурно навлегува во сферата на македонските компаниите.

Квалитетот не се создава таму каде што се контролира производот, туку се создава во деловен процес во сите организациски целини на компанијата и за тоа е потребна некогаш контрола секаде[51]. Квалитетот значи дека работењето во една компанија се

[51] Е. Митрева, Систем на квалитет и стандарди, Скопје, 2013, стр. 80. [53] K.Ooi, Bakar.B., Arumugam.N., Vellapen.V.,L: Does TQM influence employees job satisfaction, International Journal of Quality Management, 2007, str. 70.

одвива без застој, без грешки, без скапи и непотребни залихи, а преку комуникација низ информацискиот систем и тимско работење[53].

Управувањето со квалитет како клучен ресурс на пазарот има за цел да ги придобие корисниците преку постојана потрага по нови техники и маркетиншки побарувања овозможувајќи го посакуваниот резултат, односно задоволен потрошувач.

Придобивките на македонските компании од примена на

TQM (total quality management) системот

Со примена на TQM систем, компанијата создава поинаков начин на живот. Доколку тргнеме од дефиниција за TQM, можеме да дојдеме до сите теоретски позитивности со кои се карактеризира овој систем. Стратегијата TQM не само што е свртена кон задоволување на потребите на потрошувачите, туку воедно се стреми и кон задоволни вработени, зголемена продуктивност, намалени трошоци и нормално остварување на профит. Во пракса веќе се гледа како ефикасен процес на функционирање на една организација.

Мал број компании во Р. Македонија успеваат да ги задоволат пазарните потреби, со примена и имплементација на TQM системот. Овие компании поседуваат соодветни вработени за извршување на своите активности, согласно образованието и, пред сѐ, способноста за работа. Компаниите кои го прифатија европскиот концепт за квалитет, овозможија вистинска примена во целиот систем. Компаниите кои ја применуваат TQM стратегијата во нашата земја не само што работат поинаку, туку и сите нивни вработени размислуваат поинаку. Со примена на TQM, овие компании овозможија добар квалитет, продуктивност и ефикасност. Во деловната култура на компаниите владее знаење кое се темели на континуирано учење, иновации и подобрување. Компаниите со помош на стратегискиот менаџмент имаат формирано тимови од сите профили, интегрирајќи ги нивните знаења за да се постигне целосно совладување со квалитет во сите процеси, со најмали трошоци во работењето. Степенот на нивниот успех пред сѐ зависи од деловната култура, како и постојано инвестирање во создавање на подобри услови за работа. Ваквите компании се ориентирани кон задоволување на потребите не само на своите потрошувачи, туку и на своите вработени, деловни партнери, затоа што тие се заслужни за постигнатите резултати. Компаниите имаат јасна и дологорочна стратегија за развој и истата е насочена кон потрошувачите.

Компаниите ја применуваат TQM стратегијата врз основа на своите вработени кои учествуваат во унапредување на квалитетот. Вработените имаат голема улога во имплементација на TQM стратегијата. Менаџерите максимално се посветуваат кон поставените цели за квалитет и доследно стојат до нивна реализација. Целта на врвните менаџери е свртена кон потребните средства, односно дефинираат план на имплементација, формираат план за награди и признанија и ги дефинираат сите функции за унапредување на организацијата. Сите вработени кои учат и напредуваат во своето знаење, односно се усовршуваат, на полесен и поедноставен начин ги утврдуваат корените на потенцијалниот проблем, за да не може да дојде до настанување на тој проблем.

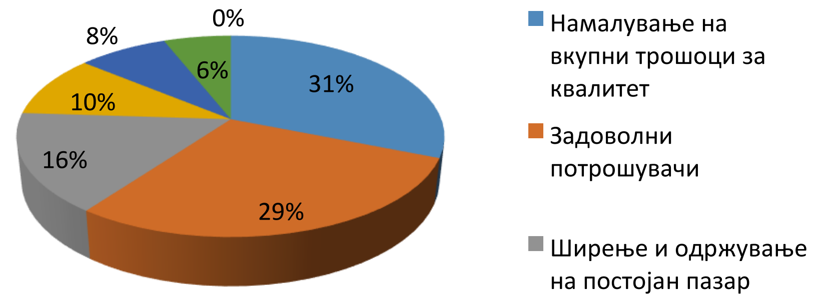
Успехот на ваквите компании се темели на постојано и постепено унапредување.

Приказ на резултати од истражувањето

Како главни предности кои ги гледаат компаниите од примена на TQM системот се следниве: Најголем број од нив, односно 31 %, како главна предност го сметаат намалувањето на вкупните трошоци за квалитет. Од анкетираните компании 29 % сметаат дека предност од примена на TQM системот е ориентиран кон задоволни потрошувачи. За ширење и одржување на постојан пазар се изјасниле 16 % од компаниите. Предност мерка која води кон повисок квалитет на производи и услуги, 10 % од компаниите. Со примена на TQM во една компанија, 8 % од компаниите сметаат дека на тој начин се уредува деловниот процес во целокупното работење кое има голема предност за самиот квалитет и како предност од воведување ред и дисциплина во работењето се изјасниле 6 % од вкупно анкетираните компании. Голем дел од анкетираните компании сметаа дека сите наведени предности се дел од примената на TQM стратегијата и истите не можеа да се определат само за една.

Одговорите укажуваат дека компаниите имаат огромна предност со примена на TQM стратегијата и дека истите сериозно ја имаат сфатено важноста на квалитетното работење на една компанија.

Графикон 1. Предности од примена на TQM стратегијата



Извор: Сопствено истражување

Заклучок

Денес, во модерниот свет со силна конкуренција, една компанија треба да се издигне на степен кој е познат како Тотално управување со квалитет. Речиси сите приватни компании во Р. Македонија кои го применуваат TQM систем имаат изградено подобар имиџ, углед и доверба кај заедницата, како и конкурентски предности. Овие компании имаат свест за потреба од постојано унапредување на деловниот процес, продажба без грешки, производство без загуба.

Компаниите кои ја применуваат оваа стратегија секогаш се отворени кон својата околина, купувачите и добавувачите, со цел унапредување на нивната позиција.

Во пракса, TQM е важен фатор базиран на повеќе идеи, во чија основа секогаш стои квалитетот. Филозофијата TQM треба да биде сфатена како начин на работење кој зазема многу големо влијание во формирањето и работењето на една организација. Сите предности со кои се карактеризира оваа стратегија ни ја покажуваат важноста за успешен живот на една компанија.

Користена литература:

1. Cohen, S., Brand, R., Total Quality Management in Government, San Francisco, Jossey Boss, INC, 2003;

2. Evans, J., Quality and Performance Excellence, Thomson, South – West, Ohio, 2005;
3. K. Ooi., Bakar.B., Arumugam.N., Vellapen.V.,L: Does TQM influence employees job satisfaction, International Journal of Quality Management, 2007, str.7;
4. Majstorocic, V., Virtual Quality, Total Quality Management, Beograd, 1996;
5. Mitreva, Elizabeta, Nako Taskov and Snezana Crnkovic: „Application of methodology for business process improvement in specialized diagnostic laboratory". Business and Management 7.1 (2015);
6. Mitreva, Elizabeta, Nako Taskov and Zlatko Lazarovski: „Application of the methodology for improving the business processes for the company for Airport services TAV Airports Holding, Macedonia". International Journal of Information, Business and Management 7.2 (2015) 29-43;
7. Mitreva, Elizabeta and Oliver Filipovski: „Proposal methodology of the subsystem – internal standardization as part of TQM system". International Journal for Quality Research 6.3 (2012), 251-258;
8. Mitreva, Elizabeta and Oliver Filipovski: „Proposed methodology for implementing quality methods and techniques in Macedonian companies". Journal of Engineering & Processing Management 4.1 (2012), 33-46;
9. Mitreva, Elizabeta et al., Analysis of the existing management system in Macedonian companies and the necessity of accepting the TQM philosophy. International Journal of Pure and Applied Sciences and Technology 8.2 (2012), 54-63;
10. Mitreva, Elizabeta, and Vesna Prodanovska: „The management teams are a unique business potential the can initiative, identify and manage change within the organization", (2012);
11. Mitreva, Elizabeta. „Model-integral methodology for successful designing and implementing of TQM system in Macedonian companies". International Journal for Quality Research 5.4 (2011), 255-260;
12. Taskov Nako and Elizabeta Mitreva: „Total Deduction of the Top Management within the Macedonian Higher Education Institutions".′ Procedia - Social and Behavioral Sciences 180 (2015), 2019-226;
13. Zhang, Z., Implementation of Total Quality Management – An Empirical Study of Chinese Manufacturing Firms, dissertation, University of Groningen, 2001;

14. Митрева, Елизабета: Интегрална методологија за проектирање и имплементација на TQM систем во компании, Авторезиме, Скопје 2009;
15. Митрева, Е., Чепујноски. В., Примена на концепт на тотален менаџмент на квалитет (TQM) во управување со информациите во претпријатието, Економски развој, Год 9, Скопје, 2007;
16. Чепујноски. В., Менаџмент на квалитет, теорија, наука и практика, Технолошко – Металуршки факултет, Скопје, 2009.