

**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 „2^{ри} 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://is.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 СИНЦИР 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, Благоица 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 презентираниите 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

ТУРИЗАМ И УГОСТИТЕЛСТВО

ПРОЦЕСНИ ИНОВАЦИИ ВО УГОСТИТЕЛСТВОТО

Николчо Петров, Тања Ангелкова Петкова

nikola@portioli.com.mk

tanja.angelkova@ugd.edu.mk

Клучни

зборови:

иновација,
кафетерија,
еспreso,
кафемат.

Апстракт

Во овој труд ќе се обидеме да опишеме дел од технолошки управуваните иновации во угостителството, во ресторанството, односно овде накратко ќе стане збор за процесните иновации во ресторанството. Знаеме дека иновации и инвестирање во нови подобрени модели на производство и услуги во угостителството кај нас има сосема малку, и малку се истражува во оваа област. Некои навидум ситни работи, незначајни или непознати за голем дел од угостителските претпријатија и менаџментот, можат да донесат големи позитивни промени во работата на претпријатието, што може да резултира со поголем квалитет на производите и услугите, и задоволство кај муштериите. Во првиот дел од овој труд ќе ги дефинираме иновациите во угостителството. Знаеме дека кафето како производ е причина за појава на цела гранка во ресторанството, за појавата на кафетериите каде луѓето уживаат во благодетите на овој производ. Како такви, тие постојано се усовршуваат низ историјата, воведуваат нови производи и услуги, како би останале конкуренти и би имале поголем профит. Прво ќе се запознаеме со основните работи во кафетериите, а тоа се: што е еспreso кафе, како се приготвува, потоа ќе направиме споредба на кафематите за негово производство. Целта на овој труд е, од практична гледна точка, да покажеме како една навидум незначајна инвестиција во кафемат со два бојлери влијае позитивно во целокупното работење на

кафетеријата, во подобрениот квалитет на кафето, во брзината на услугата, во задоволството на муштериите и, во финансискиот резултат на претпријатието.

Процесни иновации во ресторанството, кафе-ресторани и кафетерии

Иновација е процес при кој некоја претходно добиена идеја или пронајдок создава вредност која ќе биде од материјална корист. За да се нарече иновација, идејата мора да се реплицира во економичен аспект, да има вредност во цена и да задоволи некои потреби.

Изумите се големи научни, технолошки или културни откритија, додека иновациите се пронајдоци донесени понатаму кон фаза на практична применливост и комерцијализација.

Поделба на иновациите според Џозеф Шуптер (1961):

- Производно – услужни иновации;
- Процесни иновации;
- Иновации на снабдувачките синџири;
- Менаџерските иновации;
- Комуникациски иновации и
- Институционални иновации.

Технолошки управувани иновации

Голем дел од развојот во туризмот и угостителството е вграден во технолошки предмети и во системи кои претпријатијата ги купуваат за нивните нормални операции. Во последните години, опремата на информатичката и комуникациската технологија има отворено пат за ијладници процесни иновации (Бухалис и Лоу, 2008). Во поширока смисла, технологијата не се состои само од информатичка и комуникациска технологија (ИКТ), таа исто така ги вклучува и апаратите, системите, опремата што се инсталира во рестораните, диско-клубовите, кафетериите, баровите итн. Технологијата се користи во опремата за готвење во угостителството, во апаратите за пијалаци на точење, во апаратите за подготовка на кафе, кои сите се алатки во работата на некои важни туристички и угостителски објекти. Некои угостителски претпријатија ја прифаќаат новата технологија многу бргу, додека другите се

скептични и се потпираат на претходните искуства. Новата технологијата е корисна за контрола врз трошоците, заштедата на трудот, а особено во зголемувањето на продажбата и поголемите финансиски резултати.

Иновации во ресторанството

Од иновациите во ресторанството, овде ќе се осврнеме на процесните иновации во кафе-рестораните, кафетериите, кафебаровите, сите места каде се приготвува и служи еспресо кафе, т.е. инвестирањето во кафемати со два бојлери за производство на еспресо кафе.

Што е еспресо кафе

Еспресо кафе е концентриран пијалак кој се добива кога топла вода од специјална машина за кафе под притисок поминува низ сито на кое претходно има мелени зрна кафе.

Кафе зрна

Генерално, во употреба се два вида на кафе зрна и тоа арабика и робуста. Нормално, од пржените зрна кафе кои се употребуваат се прави еспресо кој содржи микс од двете арабиката и робустата, пржени и измешани во одреден процент, во зависност од нивните карактеристики и својства.

Мелница за еспресо кафе

Мелницата за кафе е дизајнирана за мелење и дозирање на кафето. За да се направи квалитетно еспресо, мелницата треба да биде точно сетирана за мелење и дозирање, бидејќи доколку кафето не е добро смелено или дозирано, истото на машината за кафе може или многу брзо или бавно да протече, што ќе резултира со неквалитетно кафе, несварено или прегорено.

Еспресо перфектно

Перфектното еспресо ќе го препознаеме по неколку карактеристики. Најпрво, времето за екстракција од кафематот треба да биде во границата од 20 -25 секунди, бојата на кафето треба да биде во нијанси на кафеава, аромата треба да биде пријатна, додека вкусот совршен, мек, кадифен, без знаци на прегорено или горчливо. За да добиеме перфектно еспресо 4 фактори имаат клучна улога:

- Кафе зрната,
- Мелницата,
- Кафематот и
- Баристата.

Кафемати за подготовка на еспресо кафе

Кафемат е машина која под дејство на топла вода под притисок од 9 бари, го вари, односно процедува меленото кафе, кое претходно го ставаме на рачка со сито на главата на машината. За прв пат кафематите се измислени во 1884 година во Италија, и оттогаш кафематите постојано се подобруваат и усовршуваат, и постигнат е голем напредок во приготвувањето на перфектно еспресо, а со тоа се заштедува време и се постигнуваат поголеми економски резултати.

Инвестирање во кафемат со систем на два бојлери

Кафемат со еден или два бојлери?

Повеќето професионалци кои се занимаваат со оваа проблематика, препорачуваат да се користат кафемати со систем од два бојлери. Иако не постојат многу причини за ова размислување, ќе наброиме само неколку, но се од голема важност.

Првата причина е – никој не сака да чека!

Кафето за повеќето луѓе е задоволство. Тие со задоволство го конзумираат во кафетерии, кафе-ресторани и други места. Кога муштеријата ја бира нашата кафетерија за да ужива во неговото кафе, очекува тоа да биде перфектно приготвено и брзо услужено.

Денеска кога културата на консумација на кафе е во нагорна линија, големо внимание се посветува на квалитетот на кафето. За да го добиеме саканиот квалитет во производството на еспресо кафе, кафетериите мора да размислуваат за инвестирање во современа опрема, односно кафемати за негово производство. Кафематите со два бојлери, овозможуваат брза подготовка на кафето, независно доколку во исто време работиме со рачката за пареа, дали приготвуваме топла пена од млеко, врела вода за чај, или топло чоколадо, на овој принцип температурата на водата во бојлерот за правење на кафе секогаш е идеална, дури и кога во континуитет ќе направиме голем број на еспреса. Идеалната температура ќе овозможи секое истечено еспресо да биде

совршено како претходното. На кафематите со еден бојлер им треба повеќе време за да ја достигнат идеална температура за подготовка на кафе. Доколку претходно сме ја користиле пареата за подготовка на топла пена од млеко или сме правеле чај, во тој случај ќе треба да помине некое време додека се загрее водата, за да можеме повторно да направиме еспресо. Многу машини во денешно време се со дигитално контролирани термостати за двата бојлери за топла вода, што овозможуваат секој котел да ја загрее водата на идеална температура. Единствена предност на кафематите со еден бојлер е цената, бидејќи се поефтини во однос на кафематите со два бојлери.

Исто така, овде голема улога во целиот процес има и баристата (вработениот кој работи и приготвува кафе на кафематот). Само добро обучен бариста, професионалец, кој совршено си ја познава својата работа, се грижи за опремата (ја одржува постојано чиста и функционална), ќе добие високи резултати во работењето. Без клучниот, човечкиот фактор, ни една нова инвестиција, иновација во угостителското претпријатие нема да биде доволна за успех во работата.

La marzocco linea – кафемат со два бојлери

За пример на кафемат со систем на два бојлери ќе го земеме Ла Марцоко – линеа.

Главни карактеристики се:

- Две независни рачки за пареа;
- Три групи за подготовка на кафе (во исто време можат да се прават пет кафиња);
- Два бојлери (еден за топла вода за правење на кафе и друг за пареа);
- Надворешна пумпа;
- Контролор за температура;
- Копчиња за програмирање (работи на принцип полуавтоматски и автоматски).

Од практична гледна точка, инвестирањето во кафемат со систем на два независни бојлери ќе има позитивен ефект во работењето на самата кафетерија или кафе-ресторан, ќе резултира со подобар квалитет на кафето, побрза услуга и заштеда на трошоците.



Слика 1. Ла Марцоко – линеа

Заклучок

Стратегиските иновации се утврдени, насочени, планирани и се мерат со извршување на такви промени во организирањето што ќе доведат до воведување нови производи и услуги, нови производствени процеси. Стратегиската иновација е димензија на дисциплина на стратегиски менаџмент, а со тоа иновацијата е вклучена и вградена во сеопфатните обиди на една организација да ја постигне и одржи конкурентната вредност. Во однос на промените кои ќе ги направиме во работењето во угостителските претпријатија, дали ќе направиме епизодна промена или постојана промена, сè зависи од иновативните стратегии и одлуки на менаџментот. Новата технологија може да понуди напредни објекти. Колку ова да ни делува како едноставна работа или процес, може да има долгорочни позитивни ефекти, така што клиентите можат да го доживеат ова како подобрен квалитет и услуга, а работниот процес може да стане поефикасен.

Користена литература:

1. La Marzocco OUT OF THE BOX 2013 - International Exhibition of the Hospitality Industry;
2. ROAST magazine May/June 2010;;
3. COFFEECOLOURS - the Italian coffee magazine May/June 2010;
4. <http://www.lamarzoccousa.com/portfolio/linea/>;
5. Џозеф Шуптер, 1961;
6. Бухалис и Лоу, 2008;
7. Луиз Мутињо, Стратегиски Менаџмент во Туризмот, 2012.