ISCTBL 2020

INTERNATIONAL SCIENTIFIC CONFERENCE

Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип

Факултет за туризам и бизнис логистика

Goce Delchev University Shtip

Faculty of Tourism and Business Logistics

Трета Меѓународна Научна Конференција

Third International Scientific Conference

ПРЕДИЗВИЦИТЕ ВО ТУРИЗМОТ И БИЗНИС ЛОГИСТИКАТА ВО 21 ВЕК

CHALLENGES OF TOURISM AND BUSINESS LOGISTICS IN THE 21ST CENTURY

ЗБОРНИК НА ТРУДОВИ

CONFERENCE PROCEEDINGS

ISCTBL 2020
INTERNATIONAL SCIENTIFIC CONFERENCE

Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип

Факултет за туризам и бизнис логистика

Goce Delcev University Shtip

Faculty of Tourism and Business Logistics

Трета Меѓународна Научна Конференција

Third International Scientific Conference

ПРЕДИЗВИЦИТЕ ВО ТУРИЗМОТ И БИЗНИС ЛОГИСТИКАТА ВО 21 ВЕК

CHALLENGES OF TOURISM AND BUSINESS LOGISTICS IN THE 21ST CENTURY

ЗБОРНИК НА ТРУДОВИ

CONFERENCE PROCEEDINGS

13 ноември 2020 г / November 13, 2020

Издавач:
Факултет за туризам и бизнис логистика
Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип
Крсте Мисирков, 10-А, 201, 2000, Штип, РС Македонија
Тел: +389 32 550 350
www.ftbl.ugd.edu.mk
www.ugd.edu.mk

За издавачот:
д-р Татјана Бошков, декан

Организатор на конференцијата:
Факултет за туризам и бизнис логистика

Publisher:
Faculty of Tourism and Business Logistics
Goce Delchev University of Shtip
"Krste Misirkov" no.10-A P.O. Box 201 Shtip 2000, North Macedonia
Tel: +389 32 550 350
www.ftbl.ugd.edu.mk
www.ugd.edu.mk

For the Publisher:
Tatjana Boshkov, Ph.D. – Dean

Conference Organizator:
Faculty of Tourism and Business Logistics

CIP - Каталогизација во публикација
Национална и универзитетска библиотека "Св. Климент Охридски", Скопје

338.48(497.7)(062)

INTERNATIONAL scientific conference Challenges of tourism and business logistics in the 21st century (3 ; 2020 ; Stip)
Challenges of tourism and business logistics in the 21st century [Електронски извор] / The 3th international scientific conference, September 13 th , 2020, Republic of North Macedonia. - Stip : Goce Delcev University of Stip, Faculty of tourism and business logistics, 2020

Начин на пристапување (URL): https://e-lib.ugd.edu.mk/zbornici.html. - Текст во PDF формат, содржи 435 стр., илустр. - Наслов преземен од екранот. - Опис на изворот на ден 22.11.2020. - Фусноти кон текстот. - Библиографија кон трудовите

ISBN 978-608-244-779-7

а) Туризам -- Економски прилики -- Македонија -- Собири

COBISS.MK-ID 52738053

Организациски комитет:
Проф. д-р. Татјана Бошков, Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, Факултет за Туризам и Бизнис логистика, Штип, Република Северна Македонија
Доц. д-р. Наташа Митева, Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, Факултет за Туризам и Бизнис логистика, Штип, Република Северна Македонија
Доц. д-р. Душко Јошески, Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, Факултет за Туризам и Бизнис логистика, Штип, Република Северна Македонија
м-р Цветанка Ристова Магловска, асистент-докторанд, Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, Факултет за Туризам и Бизнис логистика, Штип, Република Северна Македонија

Меѓународен програмски комитет:
Проф. д-р. Татјана Бошков, Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, Факултет за Туризам и Бизнис логистика, Штип, Република Северна Македонија
Доц. д-р. Наташа Митева, Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, Факултет за Туризам и Бизнис логистика, Штип, Република Северна Македонија
м-р Цветанка Ристова Магловска, асистент-докторанд, Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, Факултет за Туризам и Бизнис логистика, Штип, Република Северна Македонија
Доц. д-р. Душко Јошески, Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, Факултет за Туризам и Бизнис логистика, Штип, Република Северна Македонија
Проф. д-р. Александра Жежова, Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, Факултет за Туризам и Бизнис логистика, Штип, Република Северна Македонија
Проф. д-р. Зоран Темелков, Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, Факултет за Туризам и Бизнис логистика, Штип, Република Северна Македонија
Доц. д-р. Анета Стојановска-Стефанова, Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, Факултет за Туризам и Бизнис логистика, Штип, Република Северна Македонија
д-р Душица Попова, Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, Факултет за Туризам и Бизнис логистика, Штип, Република Северна Македонија
д-р Билјана Цоневска Гуњовска, Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, Факултет за Туризам и Бизнис логистика, Штип, Република Северна Македонија
Проф. д-р. Марија Магдинчева-Шопова, Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, Факултет за Туризам и Бизнис логистика, Штип, Република Северна Македонија
Проф. д-р. Тања Ангелкова Петкова, Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, Факултет за Туризам и Бизнис логистика, Штип, Република Северна Македонија
Доц. д-р. Оливер Филипоски, Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, Факултет за Туризам и Бизнис логистика, Штип, Република Северна Македонија
д-р Васко Шутаров, МИТ Универзитет, Факултет за безбедност, Република Северна Македонија
Проф. д-р. Глигор Бишев, Универзитет „Св. Климент Охридски“ - Битола, Економски факултет Прилеп, Република Северна Македонија
Проф. д-р. Мадалина Теодора Андреи, Универзитет Хиперион, Факултет за општествени, хуманистички науки и природни науки, Оддел за географија, Романија
Проф. д-р. Соња Квирога, Универзитет Алкала, Оддел за економија, Шпанија
Проф. д-р. Алиса Флеишер, Хебрејскиот универзитет Јерусалим, Роберт Х. Смит, Факултет за земјоделие, Храна и Животна средина, Оддел за економија на животна средина и управување, Израел
Проф. д-р. Ноам Шовал, Хебрејски универзитет Ерусалим, Факултет за општествени науки, Оддел за географија, Израел
Проф. д-р. Нурија Елиса Морере Молинеро, Универзитет Реј Хуан, Шпанија
Проф. д-р. Никола Хурвулиадес, Американ Колеџ Солун, Грција
Проф. д-р. Донила Пипа, Универзитет Марин Барлети, Економски факултет, Албанија

Проф. д-р. Мохамед Фуад, Ариш Универзитет, Факултет за уметност, Египет
Проф. д-р. Френсис Вериза, Универзитет Толиара, Факултет за оппштествени науки, Мадагаскар
Проф. д-р. Октавиан Сербан, Букурешки Универзитет за Економија, Факултет за храна од земјоделие и економија на животната средина, Романија
Проф. д-р. Сабина Георгечи, Асоцијација за промоција на туризмот, Дробета Турму-Северин, Романија
Проф. д-р. Серафима Роскова, Молдовска академија за науки, Академија за економски науки на Молдавија, Република Молдавија
Проф. д-р. Стела Дерменџиева, Универзитет на Велико Трново Свети „Кирил и Методиј", Оддел за Географија, Бугарија
Проф. д-р. Марта Боровска Стефанска, Универзитет во Лоџ, Факултет за Географски науки, Институт за градежна средина и Просторна, Полска
Проф. д-р. Јулиана Поп, Универзитет за економски студии, Факултет за бизнис и туризам, Романиа
Проф. д-р. Елена Тома, Универзитет Хиперион, Факултет за општествени, хуманистички науки и природни науки, Оддел за географија, Романија
Проф. д-р. Ирина Лазар, Универзитет Хиперион, Факултет за општествени, хуманистички науки и природни науки, Оддел за географија, Романија
Проф. д-р. Озгур Јерли, Дужче Универзитет, Факултет за Шумарство, Оддел за пејсажи, Турција
Доц. д-р. Жарко Радјеновиќ, Универзитет во Ниш, Центар за иновации, Србија
Проф. д-р. Драго Цвијановиќ, Универзитет во Крагујевац, Факултет за Хотелски менаџмент и Туризам Врњачка Бања, Србија
Проф. д-р. Дарко Димитровски, Универзитет во Крагујевац, Факултет за Хотелски менаџмент и Туризам Врњачка Бања, Србија
Проф. д-р. Серџо Чипола, Универзитет во Палермо, Силиција, Италија
Доц. д-р. Марија Белиј, Универзитет во Белград, Факултет за географија, Србија
Доц. д-р. Андреј Мичовиќ, Универзитет во Крагујевац, Факултет за Хотелски менаџмент и Туризам Врњачка Бања, Србија

Organizational committee:

Prof. Tatjana Boshkov, Ph.D., Goce Delcev University of Stip, Faculty of Tourism and Business logistics, Stip, North Macedonia
Assist. Prof. Natasa Miteva, Ph.D., Goce Delcev University of Stip, Faculty of Tourism and Business logistics, Stip, North Macedonia
Assist. Prof. Dusko Joseski, Ph.D., Goce Delcev University of Stip, Faculty of Tourism and Business logistics, Stip, North Macedonia
Cvetanka Ristova Maglovska, M.Sc., University Teaching Assistant, Goce Delcev University of Stip, Faculty of Tourism and Business logistics, Stip, North Macedonia

International program committee:

Prof. Tatjana Boshkov, Ph.D., Goce Delcev University of Stip, Faculty of Tourism and Business logistics, Stip, North Macedonia
Assist. Prof. Natasa Miteva, Ph.D., Goce Delcev University of Stip, Faculty of Tourism and Business logistics, Stip, North Macedonia
Cvetanka Ristova Maglovska, M.Sc., University Teaching Assistant, Goce Delcev University of Stip, Faculty of Tourism and Business logistics, Stip, North Macedonia
Assist. Prof. Dusko Joseski, Ph.D., Goce Delcev University of Stip, Faculty of Tourism and Business logistics, Stip, North Macedonia
Prof. Aleksandra Zezova, Ph.D., Goce Delcev University of Stip, Faculty of Tourism and Business logistics, Stip, North Macedonia
Prof. Zoran Temelkov, Ph.D., Goce Delcev University of Stip, Faculty of Tourism and Business logistics, Stip, North Macedonia
Assist. Prof. Aneta Stojanovska - Stefanova, Ph.D., Goce Delcev University of Stip, Faculty of Tourism and Business logistics, Stip, North Macedonia
Dusica Popova, Ph.D., Goce Delcev University of Stip, Faculty of Tourism and Business logistics, Stip, North Macedonia
Biljana Conevska Gunjovska, Ph.D., Goce Delcev University of Stip, Faculty of Tourism and Business logistics, Stip, North Macedonia
Prof. Marija Magdinceva – Sopova, Ph.D., Goce Delcev University of Stip, Faculty of Tourism and Business logistics, Stip, North Macedonia
Prof. Tanja Angelkova Petkova, Ph.D., Goce Delcev University of Stip, Faculty of Tourism and Business logistics, Stip, North Macedonia
Assist. Prof. Oliver Filiposki, Ph.D., Goce Delcev University of Stip, Faculty of Tourism and Business logistics, Stip, North Macedonia
Vasko Sutarov, Ph.D., MIT Univeristy, Faculty of Security Sciences, North Macedonia
Prof. Gligor Bishev, Ph.D., St. Clement of Ohrid University of Bitola, Faculty of Economics, Prilep, North Macedonia
Prof. Madalina Teodora Andrei, Ph.D., Hyperion University, Faculty of Social, Humanities and Natural Sciences, Department of Geography, Romania
Prof. Sonia Quiroga, Ph.D., University of Alcalá, Depatment of Economics, Spain
Prof. Aliza Fleischer, Ph.D., The Hebrew University of Jerusalem, The Robert H. Smith Faculty of Agriculture, Food and Environment, Department of Environmental Economics and Management, Israel
Prof. Noam Shoval, Ph.D., The Hebrew University of Jerusalem, Faculty of Social Sciences, The Department of Geography, Israel

Prof. Nuria Elisa Morère Molinero, Ph.D., Universidad Rey Juan Carlos, Catedrática Historia Antigua, Spain
Prof. Nikolas Hourvouliades, Ph.D., American College of Thessaloniki, Greece
Prof. Donila Pipa, Ph.D., Marin Barleti University, Faculty of Economy, Albania
Prof. Mohamed Fouad, Ph.D., Arish University, Faculty of Arts, Egypt
Prof. Francis Veriza, Ph.D., University of Toliara, Faculty of Lettets and Human Sciences, Madagascar
Prof. Octavian Serban, Ph.D., Bucharest University of Economic Studies, Faculty of Agrifood and Environmental Economics, Romania
Prof. Sabina Gheorgheci, Ph.D., Mehedinți Tourism Promotion Association, Drobeta Turnu-Severin, Romania
Prof. Serafima Roșcovan, Ph.D., Moldova Academy of Science, Academy of Economic Studies of Moldova, Republic of Moldova
Prof. Stella Dermendzhieva, Ph.D., University of Veliko Turnovo St Cyril and St. Methodius, Department of Geography, Bulgaria
Prof. Marta Borowska-Stefanska, Ph.D., University of Lodz Faculty of Geographical Sciences, Institute of the Built Environment and Spatial Policy, Poland
Prof. Iuliana Pop, Ph.D., University of Economic Studies, Faculty of Business and Tourism, Romania
Prof. Elena Toma, Ph.D., Hyperion University, Faculty of Social, Humanities and Natural Sciences, Department of Geography, Romania
Prof. Irina Lazăr, Ph.D., Hyperion University, Faculty of Social, Humanities and Natural Sciences, Department of Geography, Romania
Prof. Ozgur Yerli, Ph.D., Duzce University, Faculty of Forestry, Department of Landscape, Architecture, Turkey
Assist. Prof. Zarko Radjenovic, Ph.D., University of Nis, Innovation Center, Serbia
Prof. Drago Cvijanović, Ph.D., University of Kragujevac, Faculty of Hotel Management and Tourism in Vrnjacka Banja, Serbia
Prof. Darko Dimitrovski, Ph.D., University of Kragujevac, Faculty of Hotel Management and Tourism in Vrnjacka Banja, Serbia
Prof. Sergio Cipolla, Ph.D., University of Palermo, Italia
Assist. Prof. Marija Belij, Ph.D., University of Belgrade, Faculty of Geography, Serbia
Assist. Prof. Andrej Mićović, Ph.D., University of Kragujevac, Faculty of Hotel Management and Tourism in Vrnjacka Banja, Serbia

Пленарна сесија

Проф. д-р Глигор Бишев, претседател на Управниот одбор и генерален извршен директор на „Шпаркасе Банка Македонија АД Скопје” – *„Влијанието на пандемијата врз економските движења“*

Питер Табак, извршен директор, водечки регионален економист за економија, политика и управување на Западен Балкан, Потпретседател за политика и партнерства,Европската банка за обнова и развој - *„Economic outlook for the Western Balkans during and after the epidemic“*

Милан Здравковиќ, извршен директор на операторот на дистрибутивниот систем во Ј.П.Србијагас, Белград, Србија – *„Supply of natural gas in COVID-19 conditions - experience and expectations“*

Проф. д-р Мишко Џидров, професор и проректор за настава и студенти, Универзитет „Гоце Делчев“ - Штип – *„УГД во време на пандемија“*

Проф. д-р Татјана Бошков, професор и декан на Факултетот за туризам и бизнис логистика – *„The impact of coronavirus on global growth and global supply chain shifts“*

Модератори

Панел модератор

Проф. д-р Татјана Бошков, Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, Факултет за туризам и бизнис логистика

Прва и втора сесија

Доц. д-р Наташа Митева, Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, Факултет за туризам и бизнис логистика

Plenary session

Prof. Gligor Bishev, University Professor and Chairman of the Board, Sparkasse Bank-Skopje – *“The impact of the pandemic on economic developments”*

Peter Tabak, Executive Director, Leading Regional Economist for Economics, Policy and Governance in the Western Balkans Vice-President for Policy and Partnerships, European Bank for Reconstruction and Development - *“Economic outlook for the Western Balkans during and after the epidemic”*

Milan Zdravkovic, Executive Director of the Distribution System Operator in J.P Srbijagas, Belgrade, Serbia – *“Supply of natural gas in COVID-19 conditions - experience and expectations”*

Prof. Misko Dzidrov, University Professor and Vice-rector for Teaching and Students, Goce Delcev University of Stip – *“UGD in a time of pandemic”*

Prof. Tatjana Boskov, University Professor and Dean of the Faculty of Tourism and Business Logistics, Goce Delcev University of Stip – *“The impact of coronavirus on global growth and global supply chain shifts”*

Moderators

Panel Moderator

Tatjana Boshkov, Goce Delcev University of Stip, Faculty of tourism and business logistics, Stip, North Macedonia

I and II session

Natasha Miteva, Goce Delcev University of Stip, Faculty of tourism and business logistics, Stip, North Macedonia

УНИВЕРЗИТЕТ „ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ“ - ШТИП

GOCE DELCEV UNIVERSITY OF STIP

ФАКУЛТЕТ ЗА ТУРИЗАМ И БИЗНИС ЛОГИСТИКА

FACULTY OF TOURISM AND BUSINESS LOGISTICS

ТРЕТА МЕЃУНАРОДНА НАУЧНА КОНФЕРЕНЦИЈА

THIRD INTERNATIONAL SCIENTIFIC CONFERENCE

ПРЕДИЗВИЦИТЕ ВО ТУРИЗМОТ И БИЗНИС ЛОГИСТИКАТА ВО 21 ВЕК

CHALLENGES OF TOURISM AND BUSINESS LOGISTICS IN THE 21ST CENTURY

ЗБОРНИК НА ТРУДОВИ
CONFERENCE PROCEEDINGS

13 ноември, 2020, Штип / Shtip, November 13[th], 2020

ПРЕДГОВОР

Факултетот за туризам и бизнис логистика при Универзитетот „Гоце Делчев“ во Штип, беше организатор на Третата меѓународна научна конференција „Предизвици на туризмот и бизнис логистика во 21 век“. Конференцијата се одржа на 13 ноември 2020 година на платформата Microsoft Teams, со повеќе од 90 учесници од матичната земја и странство. Оваа година Меѓународниот научен комитет брои еминентни професори од нашата земја и над 15 странски земји како Израел, Шпанија, Франција, Молдавија, Италија, Грција, Египет, Полска, Турција, Романија, Бугарија, Србија, Хрватска, Босна и Херцеговина и Словенија.

Целта на оваа конференција е да промовира поголемо разбирање на бизнис администрација, логистиката, туризмот и угостителство во однос на управувањето, економијата, образованието и претприемништвото. Ова подразбира дека фокусот на учесниците го насочивме кон најновите трендови и предизвици во врска со развојот на туризмот, менаџирањето со компаниите, пазарот на труд, можностите за придобивки и профит, изгледите за подобра конкурентност на меѓународниот пазар, што пак е императив за финансиската стабилност на нашата земја во целина.

Имено, со пристигнатите трудови и авторските истражувања се оствари целта на конференцијата - а тоа е оценувањето на тековната состојба и идните изгледи за развој на микро план што се однесува на домашниот пазар, како и движењата на глобалната економија, подготвувајќи ја бизнис заедницата за предизвиците со кои ќе се соочуваат при остварувањето на нивните цели, што де факто влијае врз одржувањето на финансиите особено во времето кое го живееме под притисокот на пандемијата.

Препораките кои се пренесоа се однесуваат како да се зајакнува капацитетот на компаниите како и промените во регулативите кои го диктираат нашиот пат кон ЕУ. Дискусиите во текот на конференцијата беа одговор на тоа како реагираа и се позиционираа менаџерите на финансиски средства во услови на голем пазарен ризик, пазарни шокови и турбуленции и како треба да се подготвуваат инвеститорите во поедини сектори. Трудовите прикажаа изгледи и кон идната интеграција на земјите од Западен Балкан, со осврт на досегашните постигнувања и идните предизвици пред овие економии како и размена на искуства на сите учесници кои сме денес присутни од повеќе земји.

Токму овие препораки треба да бидат двигател на процесите на реформата во насока на подигање на квалитетот на образованието заради поголема продуктивност на трудот, конкурентност на економијата и намалување на неусогласеноста на понудата на вештини и компетенции како и побарувачката на пазарот на труд.

Постигнувањето на овие цели е заедничка задача на сите оние што се во позиција да го дадат својот придонес за имплементација на реформите во општеството. Токму тие реформи, тие промени во начинот на пристап, методологија на работа и организација, не треба да ги правиме само за да станеме дел од економскиот блок, туку да бидат во насока да постигнеме нешто друго, многу позначајно, односно сите напори што ги правиме да бидат за остварување на повисок степен на благосостојбата на нашите граѓани, за создавање на достоинствени услови за живот и работа.

Во регионот, меѓутоа и пошироко, во Европа, искуствата се најразлични. Наидуваме на успешни, и на не толку успешни модели. Токму ваквите научните конференции, дебатите што се развиваат тука, се најдобриот начин за размена на искуства, за идентификација на предизвиците и перспективите, за споредување на моделите и третирањето на нивните недостатоци или предности, меѓутоа и презентирање

на можните нови комбинирани модели. Едукацијата на новите генерации кои ќе бидат подготвени да се соочат со предизвиците што ги носи глобализацијата, е заеднички предизвик на Универзитетите, на бизнис заедницата, но и на централната и локалната власт.

Штип,
13 Ноември 2020

Главен уредник
Проф. д-р Татјана Бошков, *Декан*

PREFACE

The Faculty of Tourism and Business Logistics in Gevgelia, part of the University Goce Delchev from Shtip, hosted the Third International Scientific Conference, "Challenges of Tourism and Business Logistics in the 21st Century". The conference was held on 13th of November 2020 on the platform Microsoft Teams, with more than 90 participants from the country and abroad. This year the International scientific committee included eminent professors from our country and more than 15 from foreign countries, such as Israel, Spain, France, Moldova, Italy, Greece, Egypt, Poland, Turkey, Romania, Bulgaria, Serbia, Croatia, Bosnia and Herzegovina and Slovenia.

The aim of this conference is promoting a greater understanding of the business administration, logistics, tourism and hospitality in terms of management, economics, education and entrepreneurship. In that context, the focus of our participants was on the latest trends and challenges related to tourism development, company management, labour market, opportunities for gain and profit, opportunities for better competitiveness in the international market, which is imperative for the financial stability of our country entirely.

Furthermore, the conference papers and authors' researches fulfilled the aim of the conference, the assessment of the current situation and future prospects for the development of the micro plan in terms of the domestic market, as well as the global economy changes, prepared the business community for the challenges that will they face during their goal achievement, which de facto affects the maintenance of finances especially in the time we live under the pandemic pressure.

The detection of the conditions that have been presented is a real mirror of where we are, where we have been, and what is even more difficult, to answer the question what next? Achieving these goals is a common task of all those who are in a position to contribute to the implementation of reforms in society. Exactly those reforms, those changes in the way of approach, methodology of work and organization, we should not make only to become part of the economic block, but to be in the direction of achieving something else, something much more significant - efforts for achieving a higher degree of well-being of our citizens, for creating dignified living and working conditions.

In the region, but also beyond, in Europe, the experiences are diverse. We come across successful and not so successful models. Exactly such scientific conferences, debates that develop here, are the best way to exchange experiences, to identify challenges and perspectives, to compare models and how to treat their disadvantages or advantages, but also to present possible new combined models. The education of the new generations that will be ready to face the challenges posed by globalization is a common challenge of the Universities, the business community, but also of the central and local government.

Shtip,
November, 13th, 2020

Editor
Tatjana Boshkov, Ph.D. *Dean*

Contents

ПРЕДГОВОР 10

PREFACE 12

СЕСИЈА: БИЗНИС ЛОГИСТИКА И БИЗНИС АДМИНИСТРАЦИЈА 17

SESSION: BUSINESS LOGISTICS & BUSINESS ADMINISTRATION 17

THE IMPACT OF DIGITAL FINANCE AND FINTECH ON FINANCIAL INCLUSION AND THE EMERGENCE OF DFS PROVIDERS 19

Tatjana Boshkov;Dushko Joshevski 19

MONETARY POLICY EFFECTIVENESS, AND SOME EXPLANATIONS OF UNEMPLOYMENT, FAIR WAGES AND FAIR PRICES IN A GENERAL EQUILIBRIUM SETTING 26

Dushko Josheski; Tatjana Boshkov 26

LABOR MARKET POLICIES IN BULGARIA DURING THE EMERGENCY EPIDEMIOLOGICAL SITUATION 54

Tatyana Dimitrova.; Slavi Dimitrov 54

ЧОВЕЧКИОТ КАПИТАЛ – ФАКТОР ЗА ГРАДЕЊЕ КОНКУРЕНТСКА КОМПАНИСКА ПРЕДНОСТ 64

Драшко Атанасоски; Емануела Есмерова 64

МЕНАЏМЕНТОТ НА ЗНАЕЊЕ ВО МОДЕРНАТА ЕКОНОМИЈА 72

Емануела Есмерова ; Драшко Атанасоски 72

COMPONENTS OF CUSTOMER BASED BRAND EQUITY 79

Ventsislava Nikolova-Minkova 79

INTELLECTUAL PROPERTY IN DIGITAL ENVIRONMENT 89

Svetla Panayotova; Ventsislava Nikolova-Minkova 89

ВЛИЈАНИЕТО НА СОВРЕМЕНИТЕ ЛОГИСТИЧКИ ТРЕНДОВИ ВО ПОЛЕТО НА ЕКОНОМИЈАТА 100

Гордан Јанкуловски 100

DIGITAL MARKETING AND ITS IMPORTANCE DURING THE PANDEMIC 111

Natasha Miteva; Dushica Popova ; Aco Kuzelov 111

EMPOWERNMENT OF WOMEN: CHALLENGES AND OPPORTUNITIES IN THE MODERN WORLD 119

Aneta Stojanovska-Stefanova; Marija Magdinceva-Sopova; Hristina Runcheva Tasev 119

A MODERN APPROACH TO PROCESS MANAGEMENT WITHIN THE MACEDONIAN INSURANCE COMPANY 131

Елизабета Митрева; Горан Стојановски 131

THE IMPACT OF PRICE MANAGEMENT ON BUSINESS OPERATION OF THE ENTERPRISE: THEORETICAL ASPECT 145

Snezana Bardarova; Mimoza Serafimova 145

OVERVIEW OF NEOBANKS MODEL AND ITS IMPLICATIONS FOR TRADITIONAL BANKING. 156

Zoran Temelkov 156

ГОЛЕМАТА РЕЦЕСИЈА 2007-2009 ВО САД 166

Љупчо Давчев; Александар Давчев 166

МОНЕТАРНАТА ПОЛИТИКА ВО СЛУЧАЈОТ НА ГОЛЕМАТА РЕЦЕСИЈА 2007-2009 ПРЕКУ ПРИМЕРОТ НА ФЕДЕРАЛНИТЕ РЕЗЕРВИ НА САД И ЕВРОПСКАТА ЦЕНТРАЛНА БАНКА 175

Александар Давчев; Љупчо Давчев 175

СЕСИЈА: ТУРИЗАМ, УГОСТИТЕЛСТВО И ГАСТРОНОМИЈА 184

SESSION: TOURISM, HOSPITALITY & GASTRONOMY 184

RURAL TOURISM IN VOJVODINA? 185

Drago Cvijanović; Tamara Gajić; Dejan Sekulić 185

PA-BAT METHODOLOGY IN ESTIMATING ECOSYSTEM SERVICES (Case study: ES-Nature based tourism at the Biosphere Reserve “Golija Studenica”) 196

Milica Luković 196

АНАЛИЗА НА ИНДИКАТОРИТЕ ЗА РАЗВОЈ НА УРБАНИОТ ТУРИЗАМ НА РЕПУБЛИКА С. МАКЕДОНИЈА НИЗ ПРИЗМАТА НА ПЛАНСКИТЕ РЕГИОНИ... 205

Дарко Мајхошев, Цане Котески 205

СОЦИЈАЛЕН ТУРИЗАМ НАСПРОТИ СОЦИЈАЛНИТЕ ФУНКЦИИ НА ТУРИЗМОТ 218

Николчо Петров; Златко Јаковлев; Цане Котески 218

FINANCIAL PERFORMANCE MEASURING OF A HOTEL COMPANY - CASE STUDY 228

Marko Milašinović; Aleksandra Mitrović ; Stefan Milojević 228

РАЗГЛЕДНИЦИ ЗА ОХРИД ПЕЧАТЕНИ ВО СОЦИЈАЛИЗМОТ И НИВНАТА УЛОГА ВО ПРОМОЦИЈА НА ТУРИЗМОТ 235

Никола В. Димитров 235

ВЛИЈАНИЕ НА ПЛАНИНСКИОТ ТУРИЗАМ ВРЗ ТУРИСТИЧКИОТ ПРОМЕТ ВО РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА 248

Ана Здравковска-Илиевска, Илија Закоски 248

КУЛТУРНИ И ВЕРСКИ СОДРЖИНИ ВО ТУРИЗМОТ НА ЛЕШОЧКИОТ МАНАСТИР 256

Илија Закоски 256

EUROPEAN CAPITALS OF CULTURE: CASE STUDY – ATHENS 266

Marija Lakićević; Danijela Pantović; Vladan Petrović 266

STATISTICAL ANALYSIS OF TOURIST ARRIVALS AND NIGHTS IN CROATIA DURING THE SARS-CoV-2 PANDEMIC 273

Cvetan Kovač; Ana Šijaković 273

PERSPECTIVE AND PROBLEMS OF CYCLING TOURISM IN NORTH CROATIA .. 284

Nikola Medved; Ana Maria Gavrić; Lea Vukojević 284

GASTRO EVENTS, AN IMPORTANT FACTOR FOR PRESERVATION OF CULTURE, TRADITION AND REGIONAL DEVELOPMENT - CASE STUDY OF ŠUMADIJA DISTRICT 294

Dragan Tezanovik; Sanja Filipovik ; Maja Banjak 294

TOURISM IN COVID-19 PANDEMIC IN NORTH MACEDONIA: EXPERIENCES AND PERSPECTIVES 305

Goran Kitevski; Dejan Iliev 305

SUSTAINABLE TOURISM AND UNESCO STATUS BENEFITS: PERCEPTIONS OF RESIDENTS OF OHRID 315

Biljana Petrevska; Cvetko Andreeski ; Tanja Mihalič 315

ПРИДОБИВКИ ОД ПРИМЕНАТА НА СТАНДАРДИ ОД ОБЛАСТА НА ТУРИЗМОТ ВО С. МАКЕДОНИЈА 325

Велибор Тасевски; Џеват Кицара ; Ана М. Лазаревска 325

ИНТЕРЕС НА СТУДЕНТИТЕ ЗА ВКЛУЧУВАЊЕ ВО АКТИВНОСТИ НА ОТВОРЕНО 335

Деспина Сивевска; Билјана Попеска; Цветанка Ристова Магловска 335

МОТИВСКИТЕ ФАКТОРИ НА ТУРИСТИЧКИТЕ ДВИЖЕЊА НА ДОМАШНИТЕ ТУРИСТИ ВО РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА 344

Давид Трајковски 344

ЕНЕРГЕТСКИ РАЗЛИКИ ПОМЕЃУ РАЗЛИЧНИ ВИДОВИ НА САЛАТИ 356

Дарко Андроников; Мерита Умети Лесковица ; Ацо Кузелов 356

ОПШТИНА БЕРОВО, АТРАКТИВНА ТУРИСТИЧКА ДЕСТИНАЦИЈА ЗА СПЕЦИФИЧНИ ВИДОВИ ТУРИЗАМ 363

Тања Ангелкова Петкова; Владимир Китанов 363

ИНОВАЦИИТЕ ВО ТУРИЗМОТ И УГОСТИТЕЛСТВОТО 371

Владимир Китанов, Тања Ангелкова Петкова 371

КОНЦЕПТУАЛИЗАЦИЈА, МОДЕЛИРАЊЕ И МЕНАЏМЕНТ НА ПРОЦЕСОТ НА УЧЕЊЕ И ЗНАЕЊЕ ВО ТУРИСТИЧКИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ 381

Бранко Николовски 381

COMPUTERIZED BOOKING SYSTEMS: ICT READINESS CONTEXT FOR BALKAN COUNTRIES 392

Žarko Rađenović 392

DIGITAL TOURISM 401
Dragan Vojinović[1]; Boris Brezo[2]; 401
PREVALLA-BALKAN'S PEARL 411
Naser Bresa[1], Cane Kotecki[2], Zlatko Jakovlev[3] 411
КУЛТУРНА ДИПЛОМАТИЈА И КУЛТУРЕН ТУРИЗАМ ЗА ВРЕМЕ НА СВЕТСКА ПАНДЕМИЈА 417
Васко Шутаров[1] **Abstract** 417
INTERNATIONAL TOURISM AND POLITICS 428
Dimitar Dimitrov 428

УДК 338.48:006.44(497.7)

ПРИДОБИВКИ ОД ПРИМЕНАТА НА СТАНДАРДИ ОД ОБЛАСТА НА ТУРИЗМОТ ВО С. МАКЕДОНИЈА

Велибор Тасевски[1]; Џеват Кицара [2]; Ана М. Лазаревска [3]

Abstract

The standards published by the National Standardization Body of North Macedonia are increasingly being implemented in all fields that directly or indirectly (e.g. sustainable development and corporate social responsibility) affect the development of the field of tourism. In the scope of the activities performed by the Technical Committee for Tourism and Related Services, so far, no analysis of the benefits deriving from applying the Macedonian national standards, European and international standards adopted as Macedonian has been conducted. For the purposes of the herein presented research, a questionnaire has been prepared which assesses the scope and benefits implied by the application of standards in the field of tourism and related services, i.e. tourist destinations and competency requirements, equipment and facilities, etc., in order to provide stakeholders with criteria for performing informed decisions that ensure sustainability.

The conducted research indicates that the proper and continuous application of standards by stakeholders in the tourism sector enhances their competitiveness, promotes sustainable operations and improves the image of corporate social responsibility.

Key Words: *standardization, standards, tourism, services.*
JEL classification: *L15, Z30*

Вовед

Стандардизацијата е активност чија цел е воспоставување на правила за општа или повторлива употреба. Една од нејзините основни карактеристики е доброволна примена на стандардите. Тие задолжително се применуваат доколку се имплементирани во легислативите, регулативите, правилниците, јавните набавки [4]и слично. Целта на истражувањето опфатено во овој труд е:

1. Да се истражи колку стандардите се применуваат во туристичките дејности во Република Северна Македонија, и
2. Кои се придобивките од примената на стандардите од областа на туризмот во Република Северна Македонија.

Кога станува збор за квалитетот во туристичките дејности, без разлика дали станува збор за микро, мали, средни или големи претпријатија, слободно може да се каже дека има

[1]Велибор Тасевски, м-р, Институт за стандардизација на РСМ, ул. Јуриј Гагарин бр.15 кат III, Скопје, +38970274318, e-mail: tasevski.velibor@isrsm.gov.mk
[2]Џеват Кицара, м-р, Институт за стандардизација на РСМ, +38975444623, e-mail: kicara.dzevat@isrsm.gov.mk
[3]Ана М. Лазаревска, проф. д-р, Универзитет Св. Кирил и Методиј, Машински факултет, Скопје, +38970270983, e-mail: ana.lazarevska@mf.edu.mk
[4] Прирачник за јавни набавки, Биро за јавни набавки, (2018). http://www.bjn.gov.mk/wpcontent/uploads/2018/11/Priracnik_za_javni_nabavki1.pdf

повеќе начини за да се постигне квалитетот на производите и услугите. Еден од начините е традицијата која има длабоки корени во успешното и квалитетно работење на туристичките чинители. Традиционалниот начин на подготовка на производите и давањето услуги има запазено соодветна термичка обработка на производите, безбедност на храната, безбедност при работа, патувања итн. За да се зачува квалитетот на производите и услугите потребна е нивна стандардизираност.

Земјите кои се ориентирани кон квалитетот, своите национални стратегии за управување на квалитетот ги базираат согласно потребите и барањата на своето поднебје, што нè наведува на фактот дека тие тежнеат кон задоволување на своите потрошувачи.

Долгорочно, концептот на одржлив развој подразбира континуиран економски раст, кој покрај економската ефикасност и технолошкиот напредок, зголемувањето на учеството на технологии и иновации во општеството и општетвено одговорно работење предвидува намалување на сиромаштијата и зголемување на безбедноста на општеството, подобрување на здравствените услови, квалитетот на живот и да се намали нивото на загадување на животната средина, спречување на загадувањето во иднина и зачувување на биолошката разновидност[1]. Постигнувањето на овие цели може да се обезбеди со воведување и примена на соодветни стандарди.

На иницијатива од заинтересираните страни во соодветната област се формираат технички комитети. Од областа на туризмот формиран е техничкиот комитет ИСРСМ ТК 44-Туризам и сродни услуги. Стандардите усвоени од страна на техничкиот комитет ИСРСМ ТК 44-Туризам и сродни услуги директно влијаат врз развојот на туризмот, додека дел од стандардите усвоени од други технички комитети индерктно влијаат на развојот на туризмот како што се системите за управување на квалитет и сл.

Методологија

Како методологија за истражување на проблематиката, нејзина разработка и оценка користена е соодветна анализа на заинтересирани страни во туризмот. Било тоа да се директно поврзани, индиректно или не се поврзани со дејности од туризам и сродни услуги се добиваат индикатори за тоа во кој сегмент од туристичките услуги, заинтересираните страни се инволвирани, и како такви, каков е нивниот интерес според географската припадност на туристите за видовите на туризмот, туристичките ресурси, каков е нивниот интерс според должината на престојот итн. Анализата има за цел да покаже колку заинтересираните страни се запознаени со работата на ИСРСМ и Програмата за работа на техничкиот комитет за туризам и сродни услуги, а воедно дали се запознаени со ISO-Меѓународните стандарди, CEN-Европските стандарди и МКС-Македонските стандарди од областа на туризмот и сродните услуги, дали имаат потреба од примена на стандардите и нивна имплементација. Доколку имаат, кои се придобивките од примената на европските и меѓународните стандарди усвоени како македонски и доколку намаат применето стандарди која е причината.

[1] Национална стратегија за одржлив развој во Република Македонија 2009-2030, Влада на РСМ

Разработка на студија на случај

Стандардизацијата помага во развојот на бизнисот и стратегиите на компаниите, преку воведување на стандарди внатре во самата компанија заради поквалитетни производи и поголема продуктивност. Стандардите, и процесот на стандардизацијата, претставуваат алатка за економски и социјален развој. За развојот на стандардизацијата голема улога имаат системите за стандардизација како што се:

- Меѓународен систем за стандардизација и
- Европски систем за стандардизација

Меѓународниот систем за стандардизација се состои од три меѓународни организации за стандардизација:

1. Меѓународна организација за стандардизација-ISO (International Organization for Standardization).
2. Меѓународна електротехничка комисија-IEC (International Electrotechnical Commission).
3. Меѓународна телекомуникациска унија-ITU (International Telecommunication Union).

ISO е мрежа на национални тела за стандардизација од 165 земји со голем број на технички тела, кои се одговорни за развивање на стандардите. Техничкиот комитет ISO/TC 228-Tourism and related services има публикувано 33 меѓународни стандарди од областа на Туризмот и сродните услуги[1].

Европскиот систем за стандардизација се состои од три европски организации за стандардизација:

1. Европски комитет за стандардизација-CEN.
2. Европски комитет за електротехничка стандардизација-CENELEC.
3. Европски комитет за електротехничка стандардизација-ETSI.

Главна улога на трите европски организации за стандардизација претставува развивање на стандарди кои ги задоволуваат потребите на европскиот пазар. Подготовката на стандардите, како главна дејност ја имаат Техничките работни тела на CEN, CENELEC и ETSI, при што секое работно тело има своја област на работење, во рамките на која е развиена програмата за работа на идентификуваните стандарди. Техничкиот комитет CEN/TC 329-Tourism services е од областа на туризмот и има публикувано 14 европски стандарди од таа област. Националните тела за стандардизација од целиот свет, вклучувајќи ги развиените земји, земјите во развој и економиите во транзиција, се членки на ISO и тие го претставуваат ISO во нивната земја. Во Република Северна Македонија, ИСРСМ е национално тело за стандардизација кое ги претставува националните интереси во меѓународните, европските и регионалните организации за стандардизација, ги промовира стандардизациските активности и преку здружување на јавните и приватните заинтересирани страни, ИСРСМ подготвува и усвојува доброволни национални стандарди.

[1] ISO, https://www.iso.org/benefits-of-standards.html.

Резултати и дискусија

Според направената анализа, во однос на капиталот, 81% од заинтересираните страни се во приватна сопственост, 16% се државна сопственост и 3% се мешовита сопственост. Според бројот на вработени, најзастапени се малите претпријатија 42%, потоа микро претпријатијата 39%, средните со 17% и големи организации со 6%.
Во однос на работата на ИСРСМ, 43% од заинтересираните страни се запознаени со работата, 32% се делумно запознаени, а 24% не се запознаени.
Табела 1*: Дали заинтересираните страни се запознаени со работата на ИСРСМ*

Дали сте запознаени со работата на ИСРСМ	Заинтересирана страна	Процент
да	16	43%
делумно	12	32%
не	9	24%

Извор: Прашалник за потребите на истражувањето, со кој се оценува опфатот и придобивките од примената на стандардите (2020)

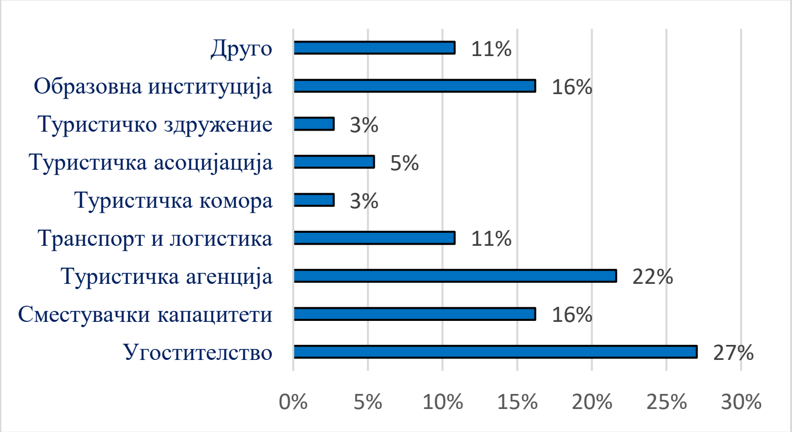
Во однос на Програмата за работа на ИСРСМ ТК 44, 25% од заинтересираните страни се запознаени, 39% од заинтересираните страни не се запознаени и 39% делумно се запознаени. Ова укажува дека има мала заинтересираност за стандарди од областа на Туризам и сродните услуги. Од заинтересираните директно поврзани со дејности од туризам се 65%, додека 35% се индиректно поврзани со дејности од туризам и сродни услуги (организацијата е регистрирана со друга главна дејност различна од туризам и угостителство).

Табела 2: *Дали заинтересираните страни се запознаени со Програмата за работата на ИСРСМ ТК 44-Туризам и сродни услуги*

Дали сте запознаени со Програмата за работата на ИСРСМ ТК 44-Туризам и сродни услуги	Заинтересирана страна	Процент
да	9	25%
делумно	14	39%
не	14	39%

Извор: Прашалник за потребите на истражувањето, со кој се оценува опфатот и придобивките од примената на стандардите (2020)

Фигура 1*: Во кој сегмент од туристичките услуги се заинтересираните страни*



Извор: Прашалник со кој се оценува опфатот и придобивките примената на стандардите во областа туризам и сродни услуги

Најголем дел од заинтересираните страни се од угостителскиот сегмент (хотелиерство и ресторанство) со 27%, додека 22 % се туристички агенции, со по 16 % се сместувачките капацитети и обрзовните институции, со по 11% се организациии од транспорт и логистика и друго, 5% се туристистички асоцијации, а со 3% се туристички здруженија и туристички комори.

Во сегментот на угостителство, 84% од заинтересираните страни имаат интерес, некои од нив имаат интерес и за хотелиерство и за ресторанство, а некои одделно. Поголем процент околу 61% од заинтересираните страни се интересираат за хотелиерство, а 48% за ресторанство.

Според географската припадност на туристите, 89% од заинтересираните страни имаат интерес за домашен и странски туризам. Истите тие, според видот на туристичките ресурси имаат интерес во градскиот, крајбрежниот и планинскиот туризам, а според должината на престојот околу 85% од заинтересираните страни имаат интерес за стационарен туризам, 64% имаат интерес за екскурзивен туризам, 52% имаат интерес и за излетничкиот и за транзитниот туризам.

Стандардите се резултат на консензус, воспоставен меѓу сите страни кои се заинтересирани и инволвирани во релевантната активност. Тие, исто така, мора да бидат признати од препознатливо тело за стандардизација.

Стандардот ги дефинира заедничките барања, врз усогласена основа на разбирање, и истиот промовира ефикасност и сигурност, го поедноставува животот и ја зголемува сигурноста и ефективноста на стоките и услугите кои ги употребуваме.

За потребите на истражувањето потребно е да ги објасниме поимите:

- **Меѓународен стандард** е стандард усвоен од меѓународна организација за стандардизација, кој е достапен на јавноста.
- **Европски стандард** е стандард усвоен од европска организација за стандардизација, и обврзува на негово усвојување како идентичен национален стандард, при што треба да се повлечат сите конфликтни национални стандарди, и
- **Национален стандард (Македонски стандард МКС)** е стандард усвоен од националното тело за стандардизација, кој и е достапен на јавноста.

Техничкиот комитет ИСРСМ ТК 44-Туризам и сродни услуги има усвоено 34 македонски стандарди и стандардизациски документи. Од нив 14 европски стандарди со метод на индосирање се усвоени како македонски, а 19 меѓународни стандарди со метод на препечатување се усвоени како македонски.

Од стандардите на услуги застапени се:

- Туристички услуги.
- Даватели на услуги за студиски тури за изучување на странски јазици-Барања.
- Услуги во рекреативното нуркање-Барања за обуки.
- Индустриски туризам-Обезбедување на услуги.

Од стандарди на услуги со терминологија, усвоени се стандарди за:

- Хотели и други типови на туристички сместувања.
- Туристички агенции и туроператори.

Од стандарди за туризам и сродни услуги усвоени се стандарди за:

- Велнес спа-Барања за услуги.
- Таласотерапија-Барања за услуги.
- Медицински бањи-Барања за услуги.
- Сместување: Хотели-Барања за услуги.
- Упатства за развој на еколошки спецификации за сместувачки капацитети.
- Барања и препораки за работа на плажа.
- Пристаништа за јахти.
- Туристички услуги за јавна употреба обезбедени од надлежни органи за заштитени природни области.

Од стандарди за авантуристички туризам застапени се:

- Системи за управување со безбедност-Барања.
- Информации за учесниците.
- Лидери-компетентност на персоналот.

Истражувањето покажува дека 81% од заинтересираните страни се запознаени со ISO-меѓународните стандарди, со CEN-европските стандарди се запознаени 54%, а со МКС-македонските стандарди се запознаени 68%.
Стандардите публикувани од ИСРСМ сé повеќе се имплементираат во сите области кои директно или индиректно влијаат врз развојот на туризмот. Директно влијание имаат стандардите кои се во делокруг на работата на техничките комитети за Туризам (ISO/TC 228, CEN/TC 329 и ИСРСМ ТК 44).

Фигура 2: *Процент на имплементирани стандарди од областа на Туризам и сродни услуги*

Извор: Прашалник со кој се оценува опфатот и придобивките од примената на стандардите во областа туризам и сродни услуги (2020).

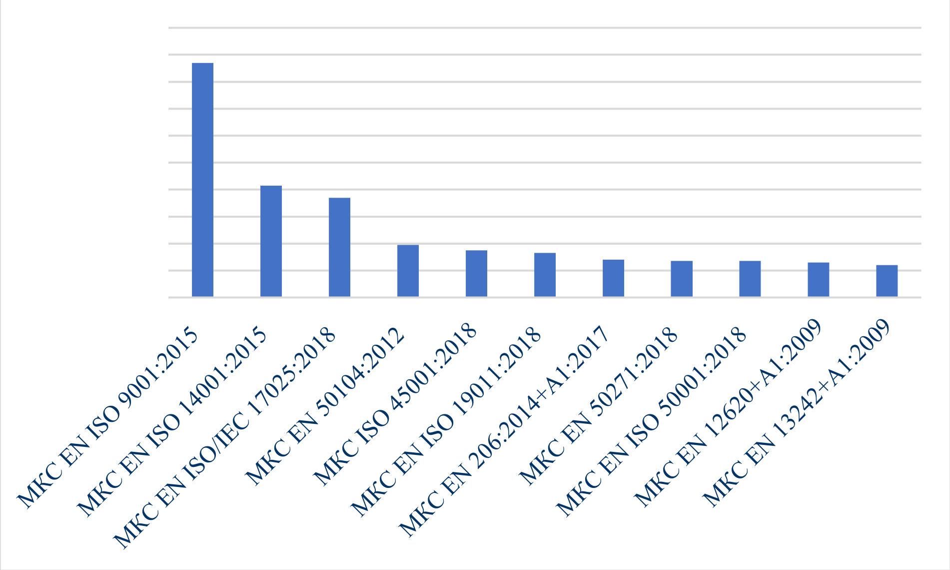
Влијание врз развојот на туризмот имаат и системите за управување кои се припремени од работните групи и усвоени во техничките комитети од соодветната област за управување и како такви се индиректни. На пример голем улога во развојот на туризмот имаат:

- Системите за управување со безбедност на храна.
- Системите за управување со здравје и безбедност при работа.
- Системите за управување со квалитет.
- Системите за управување на енергија.
- Системите за управување на животна средина.
- Управувањето со ризици.
- Општествената одговорност итн.

Водечки стандарди кои се импленетирани од страна на заинтересирните страни се стандардите од областа на туризмот и сродните услуги со 57%. системите за управување со здравје и безбедност при работа 43%, системите за управување со квалитет 35% и системите за управување со безбедност на храна со 32%. Околу 11% од заинтересираните страни немаат имплементирано стандарди.

Според ИСРСМ во изминатите 5 години, најпродавани стандарди се Системите за управување со квалитет, Системите за управување на животна средина, Општи барања на компетентност на лаборатории за тестирање и калибрација, Системи за управување со здравје и безбедност при работа итн. Во однос на продажбата на стандарди од областа на Туризам и сродни услуги се уште нема интерес.

Фигура 3: *Најпродавани стандарди во изминатите 5 години во С. Македонија*



Извор: Институт за стандардизација на Република Северна Македонија, (2020)

Основната постапка за изработка на стандардите е во согласност со Интерните правила на ИСРСМ кои се базираат на европските и меѓународни принципи. Подготовката на стандардите се состои од 6 (шест) фази:

1. Идентификација на потреба за нови стандарди (поднесена иницијатива).
2. Прочување на потребата за нов стандард.
3. Формирање на технички комитет (постоечки или нов).
4. Изработка на нацрт стандард и постигнување на консензуз во рамките на техничкиот комитет.
5. Јавна расправа на нацрт-стандард.
6. Одобрување и публикување на стандардот.

Истражувањето покажува дека 92% од заинтересираните страни сметаат дека имаат потреба од стандарди за успешно управување во дејностите од областа на туризам и сродни услуги. Тие имаат потреба од национални стандарди за:

- Категоризација на хотели.
- Категоризација на сместувачки капацитети.
- Категоризација на угостителски објекти.
- Еко туризам.
- Еко превоз.
- Дојдовен (Incoming) туризам.
- Управување со квалитет во туризмот.
- Управување со ризици во туризмот.
- Управување на животната средина.

Иницијатива за подготовка и усвојување на македонски стандард (фаза 00.00) може да биде поднесена од страна на сите заинтересирани страни, владини тела или други правни лица, од ИСРСМ ТК 44-Туризам и сродни услуги и други. Иницијативата треба да се достави во писмена и електронска форма на соодветен образец, со образложение за причините поради кои се бара изработка и усвојување на нов македонски стандард, како и моменталната актуелна состојба во поглед на постоење на важечки национални стандарди и/или меѓународни и европски стандарди, од областа на која се однесува

иницијативата. Во прилог на иницијативата може да биде доставена работна верзија на стандардот (проектот).

Придобивки од стандардите и од целокупниот систем на стандардизацијата, може да ги почувствува и секој од нас, без разлика дали е во улога на потрошувач, на работник, заштитник на животната средина, и сл.

Истражувањето покажа дека заинтересираните страни имаат високо мислење за придобивките од примената на стандардите и тоа:

- Стандардите обезбедуваат безбедност и заштита при работа.
- Стандардите ја унапредуваат конкурентноста.
- Правилната и контуинирана примена на стандардите промовира одржливо работење.
- Правилната и контуинирана примена на стандардите овозможува одржлив развој на организацијата/институцијата.
- Примената на стандардите го подобрува имиџот на организацијата/институцијата.
- Примената на стандардите го подобрува имиџот за корпоративно општествена одговорност.
- Стандардите обезбедуваат безбедност на животната средина.

27% од заинтересираните страни причините за неприменетост на стандарди ги гледаат во неинформираност за стандардизација и друго, 24% поради немање субвенции од држават за примена на стандарди и 13.5% поради немање интерес за имплементација на стандарди.

Заклучок

За потребите на истражувањето направена е анализа, со која се оценува примената и придобивките од стандардите во областа туризам и сродни услуги, со цел на заинтересираните страни да им се обезбедат критериуми за донесување информирани одлуки кои обезбедуваат одржливост во работењето. Во однос на Програмата за работа на ИСРСМ ТК 44, заинтересираните страни не се запознаени доволно. Ова укажува дека има мала заинтересираност за стандарди од областа на Туризам и сродните услуги.

Заинтересираните страни имаат потреба од национални стандарди за категоризација на хотели, сместувачки капацитети и угостителски објекти, еко туризам, управување со квалитет во туризмот, управување со ризици во туризмоти и управување на животната средина. Причините за неприменетост на стандарди, заинтересираните страни ги гледаат во неинформираност за стандардизација и поради немање субвенции од држават за примена на стандарди

Глобализацијата сè повеќе ја зголемува конкуренцијата на пазарот. Во контекс на глобализацијата, повеќето компании, организации и јавни институции, се соочуваат со употреба на стандардите и оцената на сообразност во нивните секојдневни активности. Впрочем, стандардизацијата е клучна за поддржување на отворените пазари, слободната трговија и интероперабилноста на глобално ниво. Стандардизацијата е алатка за подобрување на конкурентноста на претпријатијата, одржлив развој и корпоративно општествена одговорност и поттикнување на пристапот до пазарот на иновативни решенија.

Референци

1. Deming W.E. & Orsini J. (2013). *The Essential Deming: Leadership Principles from the Father of Quality*, McGraw- Hill.
2. European Standardization, http://www.bjn.gov.mk/wpcontent/uploads/2018/11/Priracnik_za_javni_nabavki1.pdf, (1 September 2020).
   https://www.cencenelec.eu (1 September 2020).
   https://www.iso.org/benefits-of-standards.html. (1 September 2020).
3. ISO,
4. Juran, J. M. & Godfrey B.A. (1999). *Juran's Quality Handbook*, 5th edition, McGraw-Hill.
5. Mongomery, D. C. (2009). *Introduction to Statistical Quality Control*.Sixth edition, John Wiley & Sons.
6. Pyzdek T. &Keller P. (2003). *Quality Engineering Handbook (Quality and Reliability)*, Marcel Dekker, Inc., New York.
7. Zimmerman, S. & Icenogle M. L. (2002). *Statistical Quality Control Using Excel*, 2nd edition, ASQ Quality Press.
8. Василева Л. (2016). *Управување со квалитет*, Меѓународен центар за славјанска просвета, Скопје.
9. Влада на РСМ. (2010). *Национална стратегија за одржлив развој во Република Македонија 2009-2030*.
10. Институт за стандардизација на Република Северна Македонија, http://www.isrsm.gov.mk, (10 September 2020).
11. Национална стратегија за одржлив развој во Р. Македонија http://www.macefdrr.gov.mk/files/dokumenti/NSSD.pdf (1 September 2020).
12. Прирачник за јавни набавки, Биро за јавни набавки, (2018).
13. Черепналковска, С. (2014). *Основи за стандардизацијата и сродните активности*, Скопје.