



ISCTBL 2021
INTERNATIONAL SCIENTIFIC CONFERENCE

Универзитет „Гоце Делчев“ –
Штип

**Goce Delchev University
Shtip**

Факултет за туризам и бизнис
логистика

**Faculty of Tourism and
Business Logistics**

**Четврта Меѓународна Научна Конференција
Fourth 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**



**Универзитет „Гоце Делчев“ –
Штип**

**Goce Delcev University
Shtip**

**Факултет за туризам и бизнис
логистика**

**Faculty of Tourism and
Business Logistics**

**Четврта Меѓународна Научна Конференција
Fourth 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**

19 ноември 2021 г. / November 19, 2021

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
Тираж: 146

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 Organizer:

Faculty of Tourism and Business Logistics
Print circulation: 146

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

338.48(062)
658.6/.8:164(062)

МЕЃУНАРОДНА научна конференција (4 ; Штип ; 2021)

Предизвиците во туризмот и бизнис логистиката во 21 век : зборник на трудови / Четврта меѓународна научна конференција, 19 ноември 2021, Штип = Challenges of tourism and business logistics in the 21st century :

conference proceedings / Fourth international scientific conference, November 19, 2021, Shtip. - Штип : Универзитет "Гоце Делчев", Факултет за туризам и бизнис логистика, 2021. - 379 стр. : илустр. ; 25 см

Трудови на мак. и англ. јазик. - Фусноти кон текстот. - Библиографија кон трудовите

ISBN 978-608-244-824-4

1. Напор. ств. насл.

а) Туризам -- Собири б) Синцир на снабдување -- Логистички системи -- Собири

COBISS.MK-ID 55376901

Организациски комитет:

Проф. д-р. Татјана Бошков, Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, Факултет за Туризам и Бизнес логистика, Штип, Република Северна Македонија

Доц. д-р. Наташа Митева, Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, Факултет за Туризам и Бизнес логистика, Штип, Република Северна Македонија

Доц. д-р Цветанка Ристова Магловска, Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, Факултет за Туризам и Бизнес логистика, Штип, Република Северна Македонија

Доц. д-р. Душко Јошески, Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, Факултет за Туризам и Бизнес логистика, Штип, Република Северна Македонија

Меѓународен програмски комитет:

Проф. д-р. Татјана Бошков, Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, Факултет за Туризам и Бизнес логистика, Штип, Република Северна Македонија

Доц. д-р. Наташа Митева, Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, Факултет за Туризам и Бизнес логистика, Штип, Република Северна Македонија

Доц. д-р. Цветанка Ристова Магловска, Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, Факултет за Туризам и Бизнес логистика, Штип, Република Северна Македонија

Доц. д-р. Душко Јошески, Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, Факултет за Туризам и Бизнес логистика, Штип, Република Северна Македонија

Проф. д-р. Мишко Цидров, Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, Машински факултет, Република Северна Македонија

Проф. д-р. Никола В. Димитров, Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, Факултет за Туризам и Бизнес логистика, Штип, Република Северна Македонија

Проф. д-р. Цане Котески, Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, Факултет за Туризам и Бизнес логистика, Штип, Република Северна Македонија

Проф. д-р. Александра Жежова, Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, Факултет за Туризам и Бизнес логистика, Штип, Република Северна Македонија

Доц. д-р. Оливер Филипошки, Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, Факултет за Туризам и Бизнес логистика, Штип, Република Северна Македонија

Проф. д-р. Зоран Темелков, Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, Факултет за Туризам и Бизнес логистика, Штип, Република Северна Македонија

Доц. д-р. Душица Попова, Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, Факултет за Туризам и Бизнес логистика, Штип, Република Северна Македонија

д-р Билјана Цоневска Гуњовска, Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, Факултет за Туризам и Бизнес логистика, Штип, Република Северна Македонија

Проф. д-р. Тања Ангелкова Петкова, Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, Факултет за Туризам и Бизнес логистика, Штип, Република Северна Македонија

Доц. 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 Квиорога, 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 општествени 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 Дерменчиева, 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, Романија
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
Проф. д-р. Светлана Станкова, Универзитет во Шумен „Св. Константин Преславки“, Факултет за природни науки, Оддел за географија, регионален развој и туризмот, Шумен, Бугарија

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. Cvetanka Ristova Maglovska, 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

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

Assist. Prof. Cvetanka Ristova Maglovska, 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

Prof. Misko Djidrov, Ph.D., Goce Delcev University of Stip, Faculty of Mechanical Engineering, Stip, North Macedonia

Prof. Nikola V. Dimitrov, Ph.D., Goce Delcev University of Stip, Faculty of Tourism and Business logistics, Stip, North Macedonia

Prof. Cane Koteski, 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

Assist. Prof. Oliver Filiposki, 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. Dusica Popova, Ph.D., 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. Tanja Angelkova Petkova, Ph.D., Goce Delcev University of Stip, Faculty of Tourism and Business logistics, Stip, North Macedonia

Assist. Prof. Vasko Sutarov, Ph.D., MIT University, 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, Department 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 Hourvoulides, 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

Prof. Svetlana Stankova, University of Shumen “Konstantin Preslavski”, Faculty of natural science, Department of geography, regional development and tourism, Bulgaria

Пленарна сесија
Социо-економски импликации на КОВИД-19: намалување на
разликите и справување со дистрибутивните влијанија во различни
сектори

Претседавач на сесијата: Татјана Бошков, вон. професор и декан на Факултетот за туризам и бизнис логистика, Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, РС Македонија.

Панелисти:

1. Глигор Бишев, универзитетски професор и претседател на Управен одбор, Шпаркасе Банка, РС Македонија.
2. д-р Жарко Радјеновиќ, научен соработник, Центар за иновации, Универзитет во Ниш, Србија.
3. д-р Наташа Митева, продекан за настава, Факултет за туризам и бизнис логистика, Универзитет Гоце Делчев – Штип, РС Македонија.

Модератори

Прва сесија: Бизнис логистика и бизнис администрација

д-р Татјана Бошков, вон. професор и декан на Факултет за туризам и бизнис логистика, Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, РС Македонија.

Втора сесија: Туризам, угостителство и гастрономија

д-р Наташа Митева, доцент и продекан за настава, Факултет за туризам и бизнис логистика, Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, РС Македонија.

Panel session

Socio-economic implications of COVID-19: reducing disparities and addressing distributional impacts in different sectors

Session chair: Tatjana Boshkov, Assoc.professor and Dean at Faculty of tourism and business logistics, „Goce Delcev University – Stip, N. Macedonia

Panelists

1. Gligor Bishev, University professor and Management Board Chairman, Sparkasse Bank, N. Macedonia
2. Zarko Radjenovic, PhD, Research Associate, Innovation Center, University of Nis, Serbia
3. Natasha Miteva, PhD, Vice-Dean for Education, Faculty of Tourism and Business Logistics, Goce Delcev University – Stip, N. Macedonia

Moderators

First session: Business logistics and business administration

Tatjana Boshkov, PhD, Dean at Faculty of Tourism and Business Logistics, Goce Delcev University – Stip, N. Macedonia

Second session: Tourism, hospitality and gastronomy

Natasha Miteva, PhD, Vice-Dean for Education, Faculty of Tourism and Business Logistics, Goce Delcev University – Stip, N. Macedonia



УНИВЕРЗИТЕТ „ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ“ - ШТИП
GOCE DELCEV UNIVERSITY OF STIP

ФАКУЛТЕТ ЗА ТУРИЗАМ И БИЗНИС ЛОГИСТИКА
FACULTY OF TOURISM AND BUSINESS LOGISTICS

ЧЕТВРТА МЕЃУНАРОДНА
НАУЧНА КОНФЕРЕНЦИЈА

FOURTH 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

19 ноември, 2021, Штип / Shtip, November 19th, 2021

Содржина – Contents

СЕСИЈА: БИЗНИС ЛОГИСТИКА И БИЗНИС АДМИНИСТРАЦИЈА	16
SESSION: BUSINESS LOGISTICS & BUSINESS ADMINISTRATION	16
Tatjana Boshkov; Mishko Djidrov - CIRCULAR ECONOMY DEVELOPMENT AND RESOURCE EFFICIENCY: EVIDENCE FOR MACEDONIA	17
Dushko Joseski; Tatjana Boshkov - MONETARY ECONOMICS: POST-KEYNESIAN STOCK-FLOW CONSISTENT APPROACH (PK-SCF) VERSUS NEW-KEYNESIAN DYNAMIC STOCHASTIC GENERAL EQUILIBRIUM (NK-DSGE)	25
Елизабета Митрева; Трајанка Стојменова; Златко Трајковски - ПРИМЕНА НА МЕТОДОЛОГИЈАТА НА ДИГИТАЛНИ ЛОГИЧКИ СИСТЕМИ ВО ТРАНСПОРТОТ ВО ТИМОКОМ ЛОГИЧКИ СИСТЕМ	59
Емануела Есмерова; Драшко Атанасоски - МОДЕЛИ НА РАЗВОЈ НА ЧОВЕЧКИТЕ РЕСУРСИ ВО ЕКОНОМИЈАТА НА ПРЕТПРИЈАТИЈА.....	72
Марија Магдинчева-Шопова; Анета Стојановска-Стефанова - ПОЛИТИКИ И ПРАКТИКИ ЗА РАЗВОЈ НА СОЦИЈАЛНОТО ПРЕТПРИЕМНИШТВО	80
Анета Стојановска-Стефанова; Марија Магдинчева-Шопова; Христина Рунчева-Тасев - СОЦИО-ЕКОНОМСКОТО ВЛИЈАНИЕ НА КОВИД-19: МАКЕДОНСКИОТ СЛУЧАЈ СО РАЗВОЈ НА Е-ТРГОВИЈАТА	86
Žarko Rađenović - TRANSPORTATION MANAGEMENT SYSTEMS: LOGISTICS PERFORMANCE INDEX APPROACH	100
Ивица Јосифовиќ; Игор Камбовски - ВИЗНАТА ПОЛИТИКА НА ЕВРОПСКАТА УНИЈА ВО ДОГОВОРОТ ОД ЛИСАБОН: ПРЕДИЗВИЦИ И ПЕРСПЕКТИВИ	109
Svetla Panayotova; Ventsislava Nikolova-Minkova - IMPORTANCE OF INTELLECTUAL PROPERTY FOR SMEs IN THE DIGITAL ECONOMY	120
Ventsislava Nikolova-Minkova - ECONOMIC PERSPECTIVES ON INTELLECTUAL PROPERTY MANAGEMENT	128
Mimoza Serafimova; Bobana Stefanoska - SOCIO-ECONOMIC IMPACT OF COVID-19 CRISIS ON HUMAN RESOURCES AND COMPANIES	135
Александра Жежова - ОДНЕСУВАЊЕТО НА ЛИЧНОСТА И ПОЗИЦИЈАТА НА РАБОТНОТО МЕСТО	149
СЕСИЈА: ТУРИЗАМ, УГОСТИТЕЛСТВО И ГАСТРОНОМИЈА.....	159
SESSION: TOURISM, HOSPITALITY & GASTRONOMY.....	159
Dushica Popova; Natasha Miteva - SERVICE QUALITY MODELS IN HOSPITALITY INDUSTRY	160
Cvetanka Ristova Maglovska; Ivan Durgutov - REBUILDING TOURISM AND TRAVEL FOR THE FUTURE: POLICY RESPONSES TO THE CORONAVIRUS (COVID-19). 167	

Љупчо Јаневски; Климент Наумов - ЕКОТУРИЗМОТ КАКО СПЕЦИФИЧНА ТУРИСТИЧКА ФОРМА ВО НАЦИОНАЛНИТЕ ПАРКОВИ НА РС МАКЕДОНИЈА	176
Tatjana Dimitrova; Slavi Dimitrov - TOURISM MANAGEMENT THROUGH PLANNING DOCUMENTS AT REGIONAL AND LOCAL LEVEL	183
Никола В. Димитров - РЕГИОНАЛЕН ПРЕГЛЕД НА ПЛАНИНСКИОТ ТУРИЗАМ ВО РС МАКЕДОНИЈА	192
Душица Матета Гилова; Елизабета Митева - ГЛОБАЛИЗАЦИЈАТА И ТУРИЗМОТ ВО РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА	204
Dora Kabakchieva - ADDITIONAL VALUE AND EFFECT OF DIGITALIZATION IN TOURISM	220
Илија Закоски - УЛОГА НА ИНТЕРНЕТОТ ПРИ ИЗБОР НА ТУРИСТИЧКА ДЕСТИНАЦИЈА И ОРГАНИЗАЦИЈА НА ТУРИСТИЧКО ПАТУВАЊЕ	230
Dragan Tezanovic; Sanja Filipovic; Maja Banjak - COFFEE AS A SIGNIFICANCE SEGMENT OF THE CATERING OFFER - CASE STUDY OF THE CITY NIŠ	238
Biljana Petrevska; Dajana Vjelajac; Bojan Djercan - DARK SKY TOURISM: PROSPECTS AND CHALLENGES FOR NORTH MACEDONIA	245
Перпарим Кахили - КЛИМАТСКИ И ХИДРОГРАФСКИ КАРАКТЕРИСТИКИ ВО РАЗВОЈОТ НА ТУРИЗМОТ ВО РЕГИОНОТ ЈИЛАН	254
Дарко Мајхошев; Цане Котески - ЛИСТИ НА УНЕСКО ЗА ЗАШТИТА НА СВЕТСКОТО НАСЛЕДСТВО СО ПОСЕБЕН ОСВРТ НА ЛИСТАТА НА СВЕТСКО НАСЛЕДСТВО ВО ОПАСНОСТ	264
Monika Angeloska- Dichovska; Katerina Vojkovska; Elizabeta Tosheva - INNOVATION STRATEGIES FOR YOUTH TOURISM AS A CONTRIBUTION TO THE ECONOMIC DEVELOPMENT OF THE WESTERN BALKAN COUNTRIES	274
Naser Bresa - VERMICA -TOURIST OASIS, CULTIVATOR AND SERVER OF TROUT	285
Арбен Халили; Мислим Зендели - АПИТУРИЗАМ КАКО НОВА ДИМЕНЗИЈА ЗА ПАТУВАЊЕ НИЗ ШАР ПЛАНИНА	292
Билјана Николовска - ПРЕДИЗВИЦИ И ИНОВАЦИИ НА МАКЕДОНСКИТЕ ТУРОПЕРАТОРИ СО ПОСЕБЕН ОСВРТ НА ПЕРИОДОТ ОД 2019 ДО 2021 ГОДИНА	302
Зоран Николовски - ОРГАНИЗАЦИЈА И КЕТЕРИНГ НА ДЕЛОВНИ НАСТАНИ НИЗ ПРИЗМА НА МАКЕДОНСКИТЕ КЕТЕРИНГ КОМПАНИИ	309
Vanya Vasileva; Iliana Dimitrova - DEVELOPMENT OF GOLF TOURISM ON THE NORTHERN BULGARIAN BLACK SEA COAST	316
Васко Шутаров - ГАСТРОДИПЛОМАТИЈА ВО ВРЕМЕ НА ПАНДЕМИЈА	327
Velibor Tasevski - IMPACT OF THE COVID 19 PANDEMIC ON NUMBER OF TOURISTS IN REPUBLIC OF N. MACEDONIA	337
Цане Котески; Александар Магдески - СОВРЕМЕНИ ФОРМИ НА МЕЃУНАРОДЕН ТУРИЗАМ СО ПОСЕБЕН ОСВРТ НА ГРАДСКИОТ И ЕВЕНТ ТУРИЗМОТ	344

Karlo Mac; Cvetan Kovac - THE IMPACT OF CRISIS ON THE SEASONALITY OF CROATIAN TOURISM AFTER 2000	362
Златко Јаковлев - МЕНАЏМЕНТ НА АНИМАЦИЈАТА ВО ТУРИСТИЧКО - УГОСТИТЕЛСКИТЕ ПРЕТПРИЈАТИЈА	370
Тања Ангелкова Петкова; Цветанка Ристова Магловска - ЗНАЧЕЊЕТО НА ТУРИСТИЧКИТЕ АГЕНЦИИ ЗА РАЗВОЈ НА МАКЕДОНИЈА КАКО АТРАКТИВНА ТУРИСТИЧКА ДЕСТИНАЦИЈА.....	379

УЛОГА НА ИНТЕРНЕТОТ ПРИ ИЗБОР НА ТУРИСТИЧКА ДЕСТИНАЦИЈА И ОРГАНИЗАЦИЈА НА ТУРИСТИЧКО ПАТУВАЊЕ

Илија Закоски

Универзитет Гоце Делчев Штип, Факултет за туризам и бизнис логистика,
Ilija.zakoski@yahoo.com

Апстракт

Во туристичката индустрија се е поголем бројот на услуги кои се пружаат на туристите а се засноваат на примена на интернетот. Денес интернетот е секојдневна потреба на луѓето кои своите барања ги реализираат по електронски пат од било кое место и во било кое време. Употребата на специјализирани софтверски апликации компатибилни со модерните електронски уреди како и интеракцијата меѓу туристите и туристичките дестинации отвараат една нова димензија во туризмот. Многу важни сервиси во рамките на е-туризмот се апликациите за пребарување и резервација на летови, сместување, влезници за различни туристички атракции и знаменитости. Бројот на корисници на интернет во Северна Македонија од година во година расте на што укажуваат податоци на Државниот завод за статистика. Цел на овој труд е да истражи колку од корисниците на интернет ги бираат туристичките дестинации и го организираат нивното туристичко патување преку интернет. Од 72 анкетирани лица корисници на интернет на возраст од 18-74 години 44% ја избираат туристичката дестинација преку интернет. Мажите при организација на аранжманот за туристичко патување се потпираат на сопствената организација (52,5%). Додека жените во најголем процент ги користат услугите на туристичките агенции (53,2%). Организацијата на поедини позиции од патувањето укажува дека во однос на сместувањето кај висок процент од 68% тоа се прави лично преку интернет. Во однос на превозот скоро половината користат сопствен превоз додека четвртина користат резервација на патување преку интернет.

Клучни зборови: е-туризам, специјализирани софтверски апликации, корисници на интернет

Вовед

Една од главните причини за зголемениот број на луѓе кои резервираат преку Интернет е тоа што искуството преку интернет има многу поголем потенцијал за визуализација на патни дестинации (Bogdanovich, Berger, Simoff, Sierra, 2006). Напредокот на информациско комуникациските технологии и динамичниот развој на туризмот се во корелација со години. Од крајот на 80-тите години на 20 век настануваат софтверски апликации и решенија применети во туризмот кои често се нарекуваат е-туризам. Информациските технологии го унапредуваат процесот на поврзување на туристичката понуда и побарувачка давајќи така потполно нова димензија на дистрибуција на пакет аранжманите. Најважна on-line алатки за резервации и продажба во туризмот се CRS (Computer reservation System) или GDS (Global Distribution System). ГДС служи како спој на електронската трговија во патувањата со децении, обезбедувајќи витуелно поврзување во реално време помеѓу илјадници добавувачи на патнички аранжмани (авиокомпаниии, хотели, изнајмување на автомобили, тур-оператори, крстосувајќи линии итн). ГДС ги олеснува главните потреби на потрошувачите за лесен и транспарентен пристап до широк спектар на информации во врска со начините на патување, сместување, луксузни услуги, валидни цени и достапност на овие услуги. (Sismanidou., Palacios., Tafur 2009).

Глобалниот туристички пазар подразбира ширење на работењето на глобално ниво, со што воспоставува широк канал на дистрибуција кој овозможува поефикасен пласман на производите. Во туристичката индустрија се е поголем бројот на услуги кои се пружаат на туристите а се засноваа на примена на интернет како главен комуникациски канал. Употребата на специјализирани софтверски апликации компатибилни со модерните електронски уреди како и интеракцијата меѓу туристите и туристичките дестинации отвараат една нова димензија во туризмот. (Јосимовски ,2011) Со цел интеракција меѓу туристите и туристичките дестинации во употреба се голем број на различни апликации. Еден од типовите на апликации се апликациите за добивање на потребни информации за конкретни туристички дестинации. Корисникот може од Интернет да превземе апликација преку која ќе ги добие сите информации за бараната туристичка дестинација. Овие информации содржат податоци за знаменитости, атракции, хотели и ресторани, најдобар начин за патување до дестинацијата и сл. Предноста на ваквите апликации е повеќекратна бидејќи нудат можност за пребарување на голем број на дестинации. На ваков начин корисникот во секој момент има на располагање најнови информации во врска со некоја дестинација. Покрај информациите за постоечките дестинации апликацијата која постојано се ажурира нуди информации за нови дестинации кои се додаени во базата на податоци на системот од моментот на последното ажурирање (Milisavljevic, Todorovic 1990).

Апликацијата за планирање на транспортот нуди можност за следење на информациите за конкретен лет или моменталната локација на возилата во патниот сообраќај. Патниците добиваат податоци директно од компанијата која пружа услуги или од други корисници на апликацијата. Многу важни сервиси во рамките на е-туризмот се апликациите за пребарување и резервација на летови, сместување, влезници за различни туристички атракции и знаменитости. Во 2014 година туристите стигнале на своите дестинации со авион (54%), по пат (39%), и со воз (2%). (UNWTO 2015). Според тоа фокусот треба да биде на резервација на билети во авионскиот превоз. Денес повеќето авиокомпаниии обезбедуваат on-line резерваации, издавање на билети, информации за летови, различни цени итн. (Ивановиќ, Гашиќ, Симиќ 2016). Претходно пронаоѓањето на посакуваниот хотел во најмала рака бил исцрпувачки и временски пролонгиран. Преминот од традиционалниот начин на резервација на сместување на резервација преку on-line апликации доведе до голема предност не само за потенцијалните туристи туку и за давателите на услуги. Во колкава мерка on-line резервацијата на сместување стана популарна зборува и податокот дека голем број на хотели имаат сопствени системи на електронска резервација во рамките на своите веб портали. Покрај тоа се е поголема присутноста на самостојни сервиси кои пружаат услуги за пронаоѓање и резервација на сместувачки капацитети. Самостојните on-line сервиси се спрега меѓу хотелиерите и потенцијалните гости. Преку овие сервиси на хотелиерите им се нуди можност за огласување. (Методиевски, Ангелкова, 2016) Целокупниот процес на пребарување меѓу сместувачките капацитети кои ги задоволуваат барањата на корисникот, системот и резервацијата се одвиваат независно од хотелиерот. Воведувањето на on-line резервација на сместувањето ги намали проблемите кои се јавуваат под влијание на човечкиот фактор, ја зголеми прецизноста, доследноста и ажурираност на информациите. Степенот на сигурност на електронските сервиси кои се во употреба кај е-туризмот зависи од типот на апликацијата како и од фактот дали самата апликација бара внес на податоци за корисникот. Кој сервисите за on-line резервација на сместување или превоз најчесто се бара внес на лични податоци на корисникот на системот. Во некои случаи овие податоци се внесуваат само при креирање на кориснички налог, додека во други случаи од корисникот при секоја резервација се бара внес на дополнителни податоци кои се од доменот на лични или чувствителни податоци. Овие податоци мора посебно да се заштитат од злоупотреба од страна на неовластени корисници на сервисот. (Ilic, Spalevic, 2017).

Интернетот во Република Северна Македонија од година во година наоѓа се поголема примена. Бројот на корисници на интернет од година во година расте на што укажуваат податоци на Државниот завод за статистика.

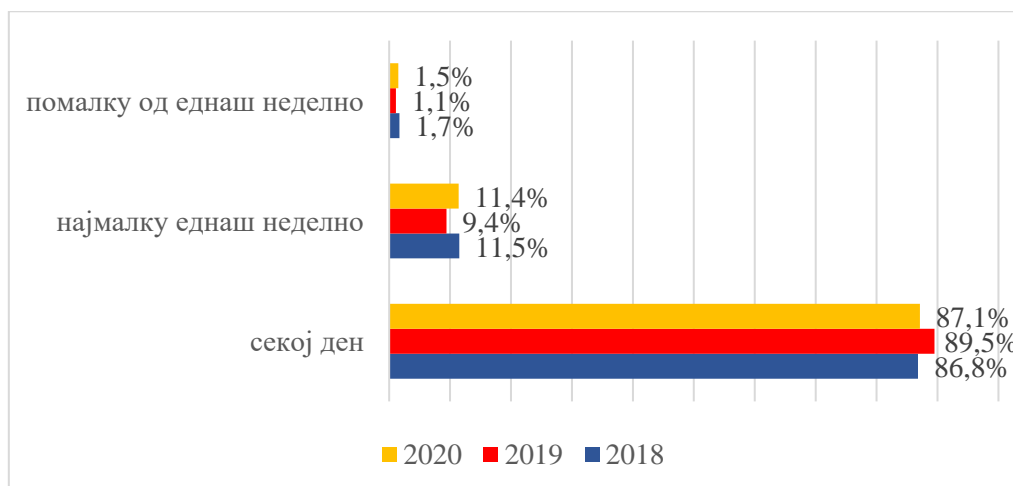
Бројот на лица на возраст од 15-74 години што користеле интернет во периодот јануари март 2019 година во однос на истиот период од 2018 година е зголемен за 3%. Во 2019 година 81,8% од домаќинствата имале пристап до интернет од дома што претставува зголемување за 2,5 процентни поени во споредба со 2018 година. Бројот на лица на возраст од 15-74 години што користеле интернет во периодот јануари март 2020 година во однос на истиот период од 2019 година е зголемен за 0,1%. Во 2020 година 79,9% од домаќинствата имале пристап до интернет од дома што претставува намалување за 1,9 процентни поени во споредба со 2019 година. (Државен завод за статистика 2020)

Табела 1: Корисници на интернет кај населението во РСМ на возраст од 15-74 години (јануари-март)

	2018		2019		2020	
	број	%	број	%	број	%
секој ден	1 117 637	86,8%	1 187 748	89,5%	1 156 223	87,1%
најмалку еднаш неделно	147 611	11,5%	124 714	9,4%	150 990	11,4%
помалку од еднаш неделно	22 676	1,7%	14 511	1,1%	20 503	1,5%
вкупно	1 287 924	100,0%	1 326 973	100,0%	1 327 716	100,0%

Извор: Државен завод за статистика

Во сите три анализирани години користењето на интернетот било во најголем процент секојдневно (86,8% во 2018), (89,5% во 2019), (87,1% во 2020) што е прикажано на Графикон 1.



Графикон 1: Честота на користење на интернет

Новите технологии го измениле животот на луѓето ширум светот. Денес интернетот е секојдневна потреба на луѓето кои своите барања ги реализираат по електронски пат од било кое место што штеди време и пари. Во делот на туристичките услуги современите технологии го олесниле изборот на дестинација на потенцијалните туристи. Исто така им овозможуваат да се информираат за дестинацијата која ја избрале пред патувањето.

Секоја туристичка дестинација која сака афирмација на пазарот на туризмот мора да има достапни информации во електронска форма на својата интернет страница. Овие податоци се однесуваат на широк спектар на информации како што се позиција на дестинацијата

оддалеченост од поголеми центри, аеродроми, валутен режим, опис на основни и комплементарни туристички мотиви, традиција и култура на локалното население итн. Секоја информација може да биде клучна за изборот. Битно е да се достапни релевантни информации за политичко безбедносната ситуација.

Потенцијалните туристи при избор на дестинација вршат комплетно истражување најмногу преку интернет поради што е битно да сите информации на интернет бидат вистинити. Особен значај при збор на туристичка дестинација имаат интернет форумите на кои туристите разменуваат мислења за туристичката дестинации, пружаат совети едни на други за атракциите кои треба да се посетат, угостителските услуги, комуникацијата со локалното население итн.

On-line резервациониот систем го олеснува процесот на купување на туристички аранжмани. Ова го овозможи зголемување на бројот на индивидуални патувања што претставува збир на услуги избрани од самите туристи. Покрај лично креирање на аранжман присатен е и тренд на купување на агенциски туристички аранжмани.

Два најпознати веб сајтови за пронаоѓање на адекватна хотелска понуда ширум светот се www.tripadvisor.com и www.booking.com. Покрај описот на сместувачките капацитети сите објекти се рангирани според оценка на туристите. При оценување од страна на туристите в предвид се земаат следните карактеристики: локација, квалитет на сместувањето, услуга, хигиена, добиена услуга. Оценките на сместувачкиот капацитет од страна на туристите стануваат се побитни така да некои туристички агенции ги внесуваат во своите каталози.

Покрај низата позитивни ефекти кои современата технологија им ги донела на туристите постојат и одредени негативни ефекти кои со време ќе се намалуваат. Се уште постои одреден процент на луѓе кои се „информатички неписмени“, Исто така постојат туристи кои не сакаат да извршат On-line резервација за туристичко патување бидејќи нема доверба во On-line системот поради отсуство на личен контакт. Дел од туристите имаат критички однос кон информациите кои се поставуваат на интернет страницата. Секоја информација се зема со резерва бидејќи искуствата покажуваат дека туристичките агенции ја разубавуваат стварноста. Еднаш изгубена доверба на туристот тешко е повторно да се добие.

Интернетот и информациските системи имаат големо влијание на работата на туристичките субјекти. Тие значително ја олесниле работата на туристичките субјекти. Основна цел на користењето на современи технологии во туризмот се: намалување на трошоците за работа, проширување на туристичкиот пазар, полесна меѓусебна комуникација меѓу носителите на туристичката понуда, комуникација со потенцијалната туристичка побарувачка и константна промоција преку интернет. Денес постојат четири основни Глобални дистрибутивни системи (Global Distribution System-GDS): Amadeus, Galileo International, Sabre, World span. Овие Глобални дистрибутивни системи претставуваат интегрални информациски системи чија цел е обединување на различни сегменти од работниот процес. Со користење на овие системи може да се резервираат сите услуги потребни за реализација на туристички аранжман. (Sismanidou., Palacios., Tafur 2009).

Интернет презентацијата на туристичкиот аранжман им овозможува на туристите да добијат информација за туристичката дестинација и квалитетот на понудените услуги. Покрај веб сајт туристичките субјекти ги промовираат своите производи преку поставување банери (реклами) на сајтовите на претпријатија од друга дејност со цел привлекување што поголем број посетители на сајтот на кој е поставен.

За полесна комуникација со туристите, туристичките организации создаваат свои „on line„ резервациони системи. Адекватно ажурираните информациски системи штедат време и пари ја олеснуваат меѓусебната соработка и остваруваат поголем профит.

Современите технолошки достигнувања имаат за последица негативни ефекти врз работата на туристичките субјекти. Користењето на интернет и постоењето на on-line резервациони системи кои се достапни на туристите негативно се одразуваат на работата на туристичките агенции. Посредувањето меѓу клиентот и конечниот туристички производ со време се повеќе губи на значај. На туристите им е овозможена директна комуникација со крајните даватели на туристичка услуга во туристичките дестинации. Истите услуги може да ги добијат по пониски цени така да физичкото постоење на туристичките агенции во иднина ќе биде непотребно. Од тие причини голем број на туристички организации се преусмеруваат на интернет работење.

Уште еден проблем со кој се соочуваат туристичките агенции во своето работење е некомпатибилноста на резервационите системи. On-line резервација може да се направи но не постои начин на кој овие системи директно би се поврзале. Достапноста на голем број на информации на туристите ја отужнува работата на туристичките агенции. Туристите воглавно се водат од искуствата на други луѓе за туристичката дестинација за која се интересираат. Лошите оценки на одредено место туристичките агенции тешко можат да го поправаат поради што се принудени да изнаоѓаат други туристички дестинации. Мал број туристи сака да посети туристичка дестинација за која нема доволно информации на интернет. Поради тоа туристичките агенции бараат дестинации помалку познати поради што може да доведе до губитоци.

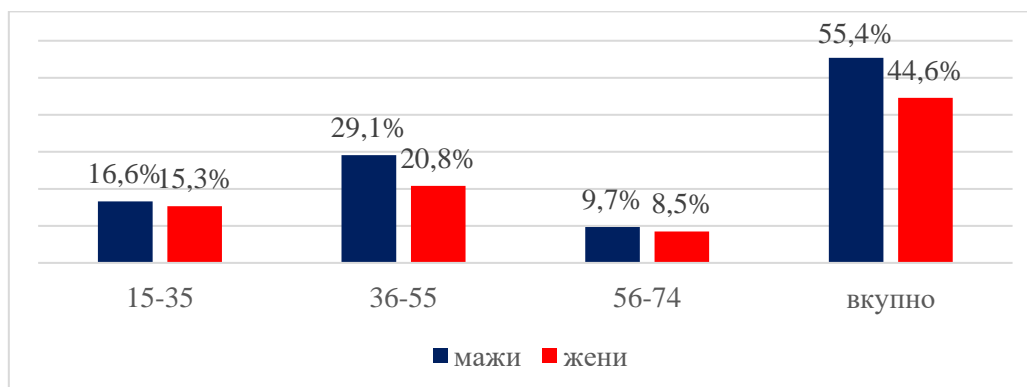
Материјал и метод на истражување

Целта на ова истражување е да се добие увид во начинот на кој македонските граѓани кои имаат пристап до интернет го организираат своето туристичко патување. Група од 72 испитаници на возраст од 15-74 години кои имаат пристап до интернет анкетирана е електронски преку анкетен прашалник од 5 прашања (пол, возраст, начин на избор на туристичка дестинација, организација на аранжманот во зависност од полот и организацијата на аранжманот во зависност од возраста).

Собраните податоци, статистички се обработени со цел изведување на заклучоци и истите се табеларно и графичко обликувани користејќи ја компјутерската програма MS Office Excel.

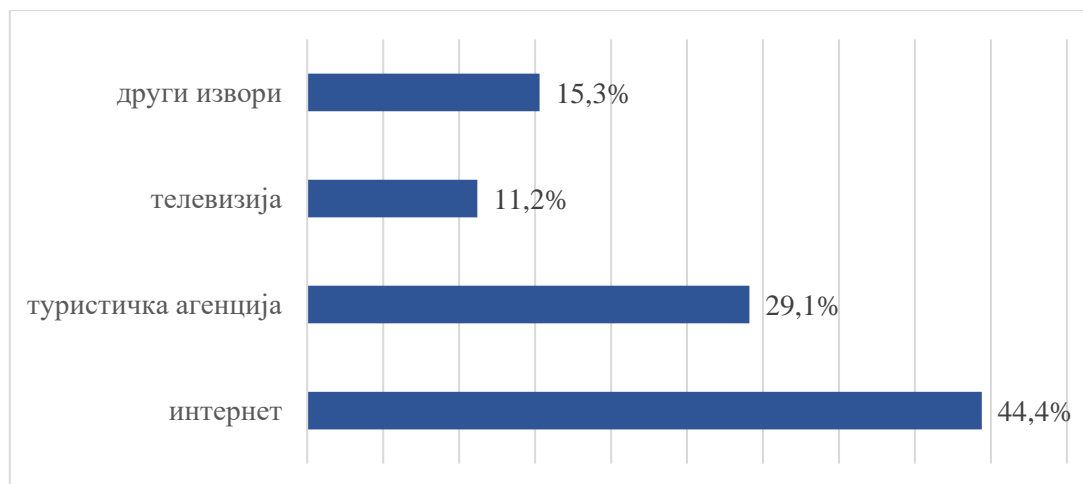
Резултати

Структурата на испитуваната група прикажана е на Графикон 2. Групата ја сочинуваат 40 (55,4%) мажи и 32(44,6%) жени. Кај мажите како и кај жените најзастапена е возрастната група 36-55 години потоа возраста од 15-35 години а со најмал процент возраста 56-74 години. Најверојатно групата од 56-74 години со оглед на возраста помалку користи интернет услуги за избор на туристичка дестинација и организација на патувањето што е фактор за вклучување во анализата.



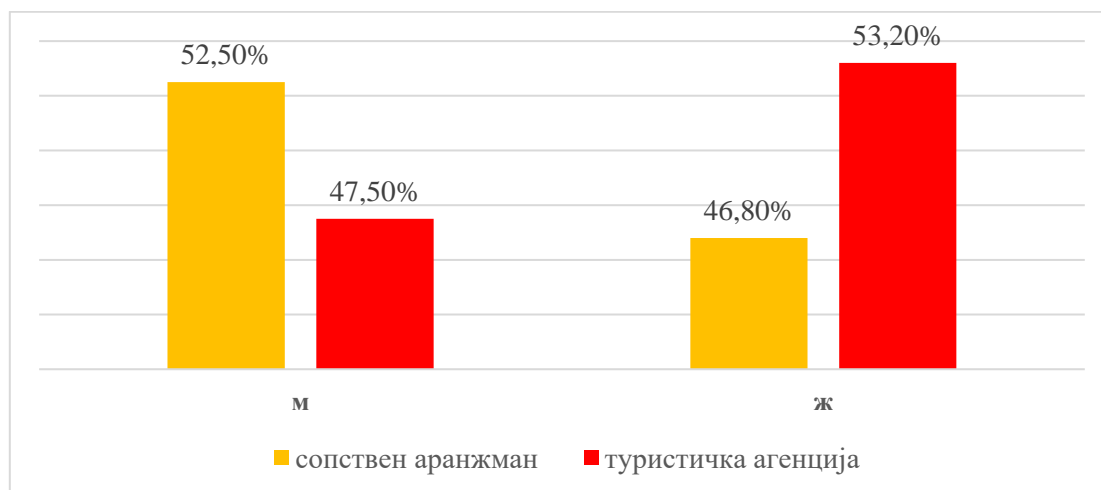
Графикон 2: Структура на испитуваната група по пол и возраст

При избор на туристичка дестинација анкетираните се користели со информации добиени најмногу преку интернет (44,4%), од пропагандни материјали на туристички агенции (29,1%) , телевизија (11,2%) и од други извори (15,3%). Под други извори се подразбираат информации добиени од пријатели, пишани информации во весници, часописи и др.(Графикон 3)



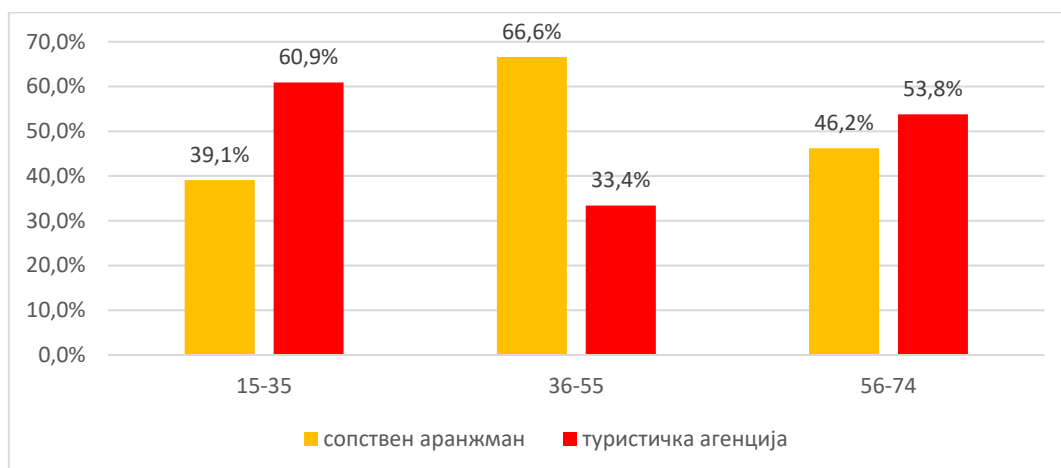
Графикон 3 : Избор на туристичка дестинација

При организација на аранжманот за туристичко патување (патување, сместување, исхрана) мажите се потпираат на сопствената организација (52,5%) а нешто помалку ги користат услугите на туристичките агенции. Жените во најголем процент ги користат услугите на туристичките агенции (53,2%) а нешто помалку се одлучуваат организацијата на патувањето да ја направат сами. Разликата е незначителна поради што може да се каже дека и мажите и жените во најголем процент се одлучуваат за сопствена организација на патувањето реализирана преку интернет.(Графикон 4)



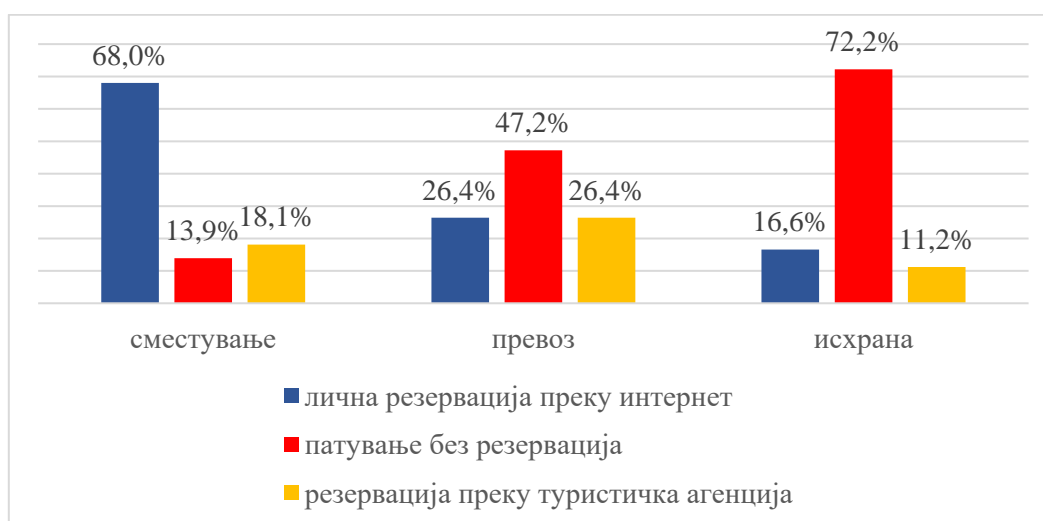
Графикон 4: Организација на патувањето во зависност од полот

Организацијата на туристичкото патување во зависност од возраста, најголем број од анкетираните на возраст од 36-55 години ја прават сами (66,6%) додека 33,4% се одлучуваат да тоа го направи туристичка агенција. Лицата на возраст од 15-35 години исто така во висок процент сами го организираат патувањето (60,9%) додека лицата на возраст од 56-74 години во најголем процент (53,8%) ги користат услугите за туристичките агенции за организација на патувањето (Графикон 5).



Графико 5: Организација на аранжманот во зависност од возраста

Во однос на начинот на организација на поедини позиции од патувањето најголем процент сместувањето го обезбедуваат преку интернет (68,0%), додека 18,1% тоа го прават преку туристичка агенција а 13,9% заминуваат на туристичко патување без резервација. Во однос на превозот превозот само 26,4% го прават лична резервација преку интернет, 47,2% патуваат бер резервација, веројатно користат сопствен превоз и 26,4% превозот го организираат преку туристичка агенција. Во однос на исхраната 72,2% патуваат без резервација а помал процент бараат исхраната да им биде организирана преку агенција или сами вршат резервација (Графикон 6)



Графикон 6: Начин на организација на поедини позиции од туристичкото патување

Заклучок

Сите држави имаа туристички потенцијали кои можат да ги искористат и да го зголемат бруто домашниот производ. Квалитетна промоција на туристичката дестинација или квалитетна организација може да го зголемат бројот на туристи. Примената на информациско комуникациските системи им овозможува на туристите да се информираат за дестинацијата која ќе ја посетат, сами да си направат резервација да си го организираат патот и сл. Се побројните се електронските сервиси кои се применуваат во туризмот со што го намалуваат јазот меѓу туристите и туристичките дестинации.

Според податоците од истражувањето интернетот е најчесто користена алатка за избор на туристичка дестинација бидејќи дава можности за комплетно запознавање со туристичката дестинација пред да се реализира патувањето. Организацијата на патувањето најчесто е сопствена кај возрасната група 36-55 години и кај машката популација додека кај женската популација и возраста 15-25 и 56-74 години туристичката агенција има доминантна улога.

Организацијата на поедини позиции од патувањето укажува дека во однос на сместувањето кај висок процент од 68% тоа се прави лично преку интернет. Во однос на превозот скоро половината користат сопствен превоз додека четвртина користат резервација на патување преку интернет или преку туристичка агенција. Во однос на исхраната 72,2% не прават никакви резервации а приближно ист дел тоа го прават лично преку интернет или преку туристичка агенција.

Очигледно е дека граѓаните на Република Северна Македонија ги следат современите текови и сами избираат туристичка дестинација и го организираат туристичкото патување.

Референци

1. Bogdanovich, A. Berger, H., Simoff, S., Sierra, C, (2006). Travel Agents vs. Online Booking: Tackling the Shortcomings of Nowadays Online Tourism Portals. In International conference "Information and Communication Technologies in Tourism 2006", 2006 (pp. 418-428). Lausanne, Switzerland)
2. Државен завод за статистика, Северна Македонија во бројки 2020 година
3. Ilić, M., Spalević, Ž., Primena elektronskih servisa u turizmu, International scientific Conference on economic and management, Ljubljana Slovenijan march 2017
4. Ivanović V., Gašić M., Simić J. (2016). Primena savremenih informaciono-komunikacionih tehnologija u turizmu. Anali Ekonomskog fakulteta u Subotici, 52(35), 145 – 156
5. Јосимовски С. Информациони технологии, Универзитет Св Кирил и Методиј – Економски факултет- Скопје 2011
6. Методиевски Д., Ангелкова Петкова Т., Цуцулески Н.- Информатички системи во угостителство и туризам, Универзитет Гоце Делчев Штип 2016
7. Milisavljević, M., Todorović, J. 1990. Planiranje I razvojna politika preduzeća. Beograd: Savremena administracija. str. 102-103.
8. Sismanidou A., Palacios M., Tafur J. (2009). Progress in airline distribution systems: The threat of new entrants to incumbent players. Journal of Industrial Engineering and Management, 2(1), 251-272.
9. UNWTO Tourism highlights 2015 edition, (2015). World tourism organization, Madrid.
<http://www.eunwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416899>