



**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](http://www.ftbl.ugd.edu.mk)  
[www.ugd.edu.mk](http://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](http://www.ftbl.ugd.edu.mk)  
[www.ugd.edu.mk](http://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 Филипоски, 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 19<sup>th</sup>, 2021

## Содржина – Contents

<b>СЕСИЈА: БИЗНИС ЛОГИСТИКА И БИЗНИС АДМИНИСТРАЦИЈА .....</b>	<b>16</b>
<b>SESSION: BUSINESS LOGISTICS &amp; BUSINESS ADMINISTRATION .....</b>	<b>16</b>
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
<b>СЕСИЈА: ТУРИЗАМ, УГОСТИТЕЛСТВО И ГАСТРОНОМИЈА.....</b>	<b>159</b>
<b>SESSION: TOURISM, HOSPITALITY &amp; GASTRONOMY.....</b>	<b>159</b>
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

## ПРЕДИЗВИЦИ И ИНОВАЦИИ НА МАКЕДОНСКИТЕ ТУРОПЕРАТОРИ СО ПОСЕБЕН ОСВРТ НА ПЕРИОДОТ ОД 2019 ДО 2021 ГОДИНА

Билјана Николовска

М-р, СУГС „Лазар Танев“ – Скопје, nikolovska.biljana@yahoo.com

### Апстракт

Во современото општество, самото работење во сферата на туризмот е предизвик, пред се поради бројната конкурентност на пазарот, а потоа и гледано од аспект на појавата на нови технологии и иновации. Туроператорите имаат бројни предизвици кои ги поттикнуваат да креираат нови атрактивни понуди за клиентите, да изнаоѓаат нови дестинации, се со цел да постигнат одржлив развој и опстанок. Како се наведено да е мал предизвик во туроператорското работење, во 2020 година на светот му се случи Ковид пандемијата која зададе голем удар на целата светската економија, а особено на туристичките агенции и туроператори. Предмет на истражување на овој научен труд се македонските туроператори и нивното работење низ призма на три последователни години, односно, периодот од 2019 година до 2021 година. За потребите на овој труд беше спроведено истражување преку анкетни прашалници во кое вкупниот број на испитаници изнесува 86 лица. На база на спроведеното истражување на територијата на Р С Македонија дојдено е до сознанија за квалитетот и успешноста во работењето на туроператорите во 2019 година, компаративно со предизвиците кои следеа во 2020 и 2021 година, како и иновативните техники со кои се служат туроператорите за да опстанат на пазарот. Начини и иновации преку кои туроператорите постигнувале и постигнуваат одржливост и конкурентност.

**Клучни зборови:** *туроператори, предизвици, иновации, конкурентност, одржлив развој.*

### Вовед

Додека 2019 година бележеше раст на туризмот и бројот на продадени туристички аранжмани, 2020 година настана невиден колапс со појавата на Ковид-19. На самите почетоци никој не очекуваше дека ќе трае цела сезона, започнувајќи од зимските ски аранжмани, па се до летните аранжмани кога туроператорите остваруваат најголем профит. Почетните грижи на претприемачите од овој домен беа за загубите кои ги имаа од тој почетен период на пандемијата, не сонувајќи за реалното траење на истата.

Сведоци сме на голем пад на туризмот, како и голема финансиска загуба, како за компаниите, така и за вработените кои останаа без работно место поради неможноста на агенциите и туроператорите за покривање на трошоците. РС Македонија е само мала алка во светските размери, но сепак секоја држава сама за себе бележи пад во сферата на туризмот со влијание на економијата. Во овој труд е направена анализа на база на достапна литература, како и сопствено емпириско истражување.

### Преглед на литература

Во современото општество иновациите се поврзуваат со креативни индивидуи со нови идеи. Иновацијата претставува подобрување на деловните процеси и унапредување на производи и услуги, со што конкретно во сферата на туризмот дава дополнителна вредност за клиентите

(Peters & Pikkemaat, 2006). Во едно од своите истражувања Престер (Prester, 2010) ги претставува фазите преку кои се управува со иновациите, имено тоа се:

- Скенирање и пребарување на околината со цел да се соберат и обработат сигналите за потенцијалните иновации
- Стратегиски да се обработат што поголем број на потенцијални иновации за кои се смета дека би придонеле за постигнување поголем успех
- Да се обезбедат ресурси, без оглед на тоа дали ќе бидат креирани низ оддел за истражување и развој или со купување на нови технологии
- Имплементација на иновации, надоградување со нови идеи во различни фази, па се до доаѓање до конечно лансирање на производот или услугата на пазарот
- Разгледување на сите претходни фази и ревидирање на успех и неуспех со цел од тоа нешто да се научи преку што подобро ќе се управува со процесот.

Според Чавлек (1998) туроператорите претставуваат економски субјект кои со обединување на услуги од различни понудувачи, креира и организира паушални патувања на големо, во свое име и за своа сметка за сеуште непознати купувачи, на чијашто основа континуирано го остварува својот главен извор на приход. Бидејќи често се поистоветуваат туроператорите со туристички агенции, битно е да се истакнат разликите помеѓу нив. За разлика од туристичките агенции кои делуваат како посредници на пазарот, туроператорите организираат патувања и делуваат како претприемачи. Креираат сопствен производ, во свое име и за своја сметка, кој што туристичката агенција го продава во свое име, но за туѓа сметка. Туристичката агенција заработува на темел на провизиа од остварена продажба на база на аранжман, додека туроператорот го зема главниот извор на приходи од организирање, формирање и продажба на личниот туристички производ (Slivar, 2017). Со оглед на тоа дека туроператорот е трговец на големо, начесто не е во директен контакт со клиентот, па така локацијата на работење не му е од пресудно значење, за разлика од туристичката агенција која е во директен контакт со клиентите и чијашто локација е од значење за успешно работење (Miljkovic, 2018).

Туроператорите генерално се сметаат за иновативни лидери кои ја генерализираат продажбата на нивните услуги низ малопродажба и преку интернет канали на кој што начин обезбедуваат долгорочни деловни резултати. Тие ги продаваат своите услуги користејќи иновативни туристички производи, како на пример, вложуваат во специјализација за одредена дестинација (Grzanic & Sucic, 2014). Во модерното општество, туроператорите, освен масовните туристички пакет аранжмани, адаптацијата ја обавуваат со спцијализирани понуди за поедини дестинации. Следењето на трендовите и примената на иновациите стануваат дел од секојдневното работење (Grzanic & Floricic, 2015).

Туроператорите имаат големо влијание на целокупниот развој на туристичката понуда од причина што тие влијаат на создавање мотиви, вкусови и желби за посета на одредена дестинација. Па така, може да се истакне дека туроператорите придонесуваат кон масовна потреба за патување, бидејќи туристичките текови ги вбројуваат и оние клиенти кои без тоа посредување никогаш не би се одлучиле да посетат некоја туристичка дестинација. Туроператорите влијаат на креирањето туристичка понуда, но не само во доменот на големината на соодветни капацитети, туку и на нивната структура, квалитети и внатрешна организација (Sweeney, 2000). Во изминатата 2020 година бевме и сеуште сме, сведоци на пандемијата Ковид – 19 која зададе голем удар на туроператорите.

Многубројни се меѓусебните односи помеѓу моменталните влијанија и идните последици од пандемијата во поглед на туризмот. Пандемијата го зафати целиот свет (Krasic, 2020). Светската здравствена организација ја прогласи пандемијата на корона вирусот на 11 март 2020 година, при што беше неизвесно до кога ќе трае. Всушност тоа беше проблем од епидемиолошко значење кој прерасна во економски, социолошки, општествено-политички, како и психолошки кај многу индивидуи (Vuckovic, 2020).

Во соседна Србија во текот на 2020 година (Senić, 2020) одреден број на туроператори и туристички агенции поднеле барање за стечај или ликвидација, додека повеќе од 100 агенции поднеле барање за мирување на компанијата. Со почетокот на пандемијата, како во Србија, така и во Македонија, туристичките агенции го организирале работниот процес по модел “работа од дома” во којшто период немале прилив на средства, како ни заработка, додека имале трошоци за фирмарина, плати и придонеси за вработени, тековни сметки, сметководство и сл. Вработените секодневно морале да контактираат со голем број на клиенти поради откажување на туристичките аранжмани и понуда на заменски ваучери, побарување на уплатените финансиски средства од хотелите, авио-компаниите). Официјалната статистика допрва ќе покаже колкави биле загубите т.е. колкави ќе бидат загубите по завршување на пандемијата (Vucković, 2020).

### Ковид-19 пандемијата и туристичкиот сектор

Според анализите на Светска банка (2020) економијата во Р.С.Македонија во 2019 година продолжила да се шири, се до прекинатиот раст во 2020 година со Ковид пандемијата. Со самиот почеток економијата почнала да опаѓа и да се отпуштаат вработени од туризмот и преработувачката индустрија, сектори кои стартно се сметаа за најпогодени од пандемијата. Сите овие движења довеле до опаѓање на економските активности на државата.

Во светски размери со Ковид пандемијата, туристичката индустрија во светот е со загуба од 320 милијарди долари. Џамбазовски & Методијески (2020) во својата студија истакнуваат дека со појавата на ковид кризата биле организирани голем број на он-лајн(електронски) состаноци, конференции и слично, со цел на изнаоѓање мерки за успешно справување со кризата во туризмот. OECD во поглед на мерките кои се превземале за справување со кризата истакнуваат три категории, односно:

- Заштита на луѓето (туристи и вработени во туристичката сфера)
- Бизнис сектор (Креирање пакет мерки за опстанок на компаниите од туризмот и угостителството)
- Секторска политика (Координација на секторот туризам и угостителство и негова промоција и потпомагање)

Уште со почетокот на пандемијата Светската туристичка организација при обединетите нации<sup>12</sup> (2020) предвидела опаѓање на туризмот од 20-30% во 2020 година, компаративно со 2019 година. Од страна на македонските туристички агенции и туроператори ([www.dw.com](http://www.dw.com)) во поглед на ковид пандемијата накратко кажано: ”Пет месеци без работа”, односно пред колапс. Иако дел од агенциите банкротираа и затворија<sup>13</sup>. Голем дел од вработените во туризмот со почетокот на пандемијата западнаа во голема финансиска криза поради принудното затворање на туристичките агенции и неможноста за патување надвор од државата, а во одредени периоди и во склоп на матичната земја.

Според Spasić и Rabić (2013) во туристичките агенции од значајна улога се високообразованите кадри од различни профили. Како на пример, формирањето на услужни програми на туроператорите се смета за особено сложен процес и бара високо ниво на образование, како и специјализирано знаење од различни подрачја. За вработените кои работат на продажба на услуги неопходно е поседување посебно знаење и вештини кои ги постигнале со посета на курсеви, едукативни семинари и стекнување со сертификати (Weed, 2020). Со развојот на туристичката економија (Vucković, 2013) се зголемува и барањето на вработени со стручност и компетенции. Трансферот на технологии е доста застапен на современиот туристички пазар, а всушност од најголемо значење е вработувањето на лица со соодветно образование. Од тој аспект

<sup>12</sup> Скр. UNWTO

<sup>13</sup> Пример – Агенција 5 од Скопје

гледано за туроператорите и туристичките агенции беше тешко да ги задржат вработените и да им ги исплаќаат редовните месечни плати и придонеси, гледано од аспект на тоа дека тие немаат прилив од продадени аранжмани. Друга грижа на работодавците беше задржувањето на квалитетните кадри, бидејќи со отпуштање на вработените тие во иднина може да се вработат во друга компанија, а на првичната компанија да и биде тешко да најде вработени со истите соодветни компетенции, знаење и искуство.

Во Р.С.Македонија се засеegnати околу 300 туристички агенции, односно околу 5000 вработени во туристичкиот сектор. Во светски размери оваа бројка на вработени е околу 120 милиони работни места, што воопшто не е мала бројка на лица чиешто работно место е под ризик поради настанатата Ковид ситуација (Дојче веле, 2020). Во првите пет месеци од пандемијата бројот на туристи се намалил за 56% во однос на истиот период во 2019 година, бидејќи мерките за затварање на граничните премини ги сузбија патувањата. Шпанија во 2020 година регистрирала дека во вториот квартал од годината биле отпуштени близу милион вработени од туристичкиот сектор.

Владата на Р.С.Македонија на повеќе од 100 илјади жители кои имаат ниски месечни примања им додели ваучери за домашен туризам при што како главна цел се сметало да се помогне на туризмот во државата, односно да се искористат домашните сместувачки капацитети и да им се помогне на агенциите и хотелиерите кои со месеци беа затворени поради пандемијата (Дојче веле, 2020). Во тековната 2021 година ([www.vlada.mk](http://www.vlada.mk)), Владата на Р.С.Македонија, врз основа на Законот за извршување на буџетот на државата и шестиот сет економски ковид-19 антикризни мерки креираше јавен повик за финансиска помош на лиценцирани туристички агенции. Повикот имаше за цел да обезбеди финансиска поддршка на лиценцираните туристички агенции и туроператори кои поради пандемијата беа оневозможени да работат. Па така, туристичките агенции со „А“ лиценца имаа можност да добијат до 5000 евра, додека туристичките агенции со „Б“ лиценци до 2000 евра финансиска помош. Износот на средства се доделуваше во зависност од остварениот вкупен приход во 2019 година, бројот на вработени и видот на лиценцата.

### **Методологија**

Во истражувањето беа вклучени вкупно 86 лица, сите вработени во туристички агенции соработници со туроператори и македонски туроператори. Истражувањето се однесува за три последователни години, односно 2019, 2020 и тековната 2021 година. При спроведување на истражувањето беа обавени телефонски и електронски интервјуа во доменот на туристичките агенции и туроператори, преглед на литература, достапност на статии, веб страни и студии од аспект на ковид пандемијата и сл.

### **Мерни инструменти**

За потребите на ова истражување креиран е анкетен прашалник структуриран со прашања од затворен тип. Прашањата се однесуваат на предивизиците со кои се соочила таргет групата на ова истражување, компарација во поглед на работењето и финансиските загуби од започнувањето на Ковид пандемијата.

### **Анализа на добиени резултати**

Во овој дел е даден приказ и анализа на добиените емпириски резултати, добиени преку спроведено емпириско истражување.





Графикон 1 – Затварање на туристичките агенции поради ковид пандемијата

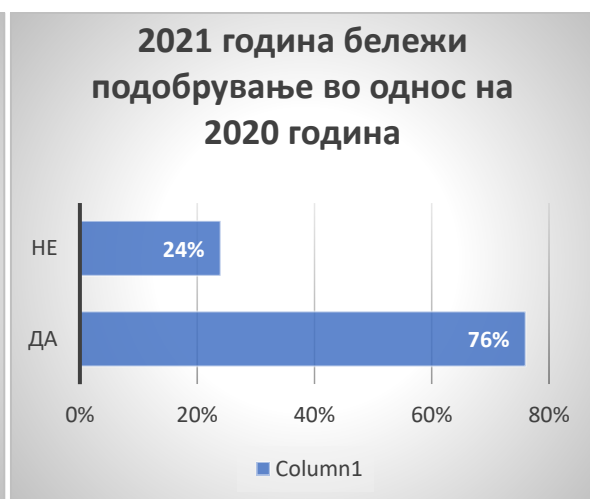


Графикон 2 – Загуби на туроператорите во 2020 година

Согласно спроведеното истражување за поставената тематика на овој труд може да се истакне дека 56% од испитаниците истакнале дека сметаат дека во 2020 година се затвориле многу туристички агенции на територијата на нашата држава. Дури фрапантни 82% се изјасниле дека во 2020 година претрпеле големи финансиски загуби поради неможноста за патување и организирање на аранжмани.



Графикон 3 – 2020 и 2021 предизвик за туристичките агенции и туроператори



Графикон 4 – 2021 година бележи подобрување во однос на 2020 година

Повеќе од половина (51%) од анкетираниите истакнале дека 2021 година била вистински предизвик во работењето и опстанокот на туристичките агенции и туроператори, при што компаративно минатата и тековната година, туристичките работници (76%) истакнале дека 2021 година бележи значително подобрување во однос на минатата година.

Притоа 46% од туроператорите истакнале дека голем дел вработени во туристичкиот сектор ја изгубиле својата работа, додека преостанатите 54% чувствувале несигурност и неизвесност во секој момент, како и страв од губење на работното место. Туроператорите истакнале дека опстојувањето би било можно само со иновации (61% од анкетираниите), креирање аранжмани со ниски цени за предвремена уплата, понуда на бесплатни PCR-тестови, како и многу други поволности, со цел да се привлечат клиенти кои ќе уплатат одредена сума, со која компанијата ќе може да ги покрие трошоците и да опстане на пазарот.

### Хипотетичка рамка

- Хипотеза 1 – Постои корелација во ставовите на испитаниците дека постои значајна разлика помеѓу профитот кој го имале туристичките агенции и туроператори од Македонија, споредбено 2019 и 2020 година
- Хипотеза 2 - Постои корелација помеѓу ставовите на испитаниците во поглед на предизвиците со кои се соочиле туристичките агенции и туроператори во 2020 година
- Хипотеза 3 – Постои корелација помеѓу ставовите на испитаниците дека 2021 година бележи значителен пораст во продажбата на аранжманите, за разлика од почетокот на пандемијата во 2020 година

Хипотезите се тестирани со примена на Пирсонов тест во статистичкиот пакет SPSS 22 со примена на Пирсонов тест на корелација.

Според добиените резултати може да се истакне дека хипотеза 1 е статистички значана со позитивна корелација помеѓу варијаблите каде  $r=670$ , односно  $p<0,01$  за  $df=61$ , при што може да се истакне дека постои корелација во ставите на испитаниците дека профитот кој го оствариле во 2019 година и остварениот профит во 2020 година бележат големи разлики. Во однос на добиените резултати за Хипотеза 2 пирсоновиот тест за корелација изнесува  $r=584$  за  $df=61$ , односно  $p<0.01$  со што поставената хипотеза се потврдува, односно постои согласност кај испитаниците дека во 2020 година се соочиле со големи предизвици за опстанокот на нивните компании. Во однос на Хипотеза 3,  $r=770$  каде исто така  $p<0,01$  со што се потврдува и третата хипотеза, односно дека тековната 2021 година туроператорите и туристичките агенции во Р.С.Македонија бележат значителен пораст во однос на претходната година.

### Дискусија и Заклучок

Според направената теоретска и статистичка анализа во овој труд може да се истакне дека туристичката и туроператорска дејност претставуваат значаен сегмент на светската економија. Меѓутоа, туристичката побарувачка е значително корелативна со кризните случувања како што се економска криза, епидемија, пандемија, природна непогода и сл. Па така, во овој труд акцентот е ставен на пандемијата Ковид-19 која ги одбележа изминатите две години и сеуште нејзиниот крај е неизвесен.

Токму поради тоа, туроператорите мораат да бидат внимателни, но и исклучително креативни во своето работење, применувајќи нови стратегии за привлекување туристи и креирање нови аранжмани на примамливи дестинации за клиентите. Од спроведеното истражување дојдовме до сознание дека македонските туроператори и туристички агенции во голема мера биле погодени при самите почетоци на Ковид пандемијата, во текот на целата 2020 година, се до почетокот на 2021 година кога мерките беа олабавени и беше забележано придвижување во туризмот со почеток на годината и ски сезоната.

Во тековната 2021 година туроператорите полека се враќаат на својот тек, искористувајќи ги максимално можностите кои ги нуди Владата и државите каде се организираат аранжманите, во најголем дел тоа се Албанија, Грција, Црна Гора, Турција и Египет, каде покрај со сертификат за вакцинација може да се патува и со негативен PCR Ковид-19 тест.

Лични препораки за начинот на работење на туроператорите во текот на Ковид -19 пандемијата е максимално да се стремат кон тоа да креираат креативни понуди, со задолжителна можност на идно искористување во случај на позитивен ковид тест, притоа договараќи се со превозните компании за рефундирање на паричните средства на клиентите кои ги платиле за авионска или автобуска карта во случај на позитивен Ковид-19 PCR тест, бидејќи со неможност за рефундација на сумата за превоз потенцијалните купувачи на аранжман би можеле да се предомислат при

одлуката за патување. Секоја компанија во доменот на туризмот има своја тежина и ризик, калкулација за успех, па така и компаниите за превоз треба да превземат ризик и да не се анулираат од цената на аранжманот средствата за превоз, туку комплетниот аранжман или негова сума, да може да се искористи за идно патување од страна на клиентот, по негово оздравување од Ковид-19.

#### Референци

1. Cavlek, N., (1998), Turoperatori i svjetski turizam, Zagreb, Golden marketing
2. Gržinić, J., Floričić, T. (2015), Turoperatori i hotelijeri u suvremenom turizmu, 1. Internetsko izdanje, Pula: Sveučilište Jurja Dobrile. Dostupno na: <http://www.oet.unipu.hr>, str. 21
3. Krasic, D., (2021), Covid – 19: Pretnja I prilika za HR turizam (Zbornik radova), Institut za turizam, Zagreb, str.37
4. Miljković, D. (2018.), Psihologija u turizmu, Zagreb, Printera
5. Prester J., Menadžment inovacija, Sinergija, Zagreb, 2010
6. Slivar, I., (2017), Kupovno ponašanje turista, Pula, INTERGRAFIKA TTŽ. d.o.o.
7. Sweeney, C.A.S. (2000), 101 Ways to promote Your Tourism Business Web site, Jim Hoskins.
8. Vuckovic, J., Tsitisvas, v., (2020) Possible consequences of the covid 19 pandemic on the mental health of employees in travel agencies in Serbia, Akademija strukovnih studija, Beograd
9. Џамбазовски, К., Методијески, Д., (2020) Студија за ефектите врз приватниот сектор – туризам и угостителство, Скопје
10. Weed, M (2010) The role of the interface of sport and tourism in the response to the covid-19 pandemic, Journal of sport and tourism
11. World bank group (2020) Ekonomski I socijalni Uticaj Covid-19, Достапно на: <https://thedocs.worldbank.org/en/doc/884121588146584909-0080022020/render/WBRER17MontenegroCountryNoteCG.pdf> Пристапено: 14.08.2021
12. [www.dw.com](http://www.dw.com)
13. [www.vlada.gov.mk](http://www.vlada.gov.mk)
14. [www.google.com](http://www.google.com)