Р Е Ф Е Р А Т

ЗА ИЗБОР НА НАСТАВНИК ВО СИТЕ ЗВАЊА ЗА НАСТАВНО-НАУЧНАТА ОБЛАСТ УПРАВУВАЊЕ СО СИСТЕМИ И МАРКЕТИНГ МЕНАЏМЕНТ НА ФАКУЛТЕТ ЗА ТУРИЗАМ И БИЗНИС ЛОГИСТИКА ПРИ УНИВЕРЗИТЕТ „ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ“ ВО ШТИП

Со Одлука бр. 2102-59/3 од 3.2.2016 година донесена на 145. седница на Наставно-научниот совет на Факултет за туризам и бизнис логистика, одржана на 3.2.2016 година, определени сме за членови на Рецензентска комисија за избор на наставник во сите звања за наставно-научната област *управување со системи и маркетинг менаџмент* на Факултетот за туризам и бизнис логистика при Универзитет „Гоце Делчев“ во Штип.

Конкурсот за овој избор беше објавен во весниците „Нова Македонија" и „Коха“ на 15.1.2016 година и во предвидениот рок се пријави д-р Елизабета Митрева, доцент на Факултетот за туризам и бизнис логистика при Универзитет „Гоце Делчев“ во Штип.

Врз основа на приложената документација од кандидатката, чест ни е на Наставно-научниот совет на Факултетот за туризам и бизнис логистика при Универзитетот „Гоце Делчев“ во Штип да му го поднесеме следниов

И З В Е Ш Т А Ј

Биографски податоци

Кандидатката **д-р Елизабета Митрева** е родена на 2 февруари 1970 година во Велес. Основно и средно образование завршува во родното место со континуиран одличен успех 5,0. Во 1989 година се запишува на Технолошко-металуршкиот факултет во Скопје на насока Базно органско и полимерно инженерство, а дипломира во 1993 година со просечен успех (8,80). Во 2005 година се запишува на постдипломски студии на Технолошко-металуршкиот факултет при Универзитет „Св. Кирил и Методиј" во Скопје, на насока Управување со квалитет. Сите испити предвидени со програмата за постдипломски студии ги положува со просечен успех 9,87. Магистерскиот труд со наслов „Методологија за менаџмент на квалитет во реконструкцијата и одржувањето на шински возила“ го одбранува на 13.1.2007 година и се стекнува со академски степен **магистер на технички науки – управување со квалитет.** На седница на Наставно-научниот совет при Институтот за социолошки и политичко-правни истражувања на Универзитет „Св. Кирил и Методиј“ во Скопје (2008 година) е добиена подобност на темата за докторската дисертација со наслов „Интегрална методологија за проектирање и имплементирање на TQM (Total Quality Management) систем во компании”. На 22.3.2010 година успешно ја одбранува својата докторска дисертација и се здобива со академски степен **доктор на менаџмент**, а со тоа се стекнува со диплома за педагошко-психолошка и методска подготовка за вклучување во образовен процес.

Работно искуство

Д-р Митрева има работно искуство во периодот од 1993 до 1999 година во градежното претпријатие „Митреви – ко” - Велес како координатор на инвестициски проекти. Додека во периодот од 1999 до 2003 година работи како генерален директор на Фабриката за шински возила Велес во кој период успешно е завршена реконструкцијата на дизел – моторната гарнитура „Шпанец” и големата поправка на електричната гарнитура „Горбачов”. Во периодот од 2003 до 2006 година работи во градежното претпријатие „Митреви инженеринг“ - Велес како директор за развој, задолжена за истражување и развој на претпријатието. Во август 2008 година, на седницата на Матичната комисија за основање на Технолошко-техничкиот факултет при Универзитет „Гоце Делчев“ е избрана за **асистент** по група предмети од областа на текстилното инженерство. Во август 2011 година е избрана како **доцент** на Факултетот за туризам и бизнис логистика при

Универзитетот „Гоце Делчев" во Штип, каде што покрај редовните студии е вклучена во постдипломските студии на насоките Меѓународен туризам и Бизнис логистика, како и на докторските студии на насоката Туризам и угостителство. Паралелно д-р Митрева е ангажирана и на Технолошко-техничкиот факултет на прв и втор циклус студии, како и на Факултетот за природни и технички науки при УГД, Штип.

За своето посебно залагање во спроведувањето на работните активности, кандидатката д-р Митрева е наградена од Сенатот на Универзитетот „Гоце Делчев" – Штип за реализирани активности за користење на флексибилното работно време. Имено, за реализираните активности во 2014 година, д-р Митрева е рангирана во првите 10 наставници на Универзитетот „Гоце Делчев" – Штип.

Од приложената документација се гледа дека д-р Елизабета Митрева одлично го владее англискиот јазик.

Законски услови кои треба да ги исполнува кандидатот за избор во звање вонреден професор

1. Со Одлука бр. 602-184/4 на 10.8.2011 година е избрана за доцент на Факултетот за туризам и бизнис логистика при Универзитетот „Гоце Делчев" во Штип за наставно-научното подрачје менаџмент.
2. Објавени најмалку пет научноистражувачки трудови во соодветната област во меѓународни научни списанија или меѓународни научни публикации;

Бр.	Автор	Наслов на трудот	Списание	Години на излегување на списанието
1	Mitreva, E., Taskov, N., Atanasoski,D., Gjorshevski, H. Sazdova, J. & Gjeorgieva, I. (2016)	Integrating supplier satisfaction with customer satisfaction in the projection and implementation of the TQM system in Macedonian companies	*The International Journal of Information, Business and Management (IJIBM), 8 (2). pp. 25-34.*	од 2009 година
2.	Mitreva, E., Taskov, N. & Sazdova, J. (2015)	Full commitment of top management in Macedonian high education institutions	*International Journal of Information, Business and Management, 7 (4). pp. 170-174.*	од 2009 година
3.	Mitreva, E. & Taskov, N. (2015)	To apply the six sigma method or the new TQM (Total Quality Management) strategy in the Macedonian companies	*The International Journal of Information, Business and Management, 7 (2). pp. 176-174.*	од 2009 година
4.	Mitreva, E., Taskov, N. & Lazarovski, Z. (2015)	Application of the methodology for improving the business processes for the company for Airport services TAV Airports Holding, Macedonia	*International Journal of Information, Business and Management, 7 (2). pp. 29-43.*	од 2009 година
5.	Mitreva, E. & Taskov, N. (2015)	Self-evaluation as a basic approach in the implementation of TQM strategy within Macedonian companies	*International Journal of Information, Business and Management, 7 (2). pp. 216-221.*	од 2009 година

6.	Mitreva, E. Taskov, N. & Rizovska Jovanovska, S. (2014)	The proposed methodologies for the Six Sigma Method and TQM strategy as well as their application in practice in Macedonia	*IIASS - Innovative Issues and Approaches in Social Sciences, 7 (2). pp. 135-144.*	од 2008 година
7.	Mitreva, E., Taskov, N. & Pop Metodieva, B. (2014)	Basis for the design and implementation of the quality system in Cad - Cam textile production	*International Journal of Information, Business and Management, 6 (4). pp. 42-51.*	од 2009 година
8.	Mitreva, E., Taskov, N., Kitanov, V., Filiposki, O. & Boskov, T. (2013)	Models of TQM Strategy in the World and the Need for Macedonian Model of Excellence	*International Journal of Pure and Applied Sciences and Technology, 16 (1). pp. 69-79.*	од 2010 година
9.	1Mitreva, E. Taskov, N., Kitanov, V., Filiposki, O. & Boskov, T. (2013)	The Need for Information System Design in Building a House of Quality	*International Journal of Pure and Applied Sciences and Technology, 16 (1). pp. 26-33.*	од 2010 година.
10	Mitreva, E. (2013)	The influence of Macedonian mentality and the old habits in creating business	*Innovative Issues and Approaches in Social Sciences, 6 (2). pp. 100-108.*	од 2008 година
11	Mitreva, E. (2013)	The superior customer's value of the new economy implemented within Macedonian companies	*International Journal for Quality Research, 7 (2). pp. 215-220.*	од 2007 година
12	Mitreva, E. and Jakovlev, Z., Koteski, C., Kitanov, V., & Angelkova, T. (2012)	Analysis of the existing management system in Macedonian companies and the necessity of accepting the TQM philosophy	*International Journal of Pure and Applied Sciences and Technology, 8 (2). pp. 54-63.*	од 2010 година
13	Mitreva, E. & Filiposki, O. (2012)	Proposal methodology of the subsystem - internal standardization as part of TQM system	*International Journal for Quality Research, 6 (3). pp. 251-258.*	од 2007 година
14	1Mitreva, E., Jakovlev, Z., Koteski, C., Kitanov, V. & Angelkova, T. (2012)	Should there be Redesign or Reengineering of the Business Process in Macedonian Companies	*International Journal of Pure and Applied Sciences and Technology, 8 (2). pp. 64-70.*	од 2010 година
15	Mitreva, E. (2012)	The need for planning and implementing educational activities in Macedonian companies	*International Journal for Quality Research, 6 (2). pp. 143-149.*	од 2007 година.

16	Mitreva, E. (2011)	Model - Integral Methodology for Successful Designing and Implementing of TQM System in Macedonian Companies	*International Journal for Quality research, 5 (4). pp. 255-260.*	од 2007 година

3. Или седум научни трудови во научно списание со импакт фактор во последните пет години:

Бр.	Автор	Наслов на трудот	Списание	Импакт фактор
1.	Mitreva, E., Taskov, N., Sazdova, J., & Gjorshevski, H. (2015)	The need to improve the educational process in high education institutions in the Republic of Macedonia by applying management methods and techniques	*Technics Technologies Education Management, (TTEM), 10 (4). pp. 467-475. ISSN 1840-1503.*	SCOPUS, SJR = 0.11
2.	Mitreva, E. and Taskov, N., Sazdova, J., Gjeorgieva, I. & Gjorshevski, H. (2015)	The Need for Implementation of Integrated Management Systems (IMS) in Macedonian Companies	*Calitatea - acces la succes (Quality - Access to Success), 16 (147). pp. 62-65. ISSN 1582-2559*	SCOPUS, SJR = 0.22
3.	Mitreva, E., Taskov, N. & Angeleski, M. (2015)	Approaches for the Advancement of Business Processes in a Company that Deals with Graphic Production	*Actual Problems of Economics, 6 (168). pp. 190-201. ISSN 1993-6788*	SCOPUS, SJR = 0.18
4.	Taskov, N. & Mitreva, E. (2015)	Total Dedication of the Top Management within the Macedonian Higher Education Institutions	*Procedia - Social and Behavioral Sciences, 180 (5), May 2015, pp. 219–226. ISSN: 18770428. The 6th International Conference Edu World 2014 "Education Facing Contemporary World Issues", 7 -9 Nov 2014, University of Pitesti, Romania.*	SCOPUS, SJR = 0.16
5.	Taskov, N. & Mitreva, E. (2015)	The motivation and the efficient communication both, are the essential pillar within the building of the TQM (Total Quality Management) system within the Macedonian higher education institutions	*Procedia - Social and Behavioral Sciences, 180 (5), May 2015, pp. 227–234. ISSN: 18770428. The 6th International Conference Edu World 2014 "Education Facing Contemporary World Issues", 7-9 Nov 2014, University of Pitesti, Romania.*	SCOPUS, SJR = 0.16
6.	Taskov, N., Mitreva, E., Sazdova, J., Barishic, D. & Metodijeski, D. (2014)	Preparatory activities for the successful implementation of the methodology for after sales support to customers in the TQM system	*Technics Technologies Education Management, 9 (4). pp. 751-757. ISSN 1840-1503*	SCOPUS, SJR = 0.11
7.	Mitreva, E., Taskov, N. & Crnkovic, S. (2014)	Application of methodology for business process improvement in specialized diagnostic laboratory	*Quality - Access to Success, 15 (141). pp. 91-95. ISSN 1582-2559. ISSN: 18770428*	SCOPUS, SJR = 0.22

Наставно-образовна и научноистражувачка дејност

Кандидатката д-р Митрева е избрана како **доцент** по група предмети од областа на менаџмент на Факултетот за туризам и бизнис логистика при Универзитет „Гоце Делчев“ во Штип (Одлука бр. 602-184/4 на 10.8.2011). За време на изборниот период покривала повеќе предмети на прв, втор и трет циклус студии на факултетите: ФТБЛ, ТТФ и ФПТН при УГД, Штип.

Во изборниот период, кандидатката д-р Митрева за потребите на наставата на Факултетот за туризам и бизнис логистика при Универзитет „Гоце Делчев“ во Штип има издадено рецензиран учебник, речник, скрипти и практикуми, како и позитивно рецензирани наслови, и тоа:

Позитивно рецензиран учебник:

– Taskov, N. and Mitreva, E. (2014). *Организациско однесување* (рецензиран е-учебник). Факултет за туризам и бизнис логистика, Универзитет „Гоце Делчев”, Штип. ISBN 978-608-244-008-8.

Позитивно рецензиран речник:

– Taskov, N., Belcev, T. and Mitreva, E. (2015). *Современ лексикон за менаџери и економисти во бизнис логистика* (рецензиран е-речник). Факултет за туризам и бизнис логистика, Универзитет „Гоце Делчев”, Штип, Македонија. ISBN 978-608-244-237-2.
– Позитивно рецензирани скрипти:
– Mitreva, E. and Magdinceva Sopova, M. (2014). *Маркетинг на пазарот* (рецензирана е-скрипта). Факултет за туризам и бизнис логистика, Универзитет „Гоце Делчев”, Штип. ISBN 978-608-244-007-1.
– Mitreva, E. and Filiposki, O. (2013). *Менаџмент на мал и среден бизнис* (рецензирана е-скрипта). Факултет за туризам и бизнис логистика, Универзитет „Гоце Делчев” - Штип, ISBN 978-608-4708-14-8.
– Mitreva, E. (2013). *Претприемништво* (рецензирана е-скрипта). Факултет за туризам и бизнис логистика, Универзитет „Гоце Делчев” - Штип, ISBN 978-608-4708-20-9.
– Mitreva, E. and Golomeova, S. (2013). *Менаџмент на конфекциско претпријатие*, (рецензирана е-скрипта). Технолошко - технички факултет, Пробиштип, Универзитет „Гоце Делчев” – Штип, ISBN 978-608-4708-39-1.
– Mitreva, E. and Golomeova, S. (2013). *Системи за квалитет и стандарди* (рецензирана е-скрипта). Технолошко - технички факултет, Пробиштип, Универзитет „Гоце Делчев” - Штип ISBN 978-608-4708-38-4.

Позитивно рецензиран практикум:

– Mitreva, E. and Filiposki, O. (2014). *Менаџмент на мали и средни бизниси*, (рецензиран е-практикум). Факултетот за туризам и бизнис логистика, Универзитет „Гоце Делчев” - Штип, ISBN 978-608-244-027-9.

Кандидатката д-р Митрева покажува придонес во оспособувањето на млади истражувачки кадри. Нејзиниот научен интерес е од областа на филозофијата на тоталниот менаџмент на квалитет (TQM) и нејзиното усвојување од страна на компаниите како нов модел за нивен развој, надополнет со промовирање нови методологии во правец на унапредување на деловните процеси во бизнис секторот и институциите на системот. Д-р Митрева има позитивна оценка од евалуација од страна на студентите.

Научноистражувачка дејност

Во изборниот период, кандидатката д-р Митрева е самостоен автор на поголем број научни трудови објавени во меѓународни списанија, стручни книги, член е во уредувачки

одбор/рецензент во меѓународни списанија и учесник во научноистражувачки проект од национален карактер.

Во време на изборниот период, кандидатката д-р Елизабета Митрева ги има публикувано следните монографии, научни книги во земјава и во странство и делови од научни книги, кои имаат научноистражувачка, но и стручно-апликативна примена:

1. Taskov, N., Belcev, T. and **Mitreva, E.** (2015). *Современ лексикон за менаџери и економисти во бизнис логистика* (рецензиран е –речник). Факултетот за туризам и бизнис логистика, Универзитет „Гоце Делчев”, Штип, Македонија. ISBN 978-608-244-237-2.

Рецензираниот е-речник претставува незаменливо помагало за студентите, економистите, деловни луѓе и нивните советници како адвокати, банкари, менаџери, осигурители, брокери, правници, сметководители итн. Со преку 5.000 реченични единици е направен сеопфатен третман на главните полиња на деловното работење како маркетингот, менаџментот, економијата, оданочувањето, банкарството, берзата, инвестициите, правото, продажбата, сметководството, транспортот, трговијата, финансиите и сите монетарни единици во светот. Термини од актуелни области како електронско тргување, информатичка технологија, администрацијата, дипломатијата и политиката. Неопходен вокабулар за работење и тргување преку интернет. Меѓународни институции и институции на Европска унија.

2. **Mitreva, E.** and Kovacevik, K. (2015). *Маркетинг истражување (Наука и практика)*. 2-ри Август, Штип. (ISBN 978-608-4662-31-0).

Во оваа книга се демистифицира значењето на маркетинг истражувањето, пред сè за студентите, менаџерите, како и читателите. Глобалниот пазар на производи и услуги изобилува со разновидност на можности, каде што купувачите станаа пософистицирани, а задоволувањето на нивните потреби стана сè потешко. Економскиот прогрес и напредокот во технологијата го прави денешниот пазар премногу динамичен и нестабилен, па, поради тоа, одлуките кои треба да ги донесуваат компаниите стануваат сè понеизвесни и покомплексни. Доколку одреден бизнис сака да успее во своите претходно утврдени цели, истиот треба студиозно да му пристапи на пазарот и внимателно да го проучи, со цел да добие релевантни и корисни информации, што претставува и тема за разработка во овој труд. Во оваа книга студентите ќе ги добијат сите информации во врска со маркетинг истражувањето и истите ќе можат апликативно да ги применат за потребите за создавање свој бизнис или за подобрување на веќе постоечкиот бизнис. Обуката е наменета и за вработени или невработени лица кои сакаат да започнат свој бизнис, како и за сите оние кои имаат основно познавање од маркетинг планот како алатка за создавање сопствен бизнис и остварување на својата бизнис-идеја, но и за другите заинтересирани кои сакаат да го осознаат процесот и техниките на маркетинг истражувањето.

3. Taskov, N., Metodijeski, D. and **Mitreva, E.** (2015). *Thermal tourism in Macedonia*. LAP Lambert Academic Publishing, Saarbrucken, Germany. (ISBN 978-3-659-36592-8).

Книгата е подготвена со цел да се унапреди наставата по предметот Термален туризмот и подобрување на квалитетот на знаењето на студентите. Книгата опфаќа 8 поглавја со цел да се стекнат основни познавања за туристичките вредности на бањите во Република Македонија.

4. **Mitreva, E.** and Magdinceva Sopova, M. (2014). *Маркетинг на пазарот – рецензирана е-скрипта*. Факултетот за туризам и бизнис логистика, Универзитет „Гоце Делчев”, Штип. (ISBN 978-608-244-007-1).

Целта и намената на ракописот (рецензирана е-скрипта) е да ги подготви студентите да се здобијат со теоретски и практични знаења за улогата и значењето на маркетингот, за моќта на креативната индустрија, како и за потребата од поголема смелост во креативноста. Сето ова е со цел да се поттикнат и инспирираат студентите и менаџерите на компаниите, како и маркетинг креативците, на подобри адвертајзинг решенија и поуспешен маркетинг.

5. Taskov, N., **Mitreva, E.** and Metodijeski, D. (2014). *Cooking: Cooking practice*. Lambert Academic Publishing. (ISBN 978-3-659-635 14-4).

Готвењето е главна тема во оваа книга. Готвењето опфаќа широк обем на методи на термичка, хемиска и физичка преработка, примена на разновидни алатки и технологии, и креативна употреба на посебни комбинации на прехранбени состојки, со цел да се подобри вкусот, изгледот или сварливоста (во смисла на човековото ефикасно користење на хранливите материи) на јадењето. Готвењето бара од готвачите и готвачките да применат искуство, знаење и мислење во избор, мерење, и комбинирање на одредени состојки и примена на одредени техники и технологии врз нив за да се постигне саканиот резултат.

6. Taskov, N. and **Mitreva, E.** (2014). *Организациско однесување (рецензиран е-учебник)*. Факултетот за туризам и бизнис логистика, Универзитет „Гоце Делчев", Штип. (ISBN 978-608-244-008-8).

Во овој рецензиран е-учебник е даден нов, современ концепт на квалитетот на деловната култура, квалитетот на деловните процеси, производи/ услуги кој бара постојано да се менуваат луѓето, нивниот став, стил на работа, да заживее нешто ново. Ракописот треба да им послужи и на македонските компании да можат побрзо да одговорат на промените преку нивно внатрешно менување кое ќе овозможи нивно ефективно функционирање во новите услови. Тоа значи развивање нов систем на вредности и норми, нова култура која ќе го поддржи менувањето на досегашните начини на однесување и делување и развој на нови парадигми во согласност со барањата на новите услови. Книгата треба им користи на сите заинтересирани страни за пробој на новата парадигма за квалитетот не само во македонските компании, туку и во државната хиерархија и институциите на системот и да овозможи новата филозофија на TQM (Total Quality Management) и креативноста да станат водечка сила во правец на создавање нова национална политика. Клучен фактор во спроведувањето на културата по TQM е тимската работа која би го поттикнала менувањето на организациската култура.

7. **Mitreva, E.** and Filiposki, O. (2014). *Менаџмент на мали и средни бизниси (рецензиран е- практикум)*. Факултетот за туризам и бизнис логистика, Универзитет „Гоце Делчев" – Штип. (ISBN 978-608-244-027-9).

Овој рецензиран е-практикум овозможува непосредна практична активност на студентите преку решавање вежби кои претставуваат прв чекор во процесот на трансфер на сознанијата добиени од е-скриптата и теоретскиот дел од е-практикумот, а истовремено креира основа за понатамошно унапредување на знаењата на студентите како идни менаџери. Имплементацијата на овие вежби како менаџмент алатки и инструменти треба да им помогне на студентите во определени ситуации при креирање идни бизниси.

8. **Mitreva, E.** and Filiposki, O. (2013). *Менаџмент на мал и среден бизнис (рецензирана е-скрипта)*. Факултетот за туризам и бизнис логистика, Универзитет „Гоце Делчев" - Штип, ISBN 978-608-4708-14-8.

Целта и намената на ракописот (рецензирана е-скрипта) е да ги подготви студентите да се здобијат со теоретски и практични знаења потребни за успешно совладување на студиската програма и нивната идна работа. Апстрахирајќи се од чисто теоретски-историски пристап, авторите имаа за цел да дадат осврт и свои согледувања за менаџментот на мал и среден бизнис, со едноставна мотивација, студентите и читателите да ги осознаат овие феномени кои се во центарот на интересирањето, како од теоретски така и од практичен аспект.

9. **Mitreva, E.** (2013). *Претприемништво* (рецензирана е-скрипта). Факултетот за туризам и бизнис логистика, Универзитет „Гоце Делчев" – Штип. (ISBN 978-608-4708-20-9).

Овој ракописот (рецензирана е-скрипта) е посветен на студентите, научните работници и претприемачите и истиот, на јасен и разбирлив начин, нуди една слика за претприемачкиот бизнис, неговите предности, слабости и придобивки, главните предизвици и проблеми со кои се соочуваат претприемачите, начините на организирање на еден бизнис, иновациите и соочувањето со конкуренцијата, изворите на финансирање, пласманот на производите/ услугите и информирањето на купувачите/ корисниците.

10. **Mitreva, E.** and Golomeova, S. (2013). *Менаџмент на конфекциско претпријатие*, (рецензирана е-скрипта). Технолошко-технички факултет, Пробиштип, Универзитет „Гоце Делчев" – Штип. (ISBN 978-608-4708-39-1).

Потребата за изработка на рецензираната е-скрипта по Менаџмент на конфекциско претпријатие беше, пред сè, за да студентите од Технолошко- техничкиот факултет – Пробиштип се стекнат со основните знаења од областа на менаџментот со конфекциско претпријатие.

11. **Mitreva, E.** and Golomeova, S. (2013). *Системи за квалитет и стандарди*, (рецензирана е-скрипта). Универзитет „Гоце Делчев" - Штип, Технолошко - технички факултет, Пробиштип, Универзитет „Гоце Делчев" – Штип. (ISBN 978-608-4708-38-4).

Ракописот е рецензирана е-скрипта наменета првенствено за студентите кои го изучуваат предметот Системи за квалитет и стандарди каде што авторите имаа за цел да дадат компетентен научен осврт, но и свои согледувања а при тоа да не се изземат есенцијалните феномени и појави поврзани со тоталниот менаџмент на квалитет, со едноставна мотивација, студентите и читателите со ограничен напор, да ги осознаат овие феномени кои се во центарот на интересирањето како од теоретски така и од практичен аспект.

Делови од научни и стручни книги објавени во странство:

12. Prodanovska, V. and **Mitreva, E.** (2013). *Incorporation, authorization and encouragement of the employees in order to improve the quality of the educational process*. In: Applied Social Sciences: Education Sciences. Cambridge Scholars Publishing, Newcastle upon Tyne, UK, 12 Back Chapman Street, Newcastle upon Tyne, NE6 2XX, UK, pp. 33-39. ISBN (10): 1-4438-4246-X, / (13): 978-1-4438-4246-4.

Во овој труд е направена анализа колку менаџментот во образовните процеси посветува внимание на задоволството на вработените како нужност за обезбедување систем на тотален менаџмент на квалитет и врз основа на анализата на наодите од истражувањето се дадени лични согледувања. Истражувањата покажаа дека вработените кои не се мотивирани за работа, имаат многу мала деловна успешност, не се заинтересирани за квалитетот на услугите, не се идентификуваат со организационите вредности, не се поврзани со организацијата, со нејзините проблеми, развојот и успешноста и често се спремни истата да ја напуштат. Затоа, една од суштествените задачи на топ менаџментот при воведување на интегралното управување со квалитетот е градење систем на мотивација.

13. **Mitreva, E.** and Prodanovska, V. (2013). *The Management Teams are a Unique Business Potential that can Initiate, Identify and Manage Change within the Organization*. In: Applied Social Sciences: Administration and Management. Cambridge Scholars Publishing, Newcastle upon Tyne, UK, pp. 57-65. ISBN (10): 1-4438-4425-X / (13):978-1-4438-4425-3.

Во овој труд се направени истражувања за активностите на менаџерите во македонските компании во поглед на градењето работна атмосфера, креирањето менаџмент тимови, унапредувањето на деловните процеси, поттикнувањето иновации и врз основа на нив се донесени одредени заклучоци. Истражувањето наведува на лошо функционирање на менаџмент тимовите, присуство на проблеми поради македонскиот менталитет кој е со нагласен индивидуализам, проблеми предизвикани поради разграничување помеѓу старите навики и партиципацијата на вработените во решавањето на проблемите, подобрувањата и иновациите. Бариерите во работата на менаџмент тимовите во македонските организации се различни од тим до тим, но најчесто се поврзани со несоработката, немотивираноста за работа, суетата, неадекватната финансиска поддршка, незаинтересираност за континуирано учење и усовршување, или примена на неадекватна програма за обука. Една од најголемите промени кои ги бара новата стратегија на TQM, кога се работи за македонските компании, е промена на менталитетот и ослободување од старите навики и транзициониот синдром. Тоа значи дека треба да се развиваат позитивните особини на македонскиот менталитет и да се прифати современ ментален модел. Но сепак, најважен аспект кој се развива во новата TQM филозофија е темелен на пристапот - организација која учи.

14. **Mitreva, E.** and Prodanovska, V. (2011). *Applying the TQM (total quality management) strategy of Macedonian higher education institutions. In: Academic Days of Timişoara: Social Sciences Today. Cambridge Scholars Publishin*g, Newcastle upon Tyne, UK, pp. 28-42. ISBN (10): 1-4438-3335-5, (13): 978-1-4438-3335-6.

Во овој труд е дадена интегрална методологија за проектирање на TQM систем во високообразовните институции и нејзината имплементација во практиката на високото образование, како и активностите што треба да се преземат за градење систем за обезбедување квалитет. Успешноста од примената на TQM стратегијата зависи од ангажираноста на академскиот кадар и администрацијата и нивната мотивација.

15. **Mitreva, E.** and Prodanovska, V. (2011). *Employees' contentment - a key factor whilst designing and projecting of TQM system within Macedonian educational institutions. In: Academic Days of Timişoara: Social Sciences Today. Cambridge Scholars Publishing, Newcastle upon Tyne, UK, pp. 22*-28. ISBN (10): 1-4438-3335-5, (13): 978-1-4438-3335-6.

Во овој труд е направена анализа на состојбата во македонските образовни институции во поглед на мерење на задоволството на вработените и начинот на одвивање на комуникациите и градење на деловна клима. Колку што важно задоволството на корисниците на услугите, исто толку е важно и задоволството на вработените кои креираат и реализираат активности. Врвниот менаџмент на институциите мора да пронајде начин да ги мотивира вработените да ја работат својата работа ефикасно и да се сочува нивната иницијативност и посветеност кон работата. Колку и да е совршена организацијата, нејзините активности може да бидат контрапродуктивни, ако сите вработени се слабо мотивирани.

Трудови објавени во научно списание опфатено со SCI/CA:

16. **Mitreva, E.,** Taskov, N., Sazdova, J., and Gjorshevski, H. (2015). The need to improve the educational process in high education institutions in the Republic of Macedonia by applying management methods and techniques. TTEM, 10 (4). pp. 467-475. ISSN 1840-1503. (SCOPUS, SJR = 0.11)

Овој труд е фокусиран на практичното објаснување на импликациите од воведувањето на принципите на Болоњската декларација во високото образование во Република Македонија како компаративна анализа помеѓу квалитетот на работата на државните и приватните високообразовни институции во земјата. Овој проблем беше анализиран од два аспекти: теориски и практичен, со анализа на ставовите на дел од студентите и наставничкиот кадар. Целта на овој труд е детектирање на некои суштински промени во рамките на образованието иницирани од навидум „површната" Болоњска реформа. Во овој труд се изложени пристапите кои настануваат како резултат на „поглед однатре", односно да се разгледува академската средина како една релативно автономна целина. Анализата не ги исцрпува елементите за споредба, туку отвора прашања и нуди препораки кои се очекува да бидат дополнително обработени. Намерата е да предизвика поттик за понатамошна континуирана евалуација со цел подобрување на квалитетот на високото образование во Република Македонија.

17. **Mitreva, E.** and Taskov, N., Sazdova, J., Gjeorgieva, I. and Gjorshevski, H. (2015). The Need for Implementation of Integrated Management Systems (IMS) in Macedonian Companies. *Calitatea - acces la succes (Quality - Access to Success),* 16 (147). pp. 62-65. ISSN 1582-2559. (SCOPUS, SJR = 0.22)

Во овој труд се направи анализа на состојбата на македонските компании во поглед на имплементацијата и сертификацијата на системот за квалитет, како и примената на различните стандарди на системот. Примената и сертификацијата на различните стандарди/системи: на квалитет, животна средина, здравје и безбедност на вработените, социјалната одговорност на корпорацијата, безбедноста на прехранбените производи и др., бара нов проактивен менаџерски стил и системска ориентација, како и реинженеринг на деловните процеси. Во овој труд, врз основа на резултатите од истражувањето се дава предлог интегрална методологија која ќе им помогне на македонските менаџери во проектирањето и имплементацијата на интегрираните менаџмент системи.

18. **Mitreva, E.,** Taskov, N. and Angeleski, M. (2015). Approaches for the Advancement of Business Processes in a Company that Deals with Graphic Production. *Actual Problems of Economics,* 6 (168). pp. 190-201. ISSN 1993-6788. (SCOPUS, SJR = 0.18)

Цел на истражувањето во овој труд е утврдување на постојните деловни процеси во компанија која се занимава со графичка дејност со можност за нивно унапредување со примена на методологијата на TQM (Total Quality Management) кое е тесно поврзана со финансиското работење на компанијата на задоволство на сите заинтересирани страни. При истражувањето се откриени неколку главни причини, коишто ги предизвикуваат проблемите во печатницата, а барањето на топ менаџментот за унапредување на процесите и инволвирање на компетентни лица во истите е од големо значење на патот да оваа печатница стане компанија од светска класа. Во текот на истражувањето, кое беше составен дел од методологијата на TQM се применети неколку менаџерски методи: Парето дијаграм, Ишикава пристап и Бенчмаркинг стратегијата. Анализата на моменталната состојба овозможи давање предлози за унапредување т.е. подобрување на истите преку примена на TQM методологијата.

19. Taskov, N. and **Mitreva, E.** (2015). Total Dedication of the Top Management within the Macedonian Higher Education Institutions. *In: The 6th International Conference Edu World 2014 "Education Facing Contemporary World Issues*", 7 -9 Nov 2014, University of Pitesti, Romania. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 180(5), May 2015, Pages 219–226. ISSN: 18770428 (SCOPUS, SJR = 0.16).

Во овој труд е дадена интегрална методологија за проектирање на TQM (Total Quality Management) систем во високообразовните институции и негова имплементација во практиката на високото образование, како и активностите што треба да се преземат за градење систем за обезбедување квалитет. Новата TQM стратегија кон квалитетот (Total Quality Management), бара нови активности на полето на образованието на академскиот кадар, воведување стандардизација на сите процеси, воведување статистичка процесна контрола заради обезбедување квалитет, нов пристап во анализата на трошоците. Сето ова бара еден научен, методолошки, плански пристап, упорност и систематичност. Истовремено, тоа значи драстична промена во однесувањето на академски кадар, радикални промени во организационата поставеност, јасно дефинирање на правата, обврските и одговорноста на секој поединец.

20. Taskov, N. and **Mitreva, E.** (2015). The motivation and the efficient communication both, are the essential pillar within the building of the TQM (Total Quality Management) system within the Macedonian higher education institutions. *In: The 6th International Conference Edu World 2014 "Education Facing Contemporary World Issues",* 7-9 Nov 2014, University of Pitesti, Romania. *Procedia - Social and Behavioral Sciences,* 180(5), May 2015, Pages 227–234. (SCOPUS, SJR = 0.16).

Во овој труд се предлага нова методологија за градење менаџерски тимови во дизајнирањето и имплементирањето на TQM системот во рамките на македонските високообразовни институции со сите предности и недостатоци, како и негова примена во практиката. Правилата на тимска работа во врска со почитувањето на личноста, карактерот, искуството и знаењето на сите вработени ќе доведе до опуштена атмосфера, конструктивен дијалог, позитивни тензии и креативен ентузијазам. Примената на оваа методологија во секој сегмент од работењето во рамките на високообразовните институции ќе обезбеди нов пристап до квалитетно високо образование, со што ќе се создаде можност да се воведат многу нови пристапи кои не се воведени досега.

21. Taskov, N., **Mitreva, E.,** Sazdova, J., Barishic, D. and Metodijeski, D. (2014). Preparatory activities for the successful implementation of the methodology for after sales support to customers in the TQM system. Technics Technologies Education Management, 9 (4). pp. 751-757. ISSN 1840-1503. (SCOPUS, SJR = 0.11)

Целта на овој труд е да се постави добра основа за македонските компании кои во своите активности имаат постпродажен период на производот за да ја разберат филозофијата на TQM (Total Quality Management), придобивките кои ќе се постигнат со имплементацијата на системот и зацртаните стратегиски насоки за успешност. Овие активности започнуваат од идентификација на желбите и потребите на купувачите /корисниците, реинженеринг на

деловните процеси за постпродажна поддршка, мерење на задоволството на вработените и сите заинтересирани страни. Како резултат на имплементацијата на оваа методологија во практика дојде до унапредување на конкурентноста, зголемување на ефикасноста во работењето, смалување на трошоците за обезбедување квалитет и зголемување на продуктивноста. Методологијата која се предлага во овој труд ги обединува сите активности во спиралата на квалитет на една компанија која се занимава со постпродажна поддршка. Заради неопходност од проток на информации за квалитет во целото претпријатие е проектиран информатички систем според QC-CE - Pyramide модел во повеќе чекори.

22. **Mitreva, E.,** Taskov, N. and Crnkovic, S. (2014). Application of methodology for business process improvement in specialized diagnostic laboratory. Quality - Access to Success, 15 (141). pp. 91-95. ISSN 1582-2559. ISSN: 18770428 <u>(SCOPUS, SJR = 0.22).</u>

Цел на истражувањето во овој труд е утврдување на постојните деловни процеси во специјалистичко дијагностичката лабораторија за ХПВ (Human Papilloma Virus) анализа при Клиниката за гинекологија - Скопје, Македонија, со можност за нивно унапредување со примена на методологијата на TQM (Total Quality Management). Унапредување на деловните процеси со примена на методологијата на TQM би значело следење, контрола и задолжително вакцинирање против HPV инфекции на младата популација, како и нивно советување за сексуално преносливи болести и нивна превенција. На ваков начин оваа лабораторија треба да стане референтна за споредување на резултатите со другите лаборатории од регионот и светот.

Трудови објавени во меѓународни списанија:

23. **Mitreva, E.,** Taskov, N., Atanasoski, D., Gjorshevski, H. Sazdova, J. and Gjeorgieva, I. (2016). Integrating supplier satisfaction with customer satisfaction in the projection and implementation of the TQM system in Macedonian companies. *The International Journal of Information, Business and Management (IJIBM*), 8 (2). pp. 25-34. ISSN 2076-9202 (Print), 2218-046X (Online). <u>(SJIF: 3.91; UIF: 4.8; EBSCO)</u>

Во овој труд е направена анализа на состојбата во 151 македонска компанија во поглед на начинот на кој компанијата раководи ефективно и ефикасно со доставувачите и репроматеријалите и гради деловни односи и врски со купувачите. Анализирајќи ги резултатите од анкетата и сопствените видувања се доаѓа до сознание за потребата на македонските компании за менаџмент со доставувачите поради притисокот на пазарот. За многу компании менаџментот со доставувачите е прв чекор кон TQM (Total Quality Management), бидејќи ќе овозможи надградба на ISO 9001:2008 со TQM стратегијата преку подобрување на квалитетот на организациските процеси во правец не само на дефинирање, подобрување и дизајн на процесот, туку и подобрување на продуктивноста и оптимизирање на трошоците преку квалитетни влезни суровини и градење партнерски односи со доставувачите. Нашите истражувања укажаа на лоша соработка со доставувачите, недостаток од негување деловни односи, недостаток од меѓусебна доверба и почит и сл.

24. **Mitreva, E.,** Taskov, N. and Sazdova, J. (2015). Full commitment of top management in Macedonian high education institutions. International *Journal of Information, Business and Management,* 7 (4). pp. 170-174. ISSN 2218-046X (Online). <u>(SJIF: 3.91; UIF: 4.8; EBSCO)</u>

Во овој труд е направена анализа за напорите што ги вложуваат менаџерите во високообразовните институции во поглед на унапредување на деловните процеси и брзата адаптација на надворешните промени како резултат на внатрешните промени во истите. Тоа значи: севкупност од мотивациони фактори, како и мерки за поттик и стратегии кои плански и систематски ќе се инкорпорираат во работните и организационите активности, со цел да се мотивираат сите заинтересирани страни.

25. **Mitreva, E.** and Taskov, N. (2015). To apply the six sigma method or the new TQM (Total Quality Management) strategy in the Macedonian companies. The *International Journal of Information, Business and Management*, 7 (2). pp. 176-174. ISSN 2218-046X (Online). <u>(SJIF: 3.91; UIF: 4.8; EBSCO)</u>

Во овој труд се дадени предностите и ограничувањата на шест сигма методологијата, како и новите можности кои ги нуди филозофијата на TQM. Можностите за покреативно работење што го нуди TQM стратегијата, давање стручен придонес, почитување на личното мислење и ставови, чувството на ангажираност во управувањето на претпријатието, заедничкиот дух да се успее, се елементи на тимско работење кои ќе придонесат кон развој на меѓусебната доверба и почит, посветеност, отвореност, трпеливост и лојалност на еден кон друг и лојалност спрема претпријатието. Успешноста на TQM стратегијата се темели на едноставни методи и техники, додека методологијата на шест сигма бара ригорозна примена на статистичка процесна контрола.

26. **Mitreva, E.,** Taskov, N. and Lazarovski, Z. (2015). Application of the methodology for improving the business processes for the company for Airport services TAV Airports Holding, Macedonia. *International Journal of Information, Business and Management*, 7 (2). pp. 29-43. ISSN 2076-9202. (SJIF: 3.91; UIF: 4.8; EBSCO)

Во овој труд се направи целосна дијагноза на некои деловни процеси во компанијата за аеродромски услуги во Македонија. Врз основа на анализите што ги направивме на постојниот систем за квалитет применивме соодветна методологија за секоја функција на TQM (Total Quality Management) системот. Методологијата што ја применивме е постојано подобрување на сите процеси во организација преку мали промени во краток временски период, вклучувајќи ги сите организациони членови, без оглед на нивното хиерархиско ниво и без големи капитални инвестиции. Примената на методите и техниките за бездефектно работење постигна поголема ефикасност и ефективност во компанијата. Придобивките од примената на оваа методологија ќе доведе до задоволување на потребите и желбите на клиентите, зголемување на бројот на патниците, зајакнување на местото и улогата на компанијата во меѓународниот пазар, како и задоволството на вработените и унапредување на заедницата.

27. **Mitreva, E.** and Taskov, N. (2015). Self-evaluation as a basic approach in the implementation of TQM strategy within Macedonian companies. *International Journal of Information, Business and Management*, 7 (2). pp. 216-221. ISSN 2076-9202. (SJIF: 3.91; UIF: 4.8; EBSCO)

Во основа на „куќата на квалитет" во една компанија е мерењето, оценувањето, анализирањето и споредувањето на квалитетот/ неквалитетот. Сите деловни процеси треба да се организирани мерењето да биде основа за оценување на остварениот квалитет и за споредување со она што требало да се направи по планот. Во овој труд е дадена предлог-методологија за оценување на успехот од проектираниот и имплементиран систем по TQM (audit) и нејзината примена во некои македонски компании. Успешност од примената на оваа методологија може да се постигне само ако деловните процеси се проектираат и се реализираат со оптимално искористување на ресурсите, со цел работите да се извршат најдобро од прв пат, без дефекти, без загуби на време и на задоволство на сите корисници.

28. **Mitreva, E.,** Taskov, N. and Pop Metodieva, B. (2014). Basis for the design and implementation of the quality system in Cad - Cam textile production. *International Journal of Information, Business and Management*, 6 (4). pp. 42-51. ISSN 2218-046X. (SJIF: 3.91; UIF: 4.8; EBSCO)

Во овој труд е елаборирана и потврдена потребата од проектирање и имплементација на систем за тотален менаџмент на квалитет во текстилно - логистички центар што се занимава со услужна дејност во текстилната индустрија во Македонија. Врз основа на анализите што ги направивме на постоечкиот систем за квалитет е проектирана соодветна методологија за секоја функција на TQM филозофијата. За проектирање на систем за квалитет го применивме моделот QC-CE-Pyramid, според кој системот треба да се остварува преку Деминговиот круг (PDCA), како и Ишикава пристапот односно: кој, што, кога, каде, кому одговара во пирамидалната хиерархија на претпријатието. Преку QC-CE моделот за квалитет се дефинираа обврските и одговорностите на сите вработени. На тој начин се создадоа правила на однесување и се постигнаа добри меѓучовечки односи.

29. **Mitreva, E.,** Taskov, N. and Stojanov, B. (2014). Local government management in the Republic of Macedonia. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 2 (3). pp. 1-14. ISSN 2348 0386. (SJIF: 3.357)

Во овој труд се направи анализа на менаџментот на локалната самоуправа во неколку општини во Република Македонија од аспект на управување со општинскиот имот; просторното и урбанистично управување; организацијата и работата на органите на општината; меѓуопштинската соработка од аспект на функционирање на заедничка администрација и заедничкото финансирање, како и целокупниот процес на трансфер на средствата од централниот буџет до локалната самоуправа. Посебен акцент е ставен на дотациите кои влијаат на развојот и просперитетот на локалната самоуправа. Резултатите од трудот треба да го отсликаат работењето и ефикасноста на македонските општини после процесот на децентрализација во Република Македонија.

30. **Mitreva, E.** Taskov, N. and Rizovska Jovanovska, S. (2014). The proposed methodologies for the Six Sigma Method and TQM strategy as well as their application in practice in Macedonia. *IIASS - Innovative Issues and Approaches in Social Sciences,* 7 (2). pp. 135-144. ISSN 1855-0541.

Во овој труд се дадени методологиите на шест сигма пристапот и TQM стратегијата со сите нивни предности и негативности и нивната примена во македонската практика. Иако филозофијата на тоталниот менаџмент на квалитет (TQM) е длабоко навлезена во многу индустрии и деловни сфери на европските и други земји, таа е недоволно позната и присутна во нашата земја и останатите земји во развој. Додека, филозофијата на шест сигма пристапот е темелена на методологијата на намалување на дисперзијата на процесот и е повеќе присутна во бизнис секторот. Успешноста од примената на TQM стратегијата зависи од ангажираноста на сите вработени и нивната мотивација, додека за примената и ефектите од шест сигма методата се потребни стручни лица, кои дел од платата ја добиваат зависно од успехот на оваа метода.

31. **Mitreva, E.,** Taskov, N. and Barishic, D. (2014). Post-Sale Customer Support Methodology in the TQM System. Iliria International Review – 2014/1, 1 (27). pp. 74-86. ISSN 2192-7081. (EBSCO)

Во овој труд се направи истражување на активностите во постпродажниот период на производот, а врз основа на анализата на резултатите се креира методологија со која менаџерите би можеле да го проектираат и имплементираат системот на тотален менаџмент на квалитет. Имплементацијата на оваа методологија се одвива на поедноставен начин и за пократко време, без да се проучуваат и продлабочуваат новите знаења за интерната стандардизација, статистичката процесна контрола, анализата на трошоците и оптимизацијата на деловните процеси.

32. **Mitreva, E.** and Taskov, N. (2014). Projection and Implementation of Total Quality Management Systems within the Textile Production. *Business Systems & Economics,* 4 (1). pp. 20-29. ISSN 2029-8234. (EBSCO)

Во овој труд се примени интегралната методологија за проектирање и имплементација на тоталниот менаџмент на квалитет во текстилна компанија преку кој се дефинираат обврските и одговорностите на сите вработени. Преку овој модел се стандардизираа сите деловни процеси во претпријатието преку стандардни оперативни процедури во облик на тековни карти. Така, обезбедувањето на квалитетот во претпријатието е проследено со текот на информациите согласно со стандардните оперативни процедури. Кругот се затвора со коригирање, а притоа се дава одговор на прашањата: што, кој, каде, кога, кому дава информација со комплетна придружна документација во која е прецизиран квалитетот, обврските и одговорностите. Во компанијата се применија дел од методите и техниките за бездефектно работење како: контролните карти, картите на тренд, Парето пристапот и Ишикава методата во некои од деловните процеси. Анализите од примената на стратегијата на TQM покажаа дека со имплементација на методологијата за тотален менаџмент на квалитет се зголеми ефективноста и ефикасноста на овој центар.

33. **Mitreva, E.** Taskov, N., Filiposki, O. and Boskov, T. (2013). Business processes optimization possibilities. *International Journals of Marketing and Technology (IJMT),* 3 (8). pp. 89-97. ISSN 2249-1058. (EBSCO)

Во овој труд се предлагаат можности и модел за подобро работење, поголема ефикасност и ефективност на компаниите, преку оптимизација на деловните процеси, промена на корпоративната култура и целосно искористување на деловните потенцијали. Придобивките од примената на ваквиот модел не е само зголемување на деловните резултати на компаниите, што понатаму ќе послужи како погонска сила за континуирани подобрувања, туку и зголемување на посветеноста на топ менаџментот и вработените кон унапредување на процесите, задоволство на купувачите, вработените, акционерите, доставувачите, заедницата.

34. **Mitreva, E.,** Taskov, N., Kitanov, V., Filiposki, O. and Boskov, T. (2013). Models of TQM Strategy in the World and the Need for Macedonian Model of Excellence. *International Journal of Pure and Applied Sciences and Technology,* 16 (1). pp. 69-79. ISSN 2229 – 6107. (EBSCO)

Во овој труд е направено дијагностицирање и анализа на американскиот, европскиот и јапонскиот модел на управување со квалитетот, како и анализа на постојниот модел на управување со македонските компании. Градењето политика и стратегија на македонските компании со споредување со најдобрите практики преку користење на бенчмаркинг стратегијата стана масовен феномен, но трендот во нашата земја, доведе до имитација, директно копирање на конкурентот или директно помагање на конкурентските производи, што е исто така еден вид на манипулација со клиентите / корисниците. Ова е резултат на неинвентивен пристап на македонските менаџери, потиснување на креативноста на вработените, кршење работните стандарди, итн. За подобрување на состојбата на македонските компании, во овој труд се предлага модел за извонредност преку модификација на постојниот EFQM (европски) модел и негово прилагодување кон нашите услови. Со имплементацијата на овој модел во македонската практика ќе се овозможи континуирано унапредување на компаниските способности, конкурентните позиции и трајно спроведување на подобрувања.

35. **Mitreva, E.** Taskov, N., Kitanov, V., Filiposki, O. and Boskov, T. (2013). The Need for Information System Design in Building a House of Quality. *International Journal of Pure and Applied Sciences and Technology,* 16 (1). pp. 26-33. ISSN 2229 – 6107. (EBSCO)

Во овој труд е дадена анализата на македонските компании во правец на тоа во колкава мера се користат соодветни информации при водењето на деловните процеси и кои мерки треба да ги преземе врвното раководство за подобрување на комуникациските системи. Обидот да се одговори на овие прашања бара градење добар информациски систем како дел од системот на квалитет како нужност во процесот на проектирање и имплементација на TQM (Total Quality Management) системот. TQM стратегијата темелена на овој начин значи интеграција на информатичката технологија со интерната стандардизација, методите и техниките за бездефектно работење, оптимизација на трошоците, како и образование и мотивација на вработените во кои е присутен тимскиот дух.

36. **Mitreva, E.** (2013). The superior customer's value of the new economy implemented within Macedonian companies. *International Journal for Quality Research*, 7 (2). pp. 215-220. ISSN 1800-6450. (ICV: 53.72; EBSCO)

Во овој труд е дадена анализа за состојбата во македонските компании преку еден од критериумите за добивање европска награда за квалитет: мерење на задоволството на купувачите /корисниците, како и начинот на добивање информации за желбите и потребите на истите. Анализата во овој труд е сегмент од генералното истражување на постојната состојба во македонските компании во доменот на проектирањето и имплементацијата на системот за квалитет, анализирана преку четирите столбови на куќата на квалитет.

37. **Mitreva, E.** (2013). Business TQM culture in the world compared with the situation in the Macedonian companies. Iliria International Review, 1 (1). pp. 63-69. ISSN 2192-7081. (EBSCO)

Во овој труд се предлага нов менаџмент систем заснован на TQM (Total Quality Management) филозофијата, применлив во македонските компании и институции кој бара многу помалку пари и време, а може да има исти или поголеми ефекти од големите инвестиции во опрема. Решението е најдено во унапредување на менаџмент системот преку прифаќање новата TQM филозофија и примена на нејзината стратегија, развој на кадрите

и унапредување на процесите и тоа далеку порано, пред купување на нова технологија, посебно ИТ. Проблемот на нашиот менталитет е во тоа што упорно и ирационално се противи на надворешните ментални модели, наместо мудро да ги анализира и примени. А, кога прифаќа нов ментален модел без детална анализа, лесно, немудро се откажува од сопствениот традиционален модел. Една од најголемите промени кои го бара новата стратегија на TQM, кога се работи за македонските компании и институции, е промена на менталитетот и ослободување од старите навики и транзициониот синдром. Тоа значи дека треба да се развиваат позитивните особини на нашиот менталитет, да се направи успешен спој на традиционални вредности со цивилизациските вредности и со моментално трендовските западни вредности кои владеат во светот.

38. **Mitreva, E.** (2013). The influence of Macedonian mentality and the old habits in creating business. *Innovative Issues and Approaches in Social Sciences*, 6 (2). pp. 100-108. ISSN 1855-0541.

Во овој труд е направена анализа во македонските компании во поглед на тоа колку е прифатена TQM (Total Quality Management) филозофијата и кои чекори ги презема топ менаџментот во поглед на квалитетот на деловната култура, конкурентноста, иновативноста, образованието. Анализата е направена во македонското стопанство и институциите во последниве години кога во нашето опкружување се случуваат крупни општествено-политички, економски и културни промени во рамките на процесот на транзиција кон демократско уредување и пазарно работење. Таквите промени се проследени и со промени во сите сегменти на живеење, а посебно во компаниите.

39. **Mitreva, E.** (2012). Lifelong learning and the need of designing and implementing an educational subsystem in Macedonian companies. Iliria International Review – 2012 (1). pp. 271-285. (EBSCO)

Доживотното учење на вработените во целата структура на компанијата е со цел тие да се стекнат со вештини и искуство за реализација на деловните процеси во согласност со барањата за производите, услугите, законските обврски и критериумите за компетентност и назначување на вработените, бидејќи за квалитетот е неопходно ангажирање на сите, секој во својата работа. Во овој труд се направи истражување колку македонските компании посветуваат внимание на доживотното учење. Македонските компании сѐ уште не ја разбрале неопходноста од унапредување на знаењето како извор на конкурентност, услов за опстанок на пазарот и погонска сила за понатамошен развој. Планирањето на доживотното учење е процес и задача на топ менаџментот, кое е должен да формира служба за образование. Службата за образование треба да изготви планови и програми за различните нивоа на обезбедување квалитет, во сообразност со функциите и задачите што се остваруваат во компаниите, користејќи методологија и примена на Деминговиот круг за квалитет.

40. **Mitreva, E.** and Jakovlev, Z., Koteski, C., Kitanov, V., and Angelkova, T. (2012). Analysis of the existing management system in Macedonian companies and the necessity of accepting the TQM philosophy. *International Journal of Pure and Applied Sciences and Technology*, 8 (2). pp. 54-63. ISSN 2229 – 6107. (EBSCO)

Во овој труд е дадена подлабока анализа на македонските претпријатија за проблемите со кои се соочуваат на глобалниот пазар, што наметна глобално зголемување на барањата за изградба на уште построги правила. Постојната состојба беше анализирана преку четирите столбови на куќата на квалитет: стандардизацијата, методите и техниките за бездефектно работење, образованието и мотивацијата, и анализата на трошоците за квалитет. Анализата на истражувањето наметна потреба за прифаќање нова стратегија од страна на компаниите во правец на проектирање систем за управување со квалитет, кој е заснован на филозофијата на TQM (тотален менаџмент со квалитет).

41. **Mitreva, E.** (2012). Methodology for designing an educational subsystem as a poll from the house of quality in Macedonian companies. *Problems of Management in the 21st Century*, 3 (3). pp. 81-90. (EBSCO)

Овој труд претставува дел од истражувањето направено со цел да се добие јасна слика дали македонските компании се подготвенида учат и да го стимулираат поединецот на поединечно и колективно учење со цел да се подобрат компаниските вредности. Според добиените резултати од истражувањето, се наведува дека македонските компании не обрнуваат многу внимание на обуките и образованието на вработените, тие недоволно се занимаваат со континуираното учење, што се гледа преку малиот процент на вложување во научно истражувачката работа и во малите инвестиции во однос на иновациите. Понудениот модел во овој труд треба да помогне во дизајнирањето и имплементацијата на образовниот систем како потсистем на куќата на квалитет.

42. **Mitreva, E.** and Filiposki, O. (2012). Proposal methodology of the subsystem - internal standardization as part of TQM system. *International Journal for Quality Research,* 6 (3). pp. 251-258. ISSN 1800 – 6450. (ICV: 53.72; EBSCO)

Стандардизацијата во менаџмент системот станува клучна задача на менаџерите и приоритетно прашање за опстанок на организацијата во дваесет и првиот век. Во овој труд е дадена предлог методологија за проектирање и имплементирање на интерната стандардизација како дел од интегралната методологија за проектирање и имплементирање на TQM систем во компании. Оваа методологија најде практична примена во фабриката за реконструкција на вагони и во фабриката за кондиторски производи со што ја покажа универзалноста и ефикасноста во примената на истата. За да се дизајнираат процесите во правец на задоволство на купувачите/ корисниците, а притоа да се постигне профитабилност на организацијата, неопходен е реинженеринг на деловните процеси.

43. **Mitreva, E.,** Jakovlev, Z., Koteski, C., Kitanov, V. and Angelkova, T. (2012). Should there be Redesign or Reengineering of the Business Process in Macedonian Companies. *International Journal of Pure and Applied Sciences and Technology*, 8 (2). pp. 64-70. ISSN 2229 – 6107. (EBSCO)

Појавата на ISO 9001: 2008 стандардот и филозофијата на TQM (Total Quality management) во светот доведе до масовна употреба на оваа стратегија: од една страна како пазарна стратегија за задоволување на потребите на потрошувачите, а од друга страна како супериорен работен стил за промоција на конкурентноста и ефикасноста и намалување на трошоците. За време на голема конкурентност и многу ентитети на пазарот, квалитетот на работата во една компанија е од голема важност. На пазарот мора да се излезе со квалитетен производ, со достапна цена и во утврдениот рок. Но, за исполнување на светските и европските барања треба да се пристапи кон крупни – радикални промени во решавањето на проблемите, тоа е т.н. реинженеринг, нов начин на размислување за причините, а не како досега за последиците. Во исто време, ова значи драстични промени во однесувањето на вработените, радикални промени во организацијата и јасна дефиниција на правата и одговорностите се секој поединец.

44. **Mitreva, E.** (2012). The need for planning and implementing educational activities in Macedonian companies. *International Journal for Quality Research*, 6 (2). pp. 143-149. ISSN 1800 – 6450. (ICV: 53.72; EBSCO)

Во овој труд е направена анализа на 151 македонска компанија во поглед на тоа колку се посветува внимание на доживотното учење како нужност за обезбедување конкурентска предност на македонските компании и врз основа на анализата на наодите од истражувањето е дадена предлог методологија за доживотно учење. Методологијата за проектирање и имплементација на доживотното учење како дел од TQM системот ќе им помогне на менаџерите подобро да ја организираат службата за образование, како и да постигнат ефикасност во организацијата на образовниот процес, како на менаџерите така и на вработените.

45. **Mitreva, E.** (2011). Model - Integral Methodology for Successful Designing and Implementing of TQM System in Macedonian Companies. *International Journal for Quality research, 5 (4). pp. 255-260.* ISSN 1800 – 6450. (ICV: 53.72; EBSCO)

Истражувањето е направено како обид да се согледа постојната состојба во македонските компании во доменот на проектирањето и имплементацијата на системот за квалитет, анализирана преку четирите столбови на куќата на квалитет на чии врв е врвниот менаџмент, а во основа е мерењето, оценувањето, анализирањето и споредувањето на квалитетот/ неквалитетот. Податоците добиени од истражувањето и предлог интегралната методологија за проектирање и имплементирање на TQM системот треба да помогнат и да бидат корисни насоки на сите наши компании кои се стремат да бидат организации од „светска класа". Моделот – методологијата која се предлага во овој труд е интегрална и универзална што значи дека е применлива во сите компании без разлика на која стопанска гранка и припаѓаат.

Трудови објавени во научно-стручни публикации:

46. **Mitreva, E.** and Taskov, N. (2014). Создание системы обеспечения качества для текстильных компаний Македонии. *Review of Business and Economics Studies*, 2 (2). pp. 75-80. ISSN 2308-944X.

Во овој труд се нагласи потребата од проектирање систем на квалитет во македонските текстилни компании, бидејќи според експертски анализи, текстилната индустрија е значаен економски фактор во македонското стопанство, бидејќи 30 отсто од вредноста на целокупниот извоз на Македонија го создава токму оваа индустрија која има свое значење преку фактот дека вработува повеќе од 22.000 луѓе. Конфекциските претпријатија во Македонија претежно се занимаваат со лон производство и основните вредностите за кои се залагаат се брза и квалитетна испорака на нарачките, а при тоа водејќи сметка за цената и исполнувањето на барањата на купувачите. Според ова, македонските конфекционери не бараат ништо друго освен ефективност и ефикасност, т.е. брза подготовка и изработка на работниот налог. За реализација на овие активности е неопходно дефинирање на деловните процеси и утврдување на вредностите на параметрите и променливите на системот. Постојната состојба во Текстилно - логистичкиот центар се анализираше преку четирите столбови на куќата на квалитет: интерната стандардизација, методите и техниките за обезбедување квалитет, образованието и мотивацијата и анализа на трошоците на квалитетот. Постојната состојба се анализираше и преку критериумите за добивање на Европската награда за квалитет: лидерство, политика и стратегија, менаџмент со вработени, ресурси, процеси, задоволство на купувачите /корисниците, задоволство на вработените, влијание врз друштвото, деловни резултати. Преку овие критериуми се оценуваше каде се наоѓа оваа компанија кога би се натпреварувала за Европската награда на квалитет.

47. **Mitreva, E.** and Taskov, N. (2014). Self-evaluation in the implementation of TQM strategy within Macedonian companies. *Upstream Research International Journal*, 2 (1). ISSN 2321 –0567.

Самооценувањето како основен пристап во примената на интегралната методологија за системот по TQM има пресудно значење за правилна примена на истиот. Проверката на системот по TQM мора да биде дел од секојдневната грижа на стратегискиот менаџмент. Таа треба да биде во функција на навремено преземање корективни мерки. Резултатите треба да покажат: што компанијата постигнала, а можностите покажуваат како овие резултати се постигнати. Во овој труд е дадена методологија за оценување на успехот од проектираниот и имплементиран систем по TQM (audit). Мониторингот ги опфаќа сите потсистеми од „куќата на квалитетот" во една компанија, како и по критериумите на Европската фондација за менаџмент на квалитет (EFQM) кои се користат за оценка на прогресот на компаниите во остварување на деловно совршенство.

48. **Mitreva, E.** and Taskov, N. (2014). Evaluating the success of the company designing the TQM System. *Journal of Process Management – New Technologies*, International, 2 (5). pp. 44-51. ISSN 2334-7449. (ICV: 4.09)

Сите деловни процеси во една компанија треба да се организирани мерењето да биде основа за оценување на остварениот квалитет и за споредување со она што требало да се направи по планот. Во овој труд е дадена предлог методологија за оценување на успехот од проектираниот и имплементиран систем по TQM (audit) и нејзината примена во некои

македонски компании. Успешност од примената на оваа методологија може да се постигне само ако деловните процеси се проектираат и се реализираат со оптимално искористување на ресурсите, со цел работите да се извршат најдобро од прв пат, без дефекти, без загуби на време и на задоволство на сите корисници.

49. **Mitreva, E.** and Filiposki, O. (2012). Proposed methodology for implementing quality methods and techniques in Macedonian companies. Journal of Engineering & Processing Management, 4 (1). pp. 33-46. ISSN 2157-7587.

Во овој труд е дадена предлог методологија за статистичка процесна контрола (SPC) како потсистем од TQM системот со која ќе им помогне на македонските менаџери во проектирањето добар систем на квалитет. Со оваа методологија се нуди токму поддршката на топ менаџментот, здобиена поради прикажување на резултатите од имплементацијата на дел од методите и техниките во некои македонски компании, и вклученост и посветеност на секој вработен, поради тоа што токму извршителите на процесите се оние кои ги подобруваат истите. Во овој труд се применети: карта на трендот, контролна карта, корелациона анализа, Парето пристапот и Ишикава методата. Од резултатите кои се добиени со истражувањето што е направено се дојде до сознание дека со примена на методологијата за SPC и методологијата за оптимизирање на трошоците може да се постигне дефинираниот квалитет и подобра продуктивност при најмали трошоци во работењето.

50. **Mitreva, Elizabeta** (2011). Интегрален модел за проектирање и имплементирање на TQM системот во компании. *Списание „Економија и бизнис”,* XIV (153). pp. 20-25. *ISSN 1409-6781.*

Во овој труд се дадени истражувањата направени во 151 македонска компанија за способноста на менаџментот во градење добар систем на квалитет и искуствата од нашата практика. Во овој труд се предлага прифаќање на филозофијата на TQM (Total Quality Management) во македонските компании што во светот доведе до масовна примена: од една страна поставена како пазарна стратегија за задоволување на потребите на купувачите/корисниците, а од друга страна, како супериорен стил на работа за унапредување на конкурентноста и ефикасноста, намалување на трошоците и долгорочен одржлив развој. Придобивките од методологијата за проектирање и имплементирање на TQM системот во компаниите се особено кога се бара утврден квалитет при најмали трошоци на работење преку примена на софтверските пакети со што се зголемува ефикасноста и профитот.

51. **Mitreva, E.** (2011). Модел за оптимизација на деловниот процес по воведување тотален менаџмент на квалитет (TQM. *Списание „Економија и бизнис”,* XIV (155). pp. 20-23. ISSN 1409-6781.

Анализата на трошоците на квалитет може да им помогне на менаџерите во компаниите да го разберат влијанието на лошиот квалитет врз финансиските резултати и на лошиот имиџ на компаниите. Во овој труд се предлага модел за подобро работење и поголема ефикасност и ефективност на компаниите, преку оптимизација на деловните процеси и целосно искористување на деловните потенцијали. Придобивките од примената на ваквиот модел не е само зголемување на деловните резултати на компаниите, што понатаму ќе послужи како погонска сила за континуирани подобрувања, туку и зголемување на посветеноста на топ менаџментот и вработените кон подобрување на процесите, задоволството на купувачите, вработените, акционерите, доставувачите, заедницата.

Трудови објавени во зборници на трудови од меѓународни конференции:

52. **Mitreva, E.,** Taskov, N. and Gjorshevski, H. (2015). Methodology for design and implementation of the TQM (Total Quality Management) system in automotive industry companies in Macedonia. In: *Regionalna naucno strucna konferencija - ERAZ 2015 - Odrzivi ekonomski razvoj-savremeni i multidisciplinarni pristupi*, 09 June 2015, Belgrade, Serbia.

Во овој труд е направена анализа во компанија од автомобилската индустрија со цел да се идентификува дали во истата има ефикасен систем на квалитет преку следење на начинот на кој се управуваат деловните процеси (идентификување, документирање и контрола) и дали е изградена документацијата за ефикасност на системот. Во овој труд е применета Pareto анализата за откривање на местата каде се случуваат најголем број

дефекти, Ishikawa пристапот за да се откријат причините за појава на грешки, како и контролните карти, QRQC- Quick Response Quick Control; 8D; PFMEA; Шест сигма, Lean методологија, Kaizen и други. Од резултатите кои се добиени со ова истражување се дојде до сознание дека со имплементација на овие методологии за оптимизација на деловните процеси може да се постигне дефинираниот квалитет и подобра продуктивност при најмали трошоци во работењето.

53. Taskov, N., **Mitreva, E.** and Sazdova, J. (2015). The current state of various characteristics related to the wine market in the Republic of Macedonia. In: *Regionalna naucno strucna konferencija - ERAZ 2015 - Odrzivi ekonomski razvoj-savremeni i multidisciplinarni pristupi,* 11 June 2015, Belgrade, Serbia.

Во овој труд се прикажа квалитативното и квантитативното истражување на пазарот на вино во Македонија со осврт на егзактни податоци. Истражувањето е спроведено со цел да се добие јасна слика за моменталната состојба за различни специфичности поврзани со пазарот на вино во Македонија од гледна точка на нејзините граѓани. Истото се базира врз анализите од телефонските интервјуа, направени на репрезентативен примерок од 1.007 испитаници, како и од четирите фокус групи со различни групи на граѓани, спроведени во октомври 2013 година. Анализите од истражувањето се концентрирани на повеќе сегменти поврзани со пазарот на алкохолните пијалаци, со особен осврт на виното.

54. Taskov, N., **Mitreva, E.,** Sazdova, J., Dimitrov, N. and Metodijeski, D. (2014). Full commitment of top management in Macedonian High Education Institutions. *In: Proceedings of the Scientific Conference Quality and Leading Innovation´2014,* 19–20 Sept 2014, Košice – Hradec Králové.

Во овој труд се анализирани факторите за успешна имплементација на TQM стратегијата во високообразовните институции. Ширењето на TQM концепцијата во високообразовните институции бара одредено социјално и културно ниво на средината (навики и менталитет на вработените), создавање инфраструктура и развој на корпоративната култура. Во овој труд се вложи напор, со помош на принципите на TQM, да се развие универзална, интегрална методологија за проектирање и имплементирање на TQM систем во високото образование. Оваа методологија треба да помогне и да даде корисни насоки на сите високообразовни институции кои се стремат да бидат образовни институции од „светска класа".

55. **Mitreva, E.** Taskov, N. and Lazarovski, Z. (2014). The need for the design and implementation of TQM system for the airport services TAV Airports Holding, Macedonia. *In: 8th International Quality Conference, 23 May 2014, 8th IQC, Center for Quality*, Faculty of Engineerin. University of Kragujevac.

Во овој труд се направи целосна дијагноза на некои деловни процеси во компанијата за аеродромски услуги TAV Airports Holding, Macedonia. Врз основа на анализите што ги направивме на постојниот систем за квалитет е проектирана соодветна методологија за секоја функција на TQM (Total Quality Management) системот со цел да се најде оптимално решение за непречено одвивање на аеродромскиот сообраќај, со цел да се задоволат желбите и потребите на клиентите, а притоа компанијата да оствари профит.

56. Koteski, C., Jakovlev, Z., **Mitreva, E.,** Angelkova, T. and Bardarova, S. and Kitanov, V. (2014). Zastita i prezentacija na kulturnoto nasledstvo na op. Prilep za turisticki celi. *In: 2nd International Conference on Cultural Heritage, Media and Tourism,* 18-19 Jan 2014, Ohrid, Macedonia.

Во овој труд преку неколку поглавја се констатира дека градот Прилеп располага со големо културно-историско богатство кое може да биди употребено за туристички цели. Прилеп располага со голем број археолошки наоѓалишта, културно-историски споменици, стари тврдини и музеи за кои е потребен соодветно образован кадар. Сите туристички агенции кои се занимаваат со овој вид на туризам треба да имаат туристички водич или туристички придружник и да располагаат со удобен и сигурен патен превоз. Сите археолошки локалитети треба да бидат внесени во археолошката карта на државата или општината, а археолошките наоѓалишта треба добро да бидат обележани на патната инфраструктура, за да можат туристите да ги забележат и посетуваат. За презентација на културното наследство е неопходна изработка на рекламен материјал кој ќе даде доволно информации на туристите.

57. **Mitreva, E.** and Taskov, N. (2013). The road to success - from high quality public services towards the high-quality public administration. *In: V-th International Scientific Conference: During the "Science Days of TU-Sofia 2013",* 1-3 June 2013, Sozopol, Bulgaria.

Постојат емпириски докази дека разните програми за подобрување на квалитетот на услугите што ги нуди јавната администрација го имаат зголемено задоволството на корисниците. Меѓутоа, во исто време анкетите и истражувањата кај нас покажуваат намалување на довербата во органите на владата и парламентот. Ова покажува дека не постои врска помеѓу квалитетот на услугата и довербата. Перцепцијата за квалитет доаѓа од многу специфични опсервации на јавните услуги, додека довербата се однесува на владината машинерија. Висококвалитетна јавна администрација значи можност на зголемување на задоволството на корисниците преку нудење јавни услуги и градење доверба во јавната администрација преку транспарентни процеси, како и преку демократски дијалог. За да се постигне ова, конвенционалните деловни концепти на квалитет според кои јавните услуги се обезбедувач на услугата, а граѓаните се клиенти кои мора да се збогатат со филозофијата на TQM концептот, кои ги гледа јавните служби како катализатори на општеството, а граѓаните како дел од одговорно и активно општество.

58. Koteski, C., Jakovlev, Z., **Mitreva, E.,** Angelkova, T., Bardarova, S. and Kitanov, V. (2013). Заштита и презентација на културното наследство на Општина Прилеп за туристички цели. *In: 1st International Conference on Cultural Heritage, Media and Tourism,* 18-19 Jan 2013, Ohrid, Macedonia.

Во овој труд преку неколку поглавја се третираат заштитата и презентацијата на културното наследство кое е одговорност на сите генерации во правец на откривање, заштита и презентирање за туристички вредности пред домашните и странски туристи. Во научниот труд Општина Прилеп е прикажана преку археологијата, историските периоди, историјата на уметноста, архитектурата и етнологијата.

59. **Mitreva, E.** and Filiposki, O. (2013). Примена на стратегијата на TQM (total quality management) во унапредување на квалитетот на услугите во туризмот. *In: Туризмот во Дојранскиот регион,* 20 април 2012, Дојран, Македонија.

Во овој труд се поставува прашањето каде се наоѓаат македонските менаџери од туристичката и хотелската индустрија во унапредување на квалитетот на услугите во туризмот, бидејќи македонските менаџери постојано се ориентирани во правец на решавање на проблемите на неквалитетот на услугите. Често поставувано прашање во туристичкиот сектор е: што е скапо во туристичките компании? Зошто се јавува потреба од редизајн на туристичката и хотелската индустрија? Во трудот се дадени насоки за унапредување на деловните процеси во македонските туристички компании.

60. **Mitreva, E.** and Jakovlev, Z. (2012). Creation of innovation climate for improvements and innovations of the business processes in the Macedonian companies. *In: II International Symposium Engineering Management and Competitiveness (EMC2012),* 22–23rd June, 2012, Zrenjenin.

Во овој труд се предлага методологија за унапредување на деловните процеси, што значи секојдневно подобрување што ќе доведе до зголемување на деловните резултати, задоволство на купувачите/ корисниците, задоволство на вработените, доставувачите, заедницата. За исполнување на светските и европските барања треба да се пристапи кон крупни промени во решавањето на проблемите, со нивна детална анализа. Она што треба да го направат менаџерските тимови е да ги прифатат промените и што поскоро да се вклучат во тековите на пазарното работење, во кое квалитетот е главен предуслов за освојување на купувачите.

61. **Mitreva, E.** and Filiposki, O. (2012). TQM approach in the projection of e-governance in business within the Macedonian governmental institutions. *In: IV International Scientific Conference,* June 2012, Sozopol.

Во овој труд се предлага методологијата на тоталниот менаџмент на квалитетот (TQM) во владините институции преку примена на QC – CE пирамида моделот. Предложениот QC-CE моделот е применлив за извршување на сите активности во сите сегменти на владините институции, без разлика на специфичноста во работата. Тоа значи, точно дефинирање на секое работно место, при што е одговорено на прашањата кои, што, каде, кога, зошто, како ќе бидат одговорени. Преку QC-CE моделот за квалитет се дефинираат обврските и одговорностите. На тој начин се создаваат правила на однесување и се постигнуваат добри меѓучовечки односи. QC-CE моделот овозможува постојани подобрувања што е основа на филозофијата за тотално управување со квалитет (TQM). На ваков начин се стандардизираат сите деловни процеси во владините тела и органи.

62. **Mitreva, E.,** Jakovlev, Z., Koteski, C., Angelkova, T. and Kitanov, V. (2012). Applying the methodology of benchmarking strategy within the within the travel companies in the Former Yugoslav Republic of Macedonia. *In: International Sientific Conference, Advances in Hospitality and Tourism Marketing &Management, Conference cd proceeding,* ISBN: 978-960-287-139-3, 31-05-03- June 2012, Corfu island - Greece.

За подобрување на состојбата на македонските туристички компании, во овој труд е предложена методологија за проектирање и имплементација на бенчмаркинг стратегијата, како една клучна алатка на топ менаџментот. Градењето политика и стратегија во македонските туристички компании со споредба со најдобрата практика, користејќи ја бенчмаркинг стратегијата не би требало да се претвори во имитирање, директно копирање на конкурентот, односно директно поддржување на конкурентските производи, што се сепак масовни појави и трендови кај нас, но и вид на манипулирање со купувачите/ корисниците. Сето ова, доведува до неинвентивен пристап, сузбивање на сопствената креативност, рушење на сопствените работни стандарди и др. Успешните фирми го користат бенчмаркингот како можност за креација, а не имитирање.

63. Koteski, C., Jakovlev, Z., **Mitreva, E.,** Angelkova, T. and Kitanov, V. (2012). Aspects of land and their distribution in Mariovo and Raječka Valley in Republic of Macedonia. *In: XII Conference on biotechnology with 'international participation*, 06-07- April- 2012, Cacak, Srbija.

Во овој труд се обработува просторот Мариово и Раечката Долина кои имаат многу интересен и хетероген состав. Како резултат на теренското истражување е развиена тематска мапа на просторната распределба на форми на Мариово и Раечката Долина.

64. **Mitreva, E.,** Jakovlev, Z., Koteski, C., Kitanov, V. and Angelkova, T. (2012). The stimulus for creativity of the employees in the travel companies in the Former Yugoslav Republic of Macedonia. *In: International Scientific Congress on curent trends in tourism Management and tourism policy*, 15-16- February 2012, Athens, Greece.

Во овој труд се дадени неколку принципи и стратегии кои ќе им помогнат на нашите менаџери од туристичкиот бизнис во процесот на интегрирање, што понатаму ќе помогне во проектирањето и имплементацијата на системот на квалитет, со што полесно би ги прифатиле промените и би се вклучиле во рамките на пазарно работење, каде што квалитетот на услугата е од клучно значење за освојување на клиентите. Треба да се наведе дека придобивките од спроведувањето на овие стратегии не може да се види веднаш, туку по подолг временски период. Сепак, тоа не треба да биде причина да се откажеме од почетна иницијатива, бидејќи квалитетот на услугата е долгорочен процес.

65. Koteski, C., Jakovlev, Z., **Mitreva, E.,** Angelkova, T. and Kitanov, V. (2012). The importance of hunting and hunting grounds for big and small game for tourism development in the basin of Crna Reka the Republic of Macedonia. *In: Second internacional Conference Management of Tourism and Entertainment - MTE*, 24-27- May, 2012, Ohrid- Republika Macedonia.

Целта на трудот е да се покажат можностите за лов и ловиштата за крупен и ситен дивеч, структурата на областите за лов, риболов, рибните водни објекти, видовите риби, како и рибниците следени во последните дваесет години прикажани од страна на општините и индивидуалните фарми во сливот на Црна Река.

66. **Mitreva, E.** and Filiposki, O. (2012). Проектирање и имплементирање на систем на квалитет преку тимската работа. *In: Современите менаџерски предизвици и организациските науки,* Битола.

Во овој труд е направена анализа во 151 македонска компанија за способноста на менаџментот во градење добар систем на квалитет и искуствата од нашата практика. Ова зборува за пристапот кој треба да се примени во македонските компании, за мотивирачко вклучување на потенцијалот од вработени во градењето на тимови.

67. **Mitreva, E.** (2012). The need of Macedonian companies for the management of suppliers. *In: Exchanging Experiences in the Fields of Corrosion, Materials and Environmental Protection*, April 5–8, 2011, Tara Mountain, Serbia.

Во овој труд се обработува обезбедувањето на квалитет на влезните материјали кој се остварува со адекватно дефинирање на карактеристиките и регулираните документи. Во градењето партнерски односи меѓу компаниите и доставувачите за секоја активност мора да постојат критериуми за проценка на добрите резултати и тоа не само за специфични и комплицирани работи, специфични решенија или специфични барања. Истражувањето што се направи во македонските компании наведува на фактот дека нашите компании градат формални деловни односи со доставувачите спрема потребите на компаниите, без желба суштински да се изградат тие односи, да се дефинираат обврските и одговорностите, да се унапреди квалитетот. Формалното креирање односи не ги донесува посакуваните резултати, бидејќи од лош квалитет на суровини не се очекува добар квалитет на производ., а со тоа, не се постигнуваат предности на пазарот, не се исполнуваат барањата на ISO стандардите.

68. **Mitreva, E.** and Prodanovska, V. (2011). Competitiveness among Macedonian companies. *In: International conference - Process Technology and Environmental Protection (PTEP 2011)*, 7 Dec 2011, Zrenjanin, Serbia.

Овој труд претставува завршна анализа на состојбата на македонските компании преку еден од критериумите за стекнување Европска награда за квалитет: мерење на задоволството на купувачите / купувачи, како и начинот на добивање на повратни информации за нивните желби/ потреби. Состојбата на македонските компании се разликува од оние во светот кои се базираат на филозофијата на TQM (тотален менаџмент на квалитет). Но, факт е дека позитивниот (како што се потврди од истражувањето) однос кон квалитетот се менува. Во текот на последните неколку години, од почетокот на воведувањето на пазарни реформи, со тенденција да се вклучи Македонија во Европската асоцијација во голема мера се менува односот на менаџерите кон квалитетот и се нагласи нивната заложба за постигнување врвен квалитет при оптимални трошоци.

69. **Mitreva, E.,** Prodanovska, V., Jakovlev, Z., Koteski, C. and Angelkova, T. (2011). Measuring business outcomes within Macedonian travel companies. *In: Contemporary trends in tourism and hospitallity,* 29-30 Sept 2011, Novi Sad, Serbia.

Евалуацијата на компаниите треба да се направи во секој стадиум, а резултатите треба да се искористат како моќно оружје за да се продолжи со циклусот на континуирано подобрување. Анализите во овој труд се под влијание на реалноста од нашата практика, начинот на самооценување и прашањата со кои се соочуваат македонските компании на европскиот и светскиот пазар, како и за мерките што ги преземаат раководните лица во насока на подобрување на туристичките услуги и деловните процеси. Главната разлика помеѓу тоталниот менаџмент на квалитет (TQM) и редовните методи и техники за управување со квалитет во рамките на туристички компании е во приодот на планирање, организирање и контрола на процесите, додека TQM стратегија покрај одредените активности инсистира на

промени преку учење и иновации со крајна цел континуирано подобрување на квалитетот на туристичките услуги. Со цел да се стане супериорен на пазарот е неопходно мерење на деловните резултати со цел да се добие повратна информација за тоа колку добро работите се направени, кои се недостатоците според планираните активности.

70. **Mitreva, E.** (2011). Application of methods and techniques of quality in the continual improvements and development of the process within the Macedonian companies. *In: Exchanging Experiences in the Fields of Corrosion, Materials and Environmental Protection*, April 5–8, 2011, Tara Mountain, Serbia.

Целта на овој труд е да се презентира значењето на креирањето на квалитетот на производите/ услугите во согласност со потребите и желбите на купувачите за кои мерки во практиката е реткост. Овој труд дава анализа за примената на методите и техниките во рамките на квалитетот на производите/ услугите во македонските компании. Од резултатите кои се добиени од истражувањето, се наметнува потребата од методологија за статистичка контрола на процесите како потсистем на TQM (тотален менаџмент на квалитет) систем за примената на методите и техниките за квалитет преку кои ќе се обезбеди дизајнираниот квалитет преку ефикасна контрола и минимално ниво на деловни трошоци.

71. **Mitreva, E.** (2011). Management capability - a condition for building a solid quality system. *In: II Međunarodni Kongres "Inženjerstvo, ekologija i materijali u procesnoj industriji",* March 2011, Tehnološkog fakultet, Zvornik.

Во овој труд се дадени наодите од истражувањата во поглед на капацитетот на лидерството во македонските компании, способноста на менаџерите во донесување одлуки и подготвеност за тимска работа спрема критериумите за добивање Европска награда за квалитет, како и насоките низ кои треба да поминат македонските компании за унапредување на деловните процеси, производите/ услугите. Решението е најдено во унапредување на менаџмент системот преку нова TQM стратегија, развој на кадрите и тимско работење, како и унапредување на процесите и тоа далеку порано, пред купување на нова технологија, посебно IT.

72. **Mitreva, E.,** Jakovlev, Z., Prodanovska, V. and Koteski, C. (2011). Application of methods and techniques of quality in the continual improvements and development of the process within the Macedonian travel companies. *In: Scientific conference with international participation, Opportunities and problems for the development of alternative forms of tourism in small villages,* 14-16 March 2011, Plovdiv, Bugarija.

Целта на овој труд е да се покаже важноста во утврдувањето на квалитетот на туристичките услуги во склад со потребите и желбите на корисниците, кои мерења во практиката се многу ретки. Во овој труд е дадена анализа за примената на методите и техниките во мерењето на квалитетот на услугите во македонските туристички компании. Од резултатите кои се добиени од истражувањето се наметнува потребата од соодветна методологија преку која ќе се обезбеди проектираниот квалитет на услугите преку ефикасна контрола и најмали трошоци на работење.

73. Angelkova, T., Koteski, C., Jakovlev, Z. and **Mitreva, E.** (2011). Sustainability and Competitiveness of Tourism. *In: XI International Conference,* 27-29- October 2011, Ohrid-Republika Macedonia.

Туризмот е активност која има големо влијание врз одржливиот развој на компаниите. Одржливоста на туризам вклучува широка соработка помеѓу туристичките компании, туристичките дестинации и националните, регионалните и локалните власти со цел да се понудат можности, а со тоа да се унапреди конкурентноста на сите заинтересирани страни. Можностите за одржлив развој на туризмот и јакнење на неговата конкурентност се во голема мера под влијание на квалитетот на животната средина, природното и културното наследство и други вредности, производи и ресурси, како и можностите што ги нуди локалната заедница.

74. **Mitreva, E.** (2011). Integral methodology for designing and implementing of total quality management systems within companies. *In: EHEDG World Congress*, June, 2011, Ohrid.

Предметот на истражување во овој труд е поврзан со валоризација на значењето и

перспективата од проектирањето и имплементацијата на системот на тотален менаџмент на квалитет (TQM), од аспект на истражување на неговиот удел во домашните компании и креирање модел – методологија за подобро работење и поголема ефикасност и ефективност на нашите компании. Истражувањето е направено како обид да се согледа постојната состојба во нашите компании во доменот на проектирањето и имплементацијата на системот за квалитет.

75. **Mitreva, E.** (2011). Потребата од нова парадигма во квалитетот на деловната култура во македонските компании. *In: Втората меѓународна научна конференција „Меѓународен дијалог: Исток-Запад“- (Култура, славјанство, економија),* March 2011, Свети Николе.

Во овој труд е направена анализа во македонските компании во поглед на тоа колку е прифатена TQM (Total Quality Management) филозофијата и кои чекори ги презема топ менаџментот во поглед на квалитетот на деловната култура, конкурентноста, иновативноста, образованието. Анализата е направена во македонското стопанство и институциите во последниве години кога во нашето опкружување се случуваат крупни општествено-политички, економски и културни промени во рамките на процесот на транзиција кон демократско уредување и пазарно работење. Таквите промени се проследени и со промени во сите сегменти на живеење, а посебно во компаниите соочени со конкурентноста, сопственоста, одржливиот развој. Во овој труд се дадени насоки кои ќе им помогнат на компаниите да можат побрзо да одговорат на надворешните промени преку нивно внатрешно менување кое ќе овозможи нивно ефективно функционирање во новите услови. Тоа значи, развивање нов систем вредности и норми, нова култура која ќе го поддржи менувањето на досегашните начини на однесување и делување и развој на нови парадигми во согласност со барањата на новите услови. Трудот треба им користи на сите заинтересирани страни за пробивањето на новата парадигма за квалитетот не само во македонските компании, туку и во државната хиерархија и институциите на системот и да овозможи новата филозофија на TQM и креативноста да станат водечка сила во правец на создавање нова национална политика.

76. Jakovlev, Z., Koteski, C., Angelkova, T., **Mitreva, E.** and Dzambazoski, Kristijan (2011). The Sports –Recreational animation as a factor for tourism development. *In: The influence of tourism,* April 27-29, 2011, Skopje, Macedonia.

Во овој труд се третираат современите тенденции во развојот на туризмот. Времето кога сместувањето и храната беа предуслов за туристички одмор се минато. Денес потребите на посетителите се разновидни и бараат широк спектар на туристички услуги.

77. **Mitreva, E.** (2011). Целосна посветеност на топ-менаџментот кон системот TQM во македонските високообразовни институциии негово континуирано усовршување. *In: III Научно-стручен собир со меѓународно учество,* 09.12.2011, Центар за култура – Битола.

Во овој труд е дадена интегрална методологија за проектирање на TQM (Total Quality Management) систем во високообразовните институции и негова имплементација во практиката на високото образование, како и активностите што треба да се преземат за градење систем за обезбедување квалитет. Сето ова бара еден научен, методолошки, плански пристап, упорност и систематичност. Истовремено, тоа значи драстична промена во однесувањето на академскиот кадар, радикални промени во организационата поставеност, јасно дефинирање на правата, обврските и одговорноста на секој поединец.

Трудови објавени во годишници:

78. Koteski, C., Jakovlev, Z., Angelkova, T., **Mitreva, E.** and Kitanov, V. (2014). Преглед на патничкиот и товарниот сообраќај во Република Македонија во периодот од 1982-2010 г. *Bulletin of Papers ASA - 2010-2011* (26-27). pp. 49-55. ISSN 0352-3497.

Значењето на патничкиот и товарниот сообраќај е од огромно значење, а привлекувањето на странски патници и инвеститори е од огромно значење за економскиот развој на нашата земја. Во овој труд се анализира одвивањето на патничкиот и товарниот сообраќај во изминатите 28 години во нашата земја. Анализите се направени подетално по гранки: железнички, езерски, воздушен, патен и градски превоз.

79. Koteski, C., Jakovlev, Z., Angelkova, T., **Mitreva, E.** and Kitanov, V. (2014). Преглед и состојба на поштенскиот сообраќај, мрежата и бројот на претплатници во телекомуникацискиот сообраќај во Република Македонија во периодот од 2005-2010 година. *Bulletin of Papers ASA - 2010-2011* (26-27). pp. 57-66. ISSN 0352-3497.

Денес во нашата земја во процесот на размена на мисли, вести и известување постојат се користат поштенскиот, телеграфскиот, телефонскиот, радио и телевизискиот сообраќај како дел од ПТТ сообраќајот. Во овој научен труд посебно е разгледан поштенскиот сообраќај, мрежата и бројот на претплатниците во телекомуникацискиот сообраќај. Овој вид на сообраќај има големо значење во секојдневниот живот на луѓето и развојот на стопанството во нашата земја Република Македонија.

80. Koteski, C., Jakovlev, Z., Angelkova, T., **Mitreva, E.** and Kitanov, V. (2014). Преглед на странски туристи и ноќевања по земји на припадност кои ја посетиле Република Македонија во периодот од 2006-2010г. *Bulletin of Papers ASA - 2010-2011* (26-27). pp. 67-74. ISSN 0352-3497.

Зголемувањето на бројот на туристите (домашни и странски), пред сè, зависи од линиската инфраструктура, видовите на патишта, железничката мрежа, модернизацијата на аеродромите и квалитетот на сместувачките објекти, понудената квалитетна услуга и секако субвенциите од државата. При правењето развојна стратегија на туризмот на нашата земја е неминовно да се направи анализа за посетеноста на домашните и странските туристи за секоја туристичка сезона и оствариле ноќевања во периодот од 2006 до 2010 година.

Д-р Митрева е член на меѓународниот научен комитет на две меѓународни списанија: „The Journal of Management of Roraima" (ISSN 2237-8057) и „The Independent Journal of Management & Production (IJM&P)" (with e-ISSN: 2236-269X). Истовремено, таа е член на организациониот одбор за одржување на научната трибина „Туризмот во Дојранскиот регион" организиран помеѓу Факултетот за туризам и бизнис логистика при Универзитетот „Гоце Делчев" - Штип и Локалната самоуправа на Дојран. Д-р Митрева е член на меѓународниот научен комитет на две меѓународни конференции: The V-th INTERNATIONAL SCIENTIFIC CONFERENCE - "e-Governance" During the "Science Days of TU-Sofia 2013" и на The 1st Workshop on Advanced Systems for e-Governance and e- Democratization (ASEG'16) Gdansk, Poland, 11 - 14 September, 2016.

Стручно-апликативна и организациско-развојна дејност

За време на изборниот период, кандидатката д-р Елизабета Митрева учествува во еден научноистражувачки и апликативен проект во земјава и тоа:

81. Учесник во проектот „Историско-географски пресек на туризмот и угостителството во Република Македонија". (проект на ФТБЛ финансиран од Фондот за научноистражувачка работа на Универзитетот „Гоце Делчев" - Штип) (2015-тековно);

Кандидатката д-р Митрева е рецензент на една скрипта „Пракса во хотелско - угостителски објекти" од д-р Нако Ташков, д-р Дејан Методијески и д-р Никола Димитров и еден практикум „Угостителството – умешност и занимање" од д-р Нако Ташков и д-р Татјана Бошков. Овие наслови се користат во наставата на прв циклус студии на Факултетот за туризам и бизнис логистика при Универзитетот „Гоце Делчев" - Штип.

Во изборниот период, кандидатката д-р Митрева е член на повеќе факултетски органи и комисии и тоа: Наставно-научниот совет при Факултетот за туризам и бизнис логистика, како и на ННС на ТТФ – Пробиштип и на ФПТН – Штип при Универзитет „Гоце Делчев" - Штип, Комисија за запишување нови студенти во прва година на прв циклус универзитетски студии од учебната 2011 до 2016 година. Истовремено, д-р Митрева е член/претседател на 5 рецензентски комисии за различни избори (асистенти-докторанди, асистенти, помлади асистенти и доценти). Кандидатката д-р Митрева е претседател на Одборот за соработка и доверба со јавноста на ФТБЛ при УГД, Штип и член на комисија за проверка на постојните учебници од македонски автори кои се користат на ФТБЛ при УГД, Штип.

ЗАКЛУЧОК И ПРЕДЛОГ

Доцент д-р Елизабета Митрева, вработена на Факултетот за туризам и бизнис логистика при Универзитетот „Гоце Делчев“ во Штип, е единствен пријавен кандидат на Конкурсот за избор на еден наставник во сите звања за наставно-научната област управување со системи и маркетинг менаџмент на Факултетот за туризам и бизнис логистика при Универзитетот „Гоце Делчев“ во Штип.

Врз основа на анализата на приложените документација се воочува дека кандидатката д-р Елизабета Митрева активно публикува научни трудови со оригинални резултати во референтни меѓународни списанија, активно учествува со оригинални трудови на значајни меѓународни конференции и се јавува како учесник во научноистражувачки проекти од областите на интерес. Покрај научноистражувачката дејност, кандидатката успешно одржува настава на Факултетот за туризам и бизнис логистика при Универзитетот „Гоце Делчев“ во Штип на прв, втор и трет циклус студии, како и на прв и втор циклус на студии на ТТФ, Пробиштип и на прв циклус студии на ФПТН и Земјоделскиот факултет - Штип при Универзитетот „Гоце Делчев“. Оттука, Рецензентската комисија е едногласна во оценката дека со целокупната своја досегашна работа д-р Митрева има извонреден придонес во наставно-образовната, научноистражувачката, стручно-апликативната и организациско-развојната дејност.

Согласно со претходно изнесеното, а во согласност со Законот за високо образование, Правилникот за единствените критериуми и постапката за избор во наставно-научни, научни, наставно-стручни и соработнички звања на Универзитетот „Гоце Делчев” во Штип, Комисијата со особено задоволство му предлага на Наставно-научниот совет на Факултетот за туризам и бизнис логистика при Универзитетот „Гоце Делчев“ во Штип, кандидатката д-р Елизабета Митрева да биде избрана во звањето вонреден професор од наставно-научната област управување со системи и маркетинг менаџмент на Факултетот за туризам и бизнис логистика при Универзитетот „Гоце Делчев“ во Штип.

РЕЦЕНЗЕНТСКА КОМИСИЈА:

Проф. д-р Трајко Мицески, Економски факултет - Штип, Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, претседател, с.р.
Вон. проф. д-р Еленица Софијанова, Економски факултет - Штип, Универзитет „Гоце Делчев“ - Штип, член, с.р.
Вон. проф. д-р Нако Ташков, Факултет за туризам и бизнис логистика, Универзитет „Гоце Делчев“ - Штип, член, с.р.

Табела за вреднување на активностите на доц. д-р Елизабета Митрева (2011-2016)

Р. бр.	Наставно-образовна дејност	Поени				
4.	Избрана во звање доцент	30				
	ВКУПНО	**30**				
Р. бр.	**Научноистражувачка дејност и стручно-уметнички активности**	Поени				
		Во земјава		Во странство		
		број	поени	број	поени	Вкупно
1.	Монографија или научна книга во земјата Реф. 2,4, 6-11 во странство Реф. 3,5	8	10	2	15	110
2.	Дел од монографија или научна книга Во странство Реф. 12-15			4	10	40
4	Трудови објавени во научно списание опфатено во (SCI) Реф. 16-22 Трудови објавени во научно списание опфатено во (CA) во странство Реф. 23-28, 31-37, 39-45 Трудови објавени во научно списание во земјата Реф. 50-51 (самостоен автор) во странство Реф. 29-30, 38, 46-49	2	1	7 20 7	9 6 3	63 120 2 21
19	Член на организационен одбор на научен собир	1	1	2	2	1 4
21	Награди-признанија за научни/уметнички постигнувања, сценско-музички награди	1	5			5
	ВКУПНО					**356**
Р. бр.	**Стручно-апликативна дејност и организациско- развојна дејност**	Поени				
		Во земјава		Во странство		
		број	поени	број	поени	Вкупно
3.	Речник Во земјата Реф. 1	1	4			4
5.	Труд во стручно (научно-популарно) списание (годишници): во земјата (Реф. 78-80)	3	2			6
6.	Труд објавен во зборник од трудови на стручен собир во земјата (Реф. 56, 58-59, 65-66, 73-77) во странство (Реф. 52-55, 57, 60-64, 67-72)	10	2	16	3	20 48
10.	Член на уредувачки одбор на стручно списание			4	2	8
13.	Учесник во научен проект во земјата (Реф. 81)	1	5			5
15.	Техничко унапредување Во земјата Во странство	4	2	1	2	8 2
28.	Член на факултетски орган, комисија	15	2			30
	ВКУПНО					**131**
	ВКУПНО БОДОВИ ОД СИТЕ ОБЛАСТИ					**517**