

РЕЦЕНЗИЈА
НА РАКОПИСОТ „МЕНАЏМЕНТ НА КВАЛИТЕТОТ ВО ТУРИСТИЧКАТА
ИНДУСТРИЈА” ОД ПРОФ. Д-Р ЕЛИЗАБЕТА МИТРЕВА,
ФАКУЛТЕТ ЗА ТУРИЗАМ И БИЗНИС ЛОГИСТИКА,
УНИВЕРЗИТЕТ „ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ” ВО ШТИП

Врз основа на одредбите од Статутот и Правилникот за единствените основи за остварување на издавачката дејност на Универзитетот „Гоце Делчев” во Штип, како и Одлуката бр. 2102-34/7 од 237. редовна седница на Наставно-научниот совет на Факултетот за туризам и бизнис логистика, одржана на ден 20.1.2021 година, избрана е Рецензентска комисија во состав:

- **проф. д-р Нако Ташков**, редовен професор во пензија, Факултет за туризам и бизнис логистика, Универзитет „Гоце Делчев” – Штип;
- **доц. д-р Оливер Филипоски**, Факултет за туризам и бизнис логистика, Универзитет „Гоце Делчев” - Штип

за изготвување на извештај, рецензија на приложениот ракопис „**МЕНАЏМЕНТ НА КВАЛИТЕТОТ ВО ТУРИСТИЧКАТА ИНДУСТРИЈА**” од **проф. д-р Елизабета Митрева**, наменет за студентите од трет циклус студии на студиската програма Туризам и угостителство на Факултетот за туризам и бизнис логистика факултет при Универзитет „Гоце Делчев” во Штип.

По прегледот на ракописот, Комисијата до Наставно-научниот совет на Факултетот за туризам и бизнис логистика го поднесува следниов

ИЗВЕШТАЈ

Учебникот „**МЕНАЏМЕНТ НА КВАЛИТЕТОТ ВО ТУРИСТИЧКАТА ИНДУСТРИЈА**“ е наменет главно за студентите од трет циклус студии на Факултетот за туризам и бизнис логистика. Предметот се изучува на студиската програма Туризам и угостителство во прв семестар и ја покрива наставната материја со оптовареност 2 (два) часа неделно т.е. 24 (дваесет и четири) часа по семестар.

Податоци за обем на ракописот: Проблематиката што е предмет на обработка е претставена во текст од вкупно 336 страници, од кои на 332 страници е претставен основниот текст, на 4 страници се поместени 94 релевантни библиографски единици, од монографски единици, периодични списанија, статии, извештаи и интернет страници, во најголем дел странска литература што ги покрива подрачјата што се третирали во трудот. За полесно совладување на изнесената проблематика авторот дава голем број шеми, за сè што може на сликовит начин да се претстави, со цел полесно да се разбере од страна на читателот. Во ракописот има практични примери од реални системи со цел да се види апликативната примена на методологиите кои даваат јасна претстава за соодветната тематика.

Обемот на трудот и неговата содржина: ги задоволува критериумите според бројот на часови и според одредбите од Правилникот за единствените основи за остварување на издавачката дејност на Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип.

Податоци за постоење на сличен или ист наслов: Учебникот е напишан на оригинален начин и во него е поместена теоријата на менаџментот на квалитет во туристичката индустрија со посебен акцент на унапредувањето на процесите, производите и услугите. Авторот на учебникот прилично амбициозно нуди одговор на прашањата со кои се соочува современото туристичко и хотелско работење. Во овој учебник е нагласено значењето на ориентацијата на туристичката индустрија кон квалитетот во задоволување на потребите и барањата на туристите кое станува императив, важен елемент за разликување на добрата и услугите и клучен елемент на лојалноста на туристите кон одредени

туристички места. Суштината на ориентацијата кон квалитетот се гледа во неговата можност истовремено, да обезбеди пазарно ширење, зголемување на продуктивноста, оптимизацијата на трошоците и подигање на нивото на квалитетот. Овој пристап е присутен, како кај хотелите што работат самостојно, така и кај оние кои се составен дел на големите компании и хотелски групи настанати преку заеднички вложувања, франшизи, менаџмент или други интеграциони процеси. Учебникот за управување со квалитетот во туристичката индустрија е посветен на примената на општите принципи и стандарди во хотелиерството и системите за управување со квалитет, со посебен акцент на системот за тотално управување со квалитетот (Total Quality Management - TQM). Всушност, фокусот е ставен на анализа на клучните претпоставки поврзани со начинот на кој треба да се планираат, организираат, воспостават и контролираат активностите, како и континуираното подобрување на квалитетот во хотелската индустрија.

Јазикот на кој е напишан овој учебник е јасен и разбирлив, а дефинициите на поимите во него се технички прецизни.

Краток опис на содржината: Учебникот „Менаџмент на квалитетот во туристичката индустрија“ се состои од деветнаесет тематски целини: 1. Значење на квалитетот во туризмот и хотелиерството; 2. Глобализацијата и промените во туризмот и хотелиерството; 3. Карактеристики на квалитетот во хотелиерството 4. Систем за управување со квалитет; 5. Систем за тотално управување со квалитетот (TQM – Total Quality Management); 6. Примена на TQM системот во хотелиерството; 7. Потребата од деловна совршеност во хотелиерството; 8. Значењето на стандардите во хотелскиот бизнис; 9. Стандарди од серијата ISO 9000 - Систем за управување со квалитетот; 10. Примена на еколошки стандарди во хотелиерството – серија ISO 14001:2015; 11. Систем за управување со безбедноста на храната – Стандард ISO 22000:2018 (од нива до трпежа); 12. Барањата на системот за управување со здравјето и безбедноста при работа - ISO 45001:2018; 13. Општествена одговорност на компаниите и усвојување на стандардот 26000:2018; 14. Спроведување политики за заштита на животната средина на еко хотели; 15. ISO 18513: 2003 - Стандард за систем за управување со туристички услуги; 16. HOTEQ 500 - Систем за управување со квалитет во хотелите; 17. Улогата на корисниците на услугите во обезбедувањето на квалитетот во хотелската индустрија; 18. Контрола на квалитетот во хотелиерството; 19. Примери од практика и истражување.

Пред да ги истакнеме нашите оценки за трудот, како и предлогот, најнапред во скратена форма ќе ја презентираме неговата содржина.

Во првото поглавје од учебникот е опфатено значењето, улогата и потребата од управувањето со квалитетот во туризмот и хотелиерството и претставува вовед во оваа интересна област. Во ова поглавје се опфатени и разработени основните концепти на квалитетот, како основна вредност на услужните дејности, каде што авторката укажува на клучните причини за примена на истите. Анализираниа е важноста на квалитетот за развојот на услужните дејности преку местото на услугите во економскиот развој, позицијата на туризмот во структурата на меѓународниот бизнис и улогата на хотелиерството во меѓународниот економски развој.

Во второто поглавје авторката ја разгледува глобализацијата и промените во туризмот и хотелиерството како и новите трендови што го следат новиот начин на живеење.

Во третото поглавје авторката се осврнува на карактеристиките на услужната дејност кои влијаат на квалитетот на хотелскиот производ, компонентите и нивоата на хотелскиот производ и формите на изразување на квалитетот во хотелиерството. Главната поента на авторката во ова поглавје е анализата на клучните карактеристики и димензии на квалитетот на хотелските услуги, кои дефинитивно влијаат на перцепцијата на корисниците на хотелски услуги.

На проблематиката поврзана со суштината во управувањето со квалитетот во туризмот и хотелиерството, како и развојот на системите за управување со нив авторката го посветила *четвртото поглавје* во учебникот. Целокупниот процес на управување со хотелите значи остварување на нивните општи цели, врзани, пред сè, за квалитетот,

ресурсите, позицијата на пазарот, профитабилноста, заштитата на животната средина, безбедноста и здравствената сигурност на туристите и вработените и исправноста на храната.

Петтото поглавје од учебникот авторката го посветила на развојот на поединечните системи за управување со квалитетот по фази на нивното создавање, со посебен осврт на филозофијата на TQM системот (Total Quality Management).

Во шестото поглавје авторката го насочува фокусот на вниманието кон важноста на TQM (тотален менаџмент на квалитет) системот за хотелското работење, принципите на кои се темели, потребните услови за негово усвојување, постапката за воведување, како и придобивките што ги има претпријатието од имплементација на истиот. Оваа глава ја обработува структурата на хотелската организација и започнува со анализа на глобалната организациона структура, базирана на принципите на TQM системот, како вовед во организацијата на хотелската структура. Потоа се анализира функционирањето на клучните хотелски услуги (сместување, храна и пијалаци), техниката на работење (анализа на активностите на деловните единици, основните деловни операции во процесот на работење) како основа на хотелското функционирање. Авторката ги обработува прашањата поврзани со управувањето со системот (управувањето со раководството, управувачките модели и делегирање на овластувањата) и воспоставување на управувачки контролен механизам.

Значајно внимание за моделите на деловна совршеност како пат кон остварување на врвен квалитет и прикажување на најпознатите модели во светот (The Deming Application Prize, Malcolm Baldrige National Quality Award - MBNQA, European Quality Award – EQA, како и предлог македонски модел на деловна совршеност) авторката посветила во *седмото поглавје*. Овде авторката го разработува македонскиот модел на деловна совршеност.

Клучните меѓународни стандарди кои претставуваат основа за воспоставување систем за управување во хотелското работење, односно серијата стандарди ISO 9000 или Системи за управување со квалитет, авторката ги разработила во *осмото поглавје*.

Познавање на стандардизацијата на услугите како основа за квалитет во хотелското работење е содржана во *деветтото поглавје* од учебникот. За авторката, имплементацијата на оваа филозофија се реализира преку градење „куќа на квалитет“, со цел да се даде слика за односот помеѓу барањата на купувачите, нивната претстава за квалитетот на услугите и други податоци кои се однесуваат на конкурентите, а пред сè на вредноста на услугата. Во ова поглавје покрај прашањата поврзани со важноста и улогата на стандардите за квалитетот во хотелиерството авторот ги обработува и внатрешните и надворешните стандарди.

Во десеттото поглавје авторката ја разработува проблематиката на темата за примената на еколошките стандарди во хотелиерството – серија ISO 14001:2015, како и содржината на основните карактеристики на серијата стандарди ISO 14001:2015.

Анализата на серијата стандарди за безбедност на храна (HACCP систем, ISO 22000:2018 и HALAL стандард) е обработена во *единаесеттото поглавје*.

Во дванаесетто поглавје се обработува стандардот ISO 45001:2018 (OHSAS 18001) или систем за управување со заштита на здравјето и безбедноста при работа.

Тринаесеттото поглавје ја елаборира општествената одговорност на компаниите и усвојувањето на стандардот 26000:2018. Овде авторката дава насоки за усвојување на овој стандард за воспоставување корпоративна одговорност во хотелскиот бизнис.

Креирањето и спроведувањето политики за заштита на животната средина на еко хотелите е дадено во *четирнаесеттото поглавје*.

Во петнаесеттото поглавје е елабориран ISO 18513: 2003 или Стандард за систем за управување со туристички услуги, додека *шеснаесеттата глава* го третира HOTEQ 500 стандардот или Систем за управување со квалитет во хотелите.

Во седумнаесеттото поглавје авторката акцентот го става на корисниците на услугите во обезбедувањето квалитет во хотелската индустрија, како и мерење на нивното задоволство од хотелските услуги. Во ова поглавје авторката дава анализа за улогата на услугите во обезбедувањето квалитет во хотелиерството, а пред сè за местото и улогата

на туристите како корисници на услугите во процесот на создавање и испорака на истите. Појдовна основа во тие процеси се потребите и желбите на туристите и нивната подготвеност за вклучување во овие процеси. Во тој контекст, авторката го анализира односот на вработените и службите кон гостите од аспект на нивната подготвеност за почитување на забелешките, сугестиите и предлозите на гостите. Според авторката, на ваков начин се придонесува за подобрување на производите и услугите и остварување на задоволството на туристите. Во ова поглавје детално се анализираат елементите кои влијаат на очекуваната и доживеаната услуга. Овде се разгледуваат причините кои доведуваат до неусогласеност на потребите, желбите и барањата на туристите со квалитетот на хотелските услуги и начините на нивно надминување. Поголавјето завршува со прикажување на методите и техниките кои се користат за мерење на задоволството на туристите со квалитетот на услугите.

Во *осумнаесеттото поглавје* авторката го обработува прашањето за контрола на квалитетот на хотелиерството. Во ова поглавје авторката се посветува на прашањата поврзани со содржината и значењето на контролата во процесот на создавање и испорака на хотелските услуги, следење на производно-услужниот процес, мерење на резултатите и преземање корективни мерки (ако за тоа има потреба). Овде авторката укажува на видовите на контрола и нивното значење во обезбедувањето квалитет во хотелиерството. Авторката го завршува ова поглавје со прикажување на интернетот како глобален инструмент за контрола на квалитетот и критериумите на база на кои се врши оценување на квалитетот на хотелите.

Во *последното поглавје* авторката дава анализа од истражувањата по проектот „Модел за подобрување на перформансите во хотелската индустрија и туризмот во Македонија“, каде што е главен истражувач. Според авторката истражувањето е направено како обид да се согледа постојната состојба во хотелската индустрија и туризмот во Македонија во доменот на проектирањето, имплементацијата и сертификацијата на системот за квалитет. Успешност на пазарот 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 рекламации, без загуби на време и на задоволство на сите корисници. Според авторката, податоците добиени од истражувањето ги обединија искуствата и реалноста на значаен број сертифицирани организациски системи во хотелската индустрија и туризмот во Македонија. Во ова поглавје авторката претставува неколку научни трудови публикувани во меѓународни научни списанија каде се публикувани податоците добиени од истражувањето, нивната анализа, како и принципите и стратегиите кои помогнале и дале корисни насоки во изработката на модел за подобрување на организациските перформанси, во дефинирање на мерките за остварување на одржливите деловни системи, во поттик на иновативноста, во давање придонес на јакнење на врските помеѓу хотелската индустрија и туризмот, научно истражувачката работа и иновациите.

Посебно што треба да се истакне во ова наше мислење е дека во учебникот следат практични примери од реални системи каде што студентите и читателите можат лесно и едноставно да ги разберат предложените методологии и да ја видат нивната апликативност во управувањето со системите.

ЗАКЛУЧОК

Овој учебник претставува уште еден обид на авторката да претстави научен материјал со висок квалитет во кој се даваат можности за стекнување пошироки знаења од областа на управувањето со системите во хотелиерството и туризмот и можноста за нивна примена во оваа дејност.

Врз основа на изложеното, може да се заклучи дека предложениот ракопис за учебник по предметот „Менаџмент на квалитетот во туристичката индустрија“ е сосема во согласност со студиската програма Туризам и угостителство и наставниот план на Факултетот за туризам и бизнис логистика. Учебникот од педагошки и научен аспект го поседува потребното ниво соодветно за студентите на трет циклус студии. Според наши сознанија, ваков учебник, која по обемот и содржината, на оригинален начин, разработува примери, прашања и нуди решенија, а која одговара на предвидената наставна програма по предметот „Менаџмент на квалитетот во туристичката индустрија“ на Факултетот за туризам и бизнис логистика при Универзитет „Гоце Делчев“ во Штип не е објавен.

Согласно со ова, на **Наставно-научниот совет на Факултетот за туризам и бизнис логистика при Универзитетот „Гоце Делчев“ во Штип со задоволство му го препорачуваме учебникот „Менаџмент на квалитетот во туристичката индустрија“ од авторката проф. д-р Елизабета Митрева да го прифати како РЕЦЕНЗИРАН УЧЕБНИК.**

Рецензенти

Д-р Нако Ташков, редовен професор во пензија од Факултетот за туризам и бизнис логистика, при Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, с.р.

Д-р Оливер Филипоски, доцент на Факултетот за туризам и бизнис логистика, при Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип, с.р.