

# ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА НА ИНФОРМАЦИОНО УПРАВУВАЧКИ СИСТЕМ ЗА ОПШТИНА ДОЈРАН

Доц. д-р Нако Ташков<sup>1</sup>, м-р Владан Андоновиќ<sup>2</sup>, Доц. д-р Дејан Методијески<sup>3</sup>, Илија Лазаревски<sup>4</sup>

## Апстракт

Предмет на оваа статија се информационите системи и нивната улога во развојот на туризмот со посебен осврт на можностите за имплементација на информационо управувачки систем за општина Дојран. Во првиот дел од трудот разгледани се карактеристиките на информационите системи и нивната синергија со туризмот. Во вториот дел се опфаќаат и објаснуваат потенцијалите кои ги нудат информационите системи. Во заклучокот се наведени придобивките од имплементацијата на ваков систем за општина Дојран.

Клучни зборови: информациски системи, туризам, општина Дојран

## 1. Туризмот и информациските системи

Во развојот на сите туристички дестинации учествуваат повеќе заинтересирани страни кои имаат непосреден интерес и учествуваат во развојот на туризмот. Постојат неколку групи на заинтересирани страни<sup>5</sup>:

- Локално население – кое живее и работи во дестинацијата и обезбедува локални ресурси за посетителите;
- Посетители или туристи (постоечки и потенцијални) – ги користат туристичките производи или услуги на дестинацијата;
- Јавен сектор – кој е заинтересиран за вработување, поттикнување на регионалниот развој и зголемување на вкупниот приход, има важна улога во развојот на туристичката дестинација;
- Туристичко стопанство – заинтересирани се за развој на туристичката дестинација поради стекнување на профит. Обезбедуваат туристички производи или услуги; и
- Останати учесници – организатори на патувања (tour operators), туристички агенции, невладини организации, инвеститори, сопственици на информациски системи за развој на туристичките дестинации итн.

---

<sup>1</sup> Универзитет „Гоце Делчев“, Штип, [nako.taskov@ugd.edu.mk](mailto:nako.taskov@ugd.edu.mk)

<sup>2</sup> Универзитет „Гоце Делчев“, Штип, [vladan.andonovikj@ugd.edu.mk](mailto:vladan.andonovikj@ugd.edu.mk)

<sup>3</sup> Универзитет „Гоце Делчев“, Штип, [dejan.metodijeski@ugd.edu.mk](mailto:dejan.metodijeski@ugd.edu.mk)

<sup>4</sup> Универзитет „Гоце Делчев“, Штип, [ilija.lazarevski@ugd.edu.mk](mailto:ilija.lazarevski@ugd.edu.mk)

<sup>5</sup> Njegus, A. (2010). Informacioni sistemi u turistickom poslovanju. Beograd: Singidunum

Информационите технологии и Интернетот посредуваат помеѓу сите заинтересирани страни во туризмот и го сочинуваат јадрото на електронскиот туризам кој тежнее да ги интегрира сите учесници во туризмот.

Туризмот во денешно време е многу динамичен систем поради брзите промени во однесувањето на потрошувачите (туристите), флексибилните структури, развојот на превозот, информационите технологии и др. Интернетот им дава нови можности на организациите да комуницираат со своите клиенти<sup>6</sup>.

Туризмот и информационите технологии обезбедуваат моќни алатки за економски раст, стратешки можности, развој на еднаквост ширум светот и др. Информационите технологии (ИТ) поттикнуваат:

- Глобализација и географска и оперативна експанзија на туризмот;
- Способност на организацијата да: управува со сопствените ресурси, зголемува продуктивноста, развива партнерство со своите клиенти, добавувачите, јавните организации, групи од интерес и други заинтересирани страни;
- Организациите да ги координираат своите активности на регионално, национално и глобално и географски да се шират; и
- Развој и одржување на конкурентска предност на организациите.

Константните иновации во хардверот, софтверот и мрежното сметководство им овозможуваат на динамичните организации ефикасно и ефективно да одговорат на барањата на своите заинтересирани страни и на тој начин да си обезбедат себеси долгорочен просперитет<sup>7</sup>.

Новосоздаденото работно опкружување поради дифузијата на ИТ, неминовно влијае на системот на туризмот. Настанува терминот електронски туризам (е-Туризам) кој ги дигитализира сите процеси и синџири на вредности во туризмот, хотелиерството, туристичките и угостителските дејности, авионските компании и др.

Информационите технологии и туризмот се два клучни катализатори кои:

- Ја зголемуваат ефикасноста во управувањето и комуницирањето;
- Го подобруваат квалитетот на производите и услугите;
- Обезбедуваат нови производи и услуги;
- Овозможуваат ре-инженеринг кон нови иновативни бизнис практики;
- Креираат нови искуства преку партнерство со добавувачите;
- Обезбедуваат стратешки можности и моќни алатки за економски раст;
- Промовираат интерактивност помеѓу динамичните и иновативните заедници и организации; и
- Ја унапредуваат дистрибуцијата на туризмот на електронскиот пазар и др.

За да се согледа влијанието на ИТ во туризмот доволно е да се разгледаат дистрибутивните канали во туризмот и начинот на испорака на производите и услугите кон туристите односно потрошувачите. Потрошувачот обично набавува „туристички производ“ на еден од четири начини: со посредство на туристички агенции,

---

<sup>6</sup> Gretzel, U., Law, R., Fuchs, M., eds., (2010). Information and communication technologies in tourism 2010. Springer

<sup>7</sup> Pease, W., Rowe, M., Cooper, M., eds., (2007). Information and communication technologies in support of the tourism industry. Idea Group

туроператори, регионални туристички организации или директно. Поради развојот на новите напредни системи за управување со туристичките дестинации, потрошувачите ќе можат директно, не само да го прегледаат, резервираат туристички производи на конкретна дестинација и платат по електронски пат, туку и сами да го креираат посакуваниот пакет на патување.

## 2. Имплементација на информационо управувачки систем за туризмот во општина Дојран

Во насока на зголемување на квалитетот на услугите кои ги нуди општина Дојран на своите граѓани и сите инволвирани лица, во областа на туризмот, како и во согласност со законската легислатива и тенденцијата за подобрување на состојбите во областа на туризмот, при што имајќи во предвид дека општината не располага со евиденција, односно електронска база на податоци на сместувачките капацитети од мал обем кои егзистираат на ниво на општина, како и нивната минорна експонираност на Интернет, неопходна е имплементација на информационо управувачки систем, кој ќе овозможи ефикасна и ефикасна евиденција, регистрација, и категоризација на сместувачките капацитети, како и навремена наплата на таксата за привремен престој (ТПП) на домашните и странските туристи од страна на општината.

Самата имплементација на ваков информационо управувачки систем, придонесува до стандардизирање на процедурите на ниво на општина во однос на процесите за евиденција, регистрација и категоризација на сместувачките капацитети од мал обем, како и дефинирање на постапки за наплата на ТПП.

Физичките лица кои вршат угостителска дејност од мал обем, ќе имаат можност комплетно по електронски пат, преку наменски креиран веб портал, да поднесуваат барања за евиденција, регистрација и категоризација на нивните капацитети до општината. На тој начин, одговорните лица од општината, ќе имаат можност навремено да ги започнат сите потребни процедури во однос на поднесените барања, со цел нивна евиденција, регистрација и категоризација, при што како краен резултат е впишување на сместувачките капацитети во електронскиот регистар на сместувачки капацитети од мал обем и нивна е-достапност на крајните корисници.

Секој субјект кој реализира угостителска дејност од мал обем, ќе има можност за електронско пријавување на домашните и странските гости, при што информациониот систем на општината ќе биде интегриран со системот на Министерството за внатрешни работи, поради проследување на истите податоци до министерството, во согласност со законската легислатива. Преку ваков информационо управувачки систем, општината ќе може да реализира поефикасна контрола, евиденција и наплата на таксата за привремен престој, со самата регистрација на домашните и странските туристи од страна на сопствениците на основните и комплементарните сместувачки капацитети.

Домашните и странските туристи, ќе имаат можност по електронски пат, преку наменски веб портал, да се информираат за сместувачките капацитети од мал обем, кои егзистираат на ниво на општина Дојран, да реализираат електронско резервирање на нивниот престој во некој од нив, како и да се информираат за сите важни информации поврзани со туризмот во општината (транспортната инфраструктура, логистиката итн.).

Имплементацијата на ваков информациона систем, побарува континуирано вложување во хардвер, софтвер, обука на крајните корисници и медиумска кампања за анимирање на крајните корисници, од страна на општината.

### 3. Заклучок

Придобивките од имплементацијата на ваков информациона систем, за сите директни или индиректни субјекти во областа на туризмот се следните:

- подобрува квалитетот на услугите кои ги нуди општината, поедноставување на работата на администрацијата и подобрува на финансискиот менаџмент со зголемување на приходите;
- зголемена наплата на таксата за привремен престој;
- подобрени услови за престој на домашните и странските гости;
- зголемување на лојалната конкуренција на сместувачките капацитети и воспоставување на конкурентни услови во сместувањето на туристите;
- максимизирање на нивото на соработка, помеѓу инволвираните страни (туристички агенции, туристичко биро, Полиција, Државен завод за статистика итн.);
- подобрување на социо-економските услови во општината;
- подобрување на туристичката инфраструктура; и
- зголемени можности за регионална и преку гранична соработка.

### Користена литература

Gretzel, U., Law, R., Fuchs, M., eds., (2010). Information and communication technologies in tourism 2010. Springer

Njegus, A. (2010). Informacioni sistemi u turisticom poslovanju. Beograd: Singidunum

Pease, W., Rowe, M., Cooper, M., eds., (2007). Information and communication technologies in support of the tourism industry. Idea Group