

**Елизабета МИТРЕВА
Јулијана САЗДОВА**

МЕНАЏМЕНТ НА КВАЛИТЕТ ВО ХОТЕЛИЕРСТВОТО



Скопје, 2019

**проф. д-р Елизабета Митрева
м-р Јулијана Саздова**

МЕНАЏМЕНТ НА КВАЛИТЕТ ВО ХОТЕЛИЕРСТВОТО

Штип, 2019 година

Автори

проф. д-р Елизабета МИТРЕВА
м-р Јулијана САЗДОВА

Рецензенти:

проф. д-р Марија ТАКОВСКА
проф. д-р Неда ПЕТРОСКА - АНГЕЛОВСКА

Издавач:

Печатница „2-ри Август“, Штип

Техничко уредување

Елизабета МИТРЕВА

Менаџмент на квалитет во хотелиерството

CIP - Каталогизација во публикација Национална и
универзитетска библиотека "Св. Климент Охридски", Скопје
640.4:005.6

МИТРЕВА, Елизабета

Менаџмент на квалитет во хотелиерството / Елизабета
Митрева, Јулијана Саздова. - Штип : 2-ри Август, 2019. - 284 стр. :
илустр. ; 25 см

Библиографија: стр. 279-284

ISBN 978-608-4662-99-0 1. Саздова, Јулијана [автор]

а) Хотелиерство - Управување со целосниот квалитет

COBISS.MK-ID 110091786

547(035)

Предговор

Во овој труд се презентирани и избрани различни извори од домашната и странска литература и се презентирани многу примери од практиката, со што теоретските ставови во областа на управувањето со квалитетот добија своја практична верификација. За авторите беше особено драгоцено искуството споделено од страна на хотелската индустрија при спроведеното истражување и личните контакти со дел од менаџментот со голем дел од хотелите. Во сублимирањето на трудот авторите се послужија и со голем материјал обезбеден како резултат на долгогодишната работа во оваа област, каде што имаа прилика да учествуваат во работата на бројни стручни и научни собири поврзани со бизнисот на претпријатијата и примената на стандардите за квалитетот во хотелиерството.

Убедувањето на авторите е дека книгата е доволно информативна, поучна за разбирање на проблемите, но и поттикнувачка за развој на нови иницијативи. Во таа смисла, таа останува отворена за додавање нови елементи во архитектурата за управување со квалитетот во хотелиерството.

Книгата може да послужи и на сите стручни кадри кои се вработени во хотелската и услужна дејност со цел подобрување на квалитетот на производот, деловните процеси и услугите кои ги нудат.

Неспорно е дека овој труд како прв обид на авторите за систематизирање на постојните сознанија од оваа област содржи многу недостатоци, за што следи сугестијата од авторите до читателите дека секоја забелешка е добредојдена.

Од авторите

СОДРЖИНА

	Вовед	1
	Општо за квалитетот	6
1.	Дефинирање и значење на квалитетот во туризмот и хотелиерството	6
1.1.	Квалитетот во услужните дејности	11
1.2.	Услужниот сектор во деловното работење	13
1.3.	Позиција на туризмот во структурата на меѓународната дејност	15
1.4.	Зачење и улога на хотелиерството во стопанствениот развој	16
1.5.		
2.	Карактеристики на квалитетот во хотелиерството	24
2.1.	Карактеристики на хотелското работење	24
2.2.	Хотелскиот производ како основен облик во хотелското работење	33
2.3.	Нивоа на хотелскиот производ	36
2.4.	Облици на манифестирање на квалитетот на хотелскиот производ	40
2.5.	Клучни особини на квалитетот на хотелските услуги	44
2.6.	Димензии на квалитетот на хотелската услуга	49
3.	Систем за управување со квалитет	55
3.1.	Дефиниција за управување со квалитетот	55
3.2.	Развој на системот за управување со квалитет	58
4.	Систем за тотално управување со квалитетот -TQM систем	71
4.1.	Поим и значење на TQM системот	71
4.2.	Основни начела на TQM системот	74
5.	Примена на TQM системот во хотелиерството	80
5.1.	Основни принципи на TQM системот во хотелиерството	80
5.2.	Придобивки на хотелот од воведувањето на TQM системот	84
5.3.	Постапка за воведување на TQM системот во хотелското претпријатие	86
5.4.	Можни грешки во фазата на подготовка за воведување на TQM системот во хотелското претпријатие	89

6.	Модели на бизнис совршенство	91
6.1.	Основни карактеристики на бизнис совршенството	91
6.2.	Malkolm Baldrige (MB) или американскиот модел за деловно совршенство	91
6.3.	Јапонски модел за деловно совршенство	98
6.4.	EFQM (европски) модел за деловно совршенство	101
7.	Значењето на стандардите во хотелскиот бизнис	110
7.1.	Меѓународни стандарди како основа за утврдување на системот за управување со квалитет во хотелските објекти	118
7.2.	Како да се отиде еден чекор понатаму - интегрирани менаџмент системи (IMS)	124
8.	Стандарди од серијата ISO 9000 - Систем за управување со квалитетот	132
8.1.	Содржина во основните карактеристики на серијата стандарди ISO 9000	132
8.2.	Основни принципи на системот за управување со квалитет	138
8.3.	Барања за воспоставување систем за управување со квалитет	145
8.4.	Евалуација на имплементацијата на системот за управување со квалитет	183
8.5.	Постапка и трошоци за воведување систем за управување со квалитет	186
8.6.	Од каде да се започне со интерната стандардизација во компаниа	190
8.7.	Примена на еколошки стандарди во хотелиерството - ISO 14001:2015	200
8.8.	Систем за управување со безбедноста на храната – Стандард ISO 22000:2018 (од нива до трпеза)	208
8.9.	Барања на ISO 45001:2018 за воспоставување на менаџмент систем со здравјето и безбедност при работа	220
8.10.	Насоки за стандардот ISO 26000:2018 за воспоставување корпоративна одговорност во хотелскиот бизнис	225
9.	Улогата на корисниците на услугите во обезбедувањето на квалитет во хотелската индустрија	228
9.1.	Мерење на задоволство на корисниците на хотелските услуги	238
9.2.	Методологија на собирање податоци за анализа на задоволството на корисниците на услуги	248

10.	Контролата на квалитетот во хотелиерството	265
10.1.	Дефинирање и важноста на контролата во хотелската индустрија	265
10.2.	Видови на контрола во хотелската услуга	272
10.3.	Интернетот како инструмент за контрола на квалитетот во хотелската индустрија	274
	Литература	278

ISBN 978-608-4662-99-0