



УНИВЕРЗИТЕТ „ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ“ - ШТИП

**Доц. д-р Дејан Методијески, Доц. д-р Тања Ангелкова Петкова,  
Доц. д-р Никола Цуцулески**

**ИНФОРМАТИЧКИ СИСТЕМИ ВО УГОСТИТЕЛСТВОТО И  
ТУРИЗМОТ - СКРИПТА**

Штип, 2016



УНИВЕРЗИТЕТ „ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ“ - ШТИП



УНИВЕРЗИТЕТ „ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ“ - ШТИП

**Доц. д-р Дејан Методијески, Доц. д-р Тања Ангелкова Петкова,  
Доц. д-р Никола Цуцулески**

**ИНФОРМАТИЧКИ СИСТЕМИ ВО УГОСТИТЕЛСТВОТО И  
ТУРИЗМОТ- СКРИПТА**



УНИВЕРЗИТЕТ „ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ“ - ШТИП

Доц. д-р Дејан Методијески, Доц. д-р Тања Ангелкова Петкова, Доц. д-р Никола Цуцулески

## ИНФОРМАТИЧКИ СИСТЕМИ ВО УГОСТИТЕЛСТВОТО И ТУРИЗМОТ- СКРИПТА

### Рецензенти:

Проф. д-р Елизабета Митрева  
Проф. д-р Нако Ташков  
Проф. д-р Никола Димитров

### Лектор:

Вангелија Цавкова

### Издавач:

Универзитет „Гоце Делчев“ - Штип

CIP - Каталогизација во публикација  
Национална и универзитетска библиотека "Св. Климент Охридски", Скопје  
640.4:004(035)  
338.482:004(035)  
МЕТОДИЈЕСКИ, Дејан  
Информатички системи во угостителството и туризмот [Електронски извор] : скрипта / Дејан Методијески, Тања Ангелкова Петкова, Никола Цуцулески. - Текст во PDF формат, содржи 185 стр., илустр.. - Штип : Универзитет "Гоце Делчев", Факултет за туризам и бизнис логистика, 2016  
Начин на пристап (URL): <http://js.ugd.edu.mk/>. - Наслов преземен од екранот. - Опис на изворот на ден 20.09.2016. - Фусноти кон текстот.  
- Библиографија: стр. 185  
ISBN 978-608-244-328-7  
1. Ангелкова Петкова, Тања [автор] 2. Цуцулески, Никола [автор]  
а) Угостителство - Информатички системи - Прирачници б) Туризам - Информатички системи – Прирачници  
COBISS.MK-ID 101693194



УНИВЕРЗИТЕТ „ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ“ – ШТИП  
ФАКУЛТЕТ ЗА ТУРИЗАМ И БИЗНИС ЛОГИСТИКА

**Доц. д-р Дејан Методијески, Доц. д-р Тања Ангелкова Петкова,  
Доц. д-р Никола Цуцулески**

**ИНФОРМАТИЧКИ СИСТЕМИ ВО УГОСТИТЕЛСТВОТО И  
ТУРИЗМОТ- СКРИПТА**

Штип, 2016

## СОДРЖИНА

ПРЕДГОВОР .....	8
I ДЕЛ: ВОВЕД ВО ИНФОРМАЦИСКИТЕ СИСТЕМИ .....	10
1. ОСНОВНИ КОНЦЕПТИ НА ИНФОРМАЦИСКИТЕ СИСТЕМИ.....	10
1.1. Поимза систем .....	10
1.2. Податок, информација, знаење, мудрост.....	11
1.3. Информациски системи.....	13
1.4. Информациска технологија .....	16
1.5. Архитектура на информацискиот систем .....	17
1.6. Основи на развој на информациските системи .....	20
2. ВОВЕД ВО ПРОЕКТИРАЊЕТО НА БАЗАТА НА ПОДАТОЦИ.....	28
2.1. Основни поими на моделот на податоци .....	28
2.2. Моделирање на податоци .....	36
2.3. Анализа на моделот на податоци.....	38
II ДЕЛ: РАБОТЕЊЕ ВО ДИГИТАЛНАТА ЕКОНОМИЈА .....	41
1. ОСНОВНИ ТЕХНОЛОГИИ ВО ДИГИТАЛНАТА ЕКОНОМИЈА.....	41
1.1. Новата економија наспроти старата економија .....	41
1.2. Деловни притисоци на организацијата во новата економија.....	43
1.3. Основни концепти на Интернет технологијата .....	45
2. МОДЕЛИ И ДЕЛОВНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОНСКОТО РАБОТЕЊЕ .....	51
2.1. Домени на електронското работење .....	51
2.2. Работни системи на електронското работење .....	54
2.3. Купување на готово решение или развивање од почеток? .....	66
2.4. Работни системи и стратешки предности .....	68
III ДЕЛ: ИНФОРМАЦИСКИ СИСТЕМИ ВО ТУРИЗМОТ И ХОТЕЛИЕРСТВОТО..	72
1. ЕЛЕКТРОНСКИ ТУРИЗАМ.....	72
1.1. Електронски дестинации .....	78
1.2. Електронско хотелиерство .....	107
1.3. Електронски авионски сообраќај .....	128
1.4. Електронски организатори на патувања и туристички агенции.....	155

Користена литература.....	185
---------------------------	-----

## ПРЕДГОВОР

Скриптата е наменета за потребите на студентите на Факултетот за туризам и бизнис логистика за подготвување на испитот по предметот Информатички системи во угостителството и туризмот. Содржината на скриптата ја опфаќа потребната материја за предавањата по предметот Информатички системи во угостителството и туризмот, според Наставната програма на Факултетот за туризам и бизнис логистика. Овој предмет, се изучува на насоката Туризам, како избран предмет во четвртиот семестар на втора година, носи четири кредити и има фонд на часови 2+1+1. На насоката Гастрономија, исхрана и диететика се изучува како задолжителен предмет во четвртиот семестар на втора година, носи шест кредити и има фонд на часови 2+2+1. Скриптата можат да ја користат сите студенти на останатите факултети каде што се изучува предметот Информатички системи во угостителството и туризмот, но и останатите стручни кадри кои ја проучуваат оваа проблематика. Истата е изготвена со цел да се унапреди наставата по предметот Информатички системи во угостителството и туризмот и да се подобри квалитетот на знаењето на студентите. Во разработката на скриптата е користена соодветна литература од познати автори и институции од областа на информациските системи и туризмот, а во најголем дел е базирана на книгата „Информациони системи у туристичком пословању“ од авторот Ангелина Његуш. Оваа скрипта е изработена во три дела.

Во првиот дел е опфатен материјалот кој се однесува на суштината и основните концепти на информациските системи, како поимот систем, податок, информација, знаење и мудрост. Обработен е материјалот поврзан со информациските системи, информациските технологии, архитектурата на информацискиот систем и основите за развој на информациските системи. Исто така, објаснети се воведот во проектирањето на базата на податоци, основните поими на моделот на податоци, моделирањето и анализата на моделот на податоци.

Во вториот дел се разгледуваат карактеристиките на работењето во дигиталната економија, основните технологии во дигиталната економија, новата наспроти старата економија, деловните притисоци на организацијата во дигиталната економија, основните концепти на Интернет технологијата. Опфатен е и дел за моделите и деловните системи на електронското работење и работните системи и стратешкото работење.

Третиот дел е посветен на информациските системи во туризмот и хотелиерството, електронскиот туризам, електронските дестинации, електронското хотелиерство, електронскиот авиосообраќај и електронските организатори на патувања и туристички агенции со соодветни студии на случаи.



За сите забелешки, авторите ќе ви бидат благодарни и ќе ги земат предвид при ново изменето и дополнето издание на скриптата. Исто така, искажуваме благодарност и до сите наши колеги и соработници кои дадоа придонес во обезбедувањето на неопходните материјали за комплетирање на содржината на скриптата.

*Од авторите*

### Користена литература:

1. Gretzel, U., Law, R., Fuchs, M., eds., „Information and communication technologies in tourism“, SpringerWienNewYork, 2010;
2. Hart, D., Gregor, S., eds., „Information systems foundations: constructing and criticising“, ANU E Press, 2005;
3. Jovanovic, V., Durdev, B., Srdic, Z., Stankov, U., „Geografski informacioni sistemi“, Singidunum, 2012;
4. Njegus, A., „Informacioni sistemi u turističkom poslovanju“, Singidunum, 2010;
5. Pease, W., Rowe, M., Cooper, M., eds., „Information and communication technologies in support of the tourism industry“, Idea Group Publishing, 2007;
6. Pizam, A., Holcomb, J., eds., „International dictionary of hospitality management“, Butterworth-Heinemann, 2008;
7. Plunkett, J., ed., „Plunkett's Airline, Hotel & Travel Industry Almanac 2011“, Plunkett Research, 2010;
8. Sharda, N., „Tourism Informatics: Visual travel recommender systems, social communities, and user interface design“, Information Science Reference, 2010;
9. Stair, R., Reynolds, G., „Fundamentals of information systems“, Course Technology, 2010;
10. Theobald, W., Dunsmore, E., „Internet resources for leisure and tourism“, Butterworth-Heinemann, 2000;
11. Xu, J., Quaddus, M., „Managing information systems: Ten essential topics“, Atlantis Press, 2013;
12. Zhou, Z., „E-commerce and information technology in hospitality and tourism“, Thomson Learning, 2004;
13. Делејни, Џ., Ван Хил, К., „Географски информациски системи“, Три, 2009;
14. Ејвисон, Д., Фицџералд, Г., „Развој на информациски системи: Методологии, техники и алатки“, Ад Вербум, 2010;
15. Здравев, З., Жежова, С., „Имплементација на е-учење на угд – научените лекции“, ВОСПИТАНИЕ, Списание за образовна теорија и практика, год.8, број 12, УГД, 2012/2013;
16. „Закон за електронска трговија“, Службен весник на РМ, бр.133/2007;
17. Лаудон, К., Лаудон, Џ., „Менаџмент информациски системи: Управување со дигитална економија“, Арс Ламина, 2010;
18. Маневски, А., „Видови и степен на користење на компјутерски базирани информациона системи (КБИС) за континуирано менаџирање во македонските компании“, УКЛО, 2013;
19. Сеферовиќ, С., Станков, У., „Општа и специфична употреба географских информациона система у туризму“, Зборник радова Департамента за географију, туризам и хотелијерство, ПМФ, Нови Сад, 38/2009;
20. Темјановски, Р., „Економска географија“, УГД, Штип, 2013.