

РЕЦЕНЗИРАН УЧЕБНИК

Елизабета МИТРЕВА

# МЕНАЏМЕНТ НА КВАЛИТЕТОТ ВО ТУРИСТИЧКАТА ИНДУСТРИЈА



Штип, 2021

Елизабета Митрева

**МЕНАЏМЕНТ НА КВАЛИТЕТОТ ВО  
ТУРИСТИЧКАТА ИНДУСТРИЈА**

Штип, 2021

Елизабета МИТРЕВА

# МЕНАЏМЕНТ НА КВАЛИТЕТОТ ВО ТУРИСТИЧКАТА ИНДУСТРИЈА

## **Автор**

Вон. проф. д-р Елизабета МИТРЕВА  
**МИМЕНАЏМЕНТ НА КВАЛИТЕТОТ ВО ТУРИСТИЧКАТА ИНДУСТРИЈА**

## **Рецензенти:**

проф. д-р Нако Ташков  
доц. д-р Оливер Филипоски

## **Јазична редакција**

Вангелија ЦАВКОВА

## **Техничко уредување**

Елизабета МИТРЕВА

## **Корица**

Автор: Елизабета Митрева

## **Издавач:**

Универзитет „Гоце Делчев“ - Штип  
**Штип, 2021**

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

338.48:005.6(075.8)

МИТРЕВА, Елизабета

Менаџмент на квалитетот во туристичката индустрија [Електронски извор] : учебник /  
Елизабета Митрева. - Штип : Универзитет "Гоце Делчев", Факултет за туризам и бизнис  
логистика, 2021

Начин на пристапување (URL): <https://e-lib.ugd.edu.mk/975>. - Текст во PDF формат, содржи 337  
стр., илустр. - Наслов преземен од екранот. - Опис на изворот на ден 16.02.2021. - Фусноти кон  
текстот

ISBN 978-608-244-790-2

а) Туристичка индустрија -- Менаџмент на квалитет -- Високошколски учебници

COBISS.MK-ID 53174533

DOI <https://www.doi.org/10.46763/9786082447902>

УНИВЕРЗИТЕТ „ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ“- ШТИП

ФАКУЛТЕТ ЗА ТУРИЗАМ И БИЗНИС ЛОГИСТИКА, ГЕВГЕЛИЈА



Вон. проф. д-р Елизабета Митрева

**МЕНАЏМЕНТ НА КВАЛИТЕТОТ ВО  
ТУРИСТИЧКАТА ИНДУСТРИЈА**

**- УЧЕБНИК -**

Штип, 2021

## 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 авторот 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 авторот се послужи и со голем материјал обезбеден како резултат на долгогодишната работа во оваа област, каде што имаше прилика да учествува во работата на бројни стручни и научни собири поврзани со бизнисот на претпријатијата и примената на стандардите за квалитетот во хотелиерството.

Убедувањето на авторот е дека книгата е доволно информативна, поучна за разбирање на голем дел од проблемите со кои се соочува оваа стопанска гранка, но и поттикнувачка за развој на нови иницијативи. Во таа смисла, учебникот останува отворен 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 авторот за систематизирање на постојните сознанија од оваа област содржи многу недостатоци, за што следи сугестијата од авторот до читателите дека секоја забелешка е добредојдена.

Ја изразувам мојата благодарност до рецензентите за нивните коментари и вредни предлози за подобрување на ракописот.

*Авторот*

## СОДРЖИНА

	<b>Теоретски дел</b>	
	<b>Вовед</b>	1
<b>1.</b>	<b>Општо за квалитетот</b>	5
1.1.	Значење на квалитетот во туризмот и хотелиерството	5
1.2.	Квалитетот во услужните дејности	9
1.3.	Услужниот сектор во деловното работење	10
1.4.	Позицијата на туризмот во структурата на меѓународната дејност	11
1.5.	Значење на улогата на хотелиерството во стопанскиот развој	12
<b>2.</b>	<b>Глобализацијата и промените во туризмот и хотелиерството</b>	18
<b>3.</b>	<b>Карактеристики на квалитетот во хотелиерството</b>	25
3.1.	Карактеристики на хотелското работење	25
3.2.	Хотелскиот производ како основен облик во хотелското работење	31
3.3.	Нивоа на хотелскиот производ	33
3.4.	Облици на манифестирање на квалитетот на хотелскиот производ/ услуга	36
3.5.	Клучни особини на квалитетот на хотелските услуги	39
3.6.	Димензии на квалитетот на хотелската услуга	42
<b>4.</b>	<b>Систем за управување со квалитет</b>	47
4.1.	Управување со квалитетот	47
4.2.	Развој на системот за управување со квалитет	49
4.3.	Познати ГУРУа во теоријата и практиката на менаџментот на квалитетот	53
<b>5.</b>	<b>Систем за тотално управување со квалитетот (TQM – Total Quality Management)</b>	59
5.1.	Поим и значење на TQM системот	59
5.2.	Основни начела на TQM системот	61
<b>6.</b>	<b>Примена на TQM системот во хотелиерството</b>	66
6.1.	Основни принципи на TQM системот во хотелиерството	66
6.2.	Придобивки на хотелот од воведувањето на TQM системот	69
6.3.	Постапка во процесот на воведување на TQM системот во хотелското претпријатие	70
6.4.	Можни грешки во фазата на подготовка за воведување на TQM системот во хотелското претпријатие	72
<b>7.</b>	<b>Потребата од деловна совршеност во хотелиерството</b>	74
7.1.	Теоретски детерминанти на деловната совршеност	74
7.2.	Клучни димензии на деловната совршеност на хотелот	79
7.3.	Позначајни модели на деловно совршенство во светот	82
7.4.	Malkolm Baldrige (MB) или американскиот модел за деловно совршенство	83
7.5.	Јапонски модел за деловно совршенство	88
7.6.	EFQM (европски) модел за деловно совршенство	90
7.7.	Македонски модел на деловна совршеност	95
<b>8.</b>	<b>Значењето на стандардите во хотелскиот бизнис</b>	97
8.1.	Меѓународни стандарди како основа за системот за управување со квалитет во хотелските објекти	103



8.2.	Како да се отиде еден чекор понатаму - интегрирани менаџмент системи (IMS)	107
8.2.1.	<i>Чекори во процесот на интегрирање</i>	110
<b>9.</b>	<b>Стандарди од серијата ISO 9000 - Систем за управување со квалитетот</b>	113
9.1.	Содржина во основните карактеристики на серијата стандарди ISO 9000	113
9.2.	Основни принципи на системот за управување со квалитет	117
9.3.	Барања за воспоставување систем за управување со квалитет	122
9.4.	Евалуација на имплементацијата на системот за управување со квалитет	150
9.5.	Постапка и трошоци за воведување систем за управување со квалитет	153
9.6.	Од каде да се започне со интерната стандардизација во компании	156
9.6.1.	<i>Анализа на основните елементи на деловните процеси</i>	158
9.6.2.	<i>Што значи да се примени QC-CE модел во дизајнирањето на деловните процеси</i>	160
<b>10.</b>	<b>Примена на еколошки стандарди во хотелиерството – серија ISO 14001:2015</b>	164
10.1.	Содржина во основните карактеристики на серијата стандарди ISO 14001:2015	164
<b>11.</b>	<b>Систем за управување со безбедноста на храната – Стандард ISO 22000:2018 (од нива до трпеза)</b>	170
11.1.	Постапка за воведување на ISO 22000 стандардите	172
11.2.	Потребата од HACCP стандарди	174
11.3.	HALAL стандарди	177
<b>12.</b>	<b>Барањата на системот за управување со здравјето и безбедноста при работа - ISO 45001:2018</b>	179
12.1.	Имплементација на ISO 45001:2018	180
<b>13.</b>	<b>Општествена одговорност на компаниите и усвојување на стандардот 26000:2018</b>	183
13.1.	Насоки за усвојување на стандардот ISO 26000:2018 за воспоставување корпоративна одговорност во хотелскиот бизнис	183
13.2.	Примери на ООП низ светот	186
13.3.	Општествена одговорност на претпријатијата (ООП) во Р.С. Македонија	187
<b>14.</b>	<b>Спроведување политики за заштита на животната средина на еко хотели</b>	190
14.1.	Што претставува енергетска ефикасност	190
14.2.	Заштита на животната средина	192
14.3.	Што претставува еко хотел	194
14.4.	Политики кои еко хотелите ги спроведуваат за заштита на животната средина	197
<b>15.</b>	<b>ISO 18513: 2003 Стандард за систем за управување со туристички услуги</b>	202
<b>16.</b>	<b>HOTELQ 500 - Систем за управување со квалитет во хотели</b>	207

<b>17.</b>	<b>Улогата на корисниците на услугите во обезбедувањето на квалитет во хотелската индустрија</b>	210
17.1.	Учество на туристот во потенцијалната фаза на давање на услуга	210
17.2.	Мерење на задоволство на корисниците на хотелските услуги	217
17.3.	Методологија на собирање податоци за анализа на задоволството на корисниците на услуги	224
17.4.	Директни и индиректни методи на мерење на задоволството на корисниците од хотелската услуга	226
<b>18.</b>	<b>Контролата на квалитетот во хотелиерството</b>	236
18.1.	Важноста на контролата во хотелската индустрија	236
18.2.	Видови контрола во хотелската услуга	241
18.3.	Интернетот како глобален инструмент за контрола на квалитетот во хотелската индустрија	242
<b>19.</b>	<b>Примери од практика и истражување</b>	246
	<b>Литература</b>	333



ISBN 978-608-244-790-2