KNOWLEDGE
ikm
INTERNATIONAL JOURNAL
Scientific & Applicative Papers
Vol. 9
2015

INSTITUTE OF KNOWLEDGE MANAGEMENT

SKOPJE, MACEDONIA

KNOWLEDGE

International Journal Scientific and Applicative papers V9

Editing Board

PhD Vlado Kambovski, PhD Robert Dimitrovski, PhD Predrag Trajković, PhD Maria Kavdanska, PhD Svetlana Trajković, PhD Zivota Radosavljevik, PhD Margarita Koleva, PhD Mile Matijević, PhD Nonka Mateva, PhD Rositsa Chobanova, PhD Aleksandar Nikolovski, PhD Jove Kekenovski, PhD Marija Knezevik, PhD Ilija Nasov, PhD Irina Singaveskaya, PhD Nonka Mateva, PhD Dzulijana Tomovska, PhD Oliver Dimitrijevik, PhD Nedzat Koraljik, PhD Nebojsha Pavlovik, PhD Nikolina Ognenska, PhD Dimitrija Popovski, PhD Lisent Bashkurti, PhD Tome Naumov, PhD Trajce Dojcinovski, PhD Jana Merdzanova, PhD Zoran Srzentic, PhD Nikolai Sashkov Cankov

Preparing and correction: Liljana Pushova**,** Martina Nedelkovska

Print: GRAFOPROM – Bitola

Editor: IKM – Skopje

For editor
PhD Robert Dimitrovski

KNOWLEDGE

International Journal Scientific and applicative papers V9

ISSN 1857-92

SCIENTIFIC COMMITTEE

President: Academic, Prof. Vlado Kambovski PhD, President of Macedonian Academy of Science and Arts, Skopje (Macedonia)

- Prof. Robert Dimitrovski PhD, Faculty of Management, MIT University, Skopje (Macedonia)
- Prof. Zivota Radosavljevik PhD, Dean, Faculty FORCUP, Union University, Belgrade (Serbia)
- Prof. Rosica Cobanova PhD, Bulgarian Academy of Sciences,Sofia (Bulgaria)
- Prof. Ilija Nasov PhD, Research and Development center PLASMA, Skopje (Macedonia)
- Prof. Aleksandar Nikolovski PhD, Director of PhD Institute, FON University, Skopje (Macedonia)
- Prof. Anita Trajkovska PhD, Rochester University (USA)
- Prof. Milan Radosavljevic PhD, Dean, Faculty of strategic and operational management, Union University, Belgrade (Serbia)
- Prof. Aleksandar Donchev PhD, MIT University, Faculty of law, Skopje (Macedonia)
- Prof. Anka Trajkovska Petkoska PhD, UKLO, Faculty of technology and technical sciences, Bitola (Macedonia)
- Prof. Predrag Trajkovic PhD, JMPNT, (Serbia)
- Prof. Lidija Tozi PhD, Faculty of Pharmacy, Ss. Cyril and Methodius University, Skopje (Macedonia)
- Prof. Bistra Angelovska, Faculty of Medicine, University “Goce Delcev”, Shtip (Macedonia)
- Prof. Misho Hristovski PhD, Faculty of Veterinary Medicine, Ss. Cyril and Methodius University, Skopje (Macedonia)
- Prof. Jove Kekenovski PhD, Faculty of Tourism, UKLO , Bitola (Macedonia)
- Prof. Sasho Korunoski, Dean, Faculty of Tourism, UKLO, Bitola (Macedonia)
- Prof. Cvetko Andreevski, Vise rector, Faculty of Tourism, UKLO, Bitola (Macedonia)
- Prof. Margarita Koleva PhD, Dean, Faculty of Pedagogy, University Neofit Rilski, Blagoevgrad (Bulgaria)
- Prof. Maria Kavdanska PhD, Faculty of Pedagogy, University Neofit Rilski, Blagoevgrad (Bulgaria)
- Prof. Marija Knezevic PhD, Academic, Banja Luka, (Bosnia and Herzegovina)
- Ljupco Naumovski PhD, Forum for Mobility and Research, Bitola (Macedonia)
- Prof. Oliver Iliev PhD , Faculty of Communication and IT, FON University, Skopje (Macedonia)
- Prof. Dimitrija Popovski PhD, Faculty of Sport, Ss. Cyril and Methodius University, Skopje (Macedonia)
- Prof. Yuri Doroshenko PhD, Dean, Faculty of Economics and Management, Belgorod (Russian Federation)
- Prof. Sashko Plachkov PhD, Faculty of Pedagogy, University Neofit Rilski, Blagoevgrad (Bulgaria)
- Prof. Ivan Petkov PhD, Rector, European Polytechnic University, Pernik (Bulgaria)
- Prof. Vladimir Lazarov PhD, European Polytechnic University, Pernik (Bulgaria)
- Prof. Tosko Krstev PhD, European Polytechnic University, Pernik (Bulgaria)
- Prof. Antoanela Hristova PhD, European Polytechnic University, Pernik (Bulgaria)
- Prof. Azra Adjajlic – Dedovic PhD, Faculty of criminology and security, Sarajevo (Bosnia & Herzegovina)
- Prof. Aleksandr Korablev, PhD, Dean, Faculty for economy and management, Saint Petrsburg State Forest Technical University, Saint Petrsburg (Russian Federation)
- Prof. Primoz Dolenc, PhD, Faculty of Management, Primorska University, Koper (Slovenia)
- Doc. Igor Stubelj, PhD, PhD, Faculty of Management, Primorska University, Koper (Slovenia)
- Prof Karl Schopf, PhD, Akademie fur wissenschaftliche forchung und studium, Wien (Austria)

- Prof. Volodymyr Denysyuk, PhD, Dobrov Center for Scientific and Technologogical Potential and History studies at the National Academy of Sciences of Ukraine (Ukraine)
- Prof. Laste Spasovski PhD, Vocational and educational center, Skopje, Macedonia
- Prof. Branislav Simonovic PhD, Faculty of law, Kragujevac (Serbia)
- Prof. Dragan Kokovic PhD, University of Novi Sad, Novi Sad (Serbia)
- Prof. Sasha Kicoshev PhD, University of Novi Sad, Novi Sad (Serbia)
- Prof. Pere Tumbas PhD, Faculty of Economics , University of Novi Sad , Subotica (Serbia)
- Prof. Natalija Kirejenko PhD, Faculty For economic and Business, Institute of Entrepreneurial Activity, Minsk (Belarus)
- Prof Evgenia Penkova-Pantaleeva PhD, UNWE -Sofia (Bulgaria)
- Prof. Nikolina Ognenska PhD, Faculty of Music, SEU - Blagoevgrad (Bulgaria)
- Prof. Tihomir Domazet PhD, President of the Croatian Institute for Finance and Accounting
- Prof. Stojan Ivanov Ivanov PhD, Faculty of Public Health and Sport, SWU Neofit Rilski, Blagoevgrad (Bulgaria)
- Maja Lubenova Cholakova PhD, Faculty of Public Health and Sport, SWU Neofit Rilski, Blagoevgrad (Bulgaria)
- Daniela Ivanova Popova PhD, Faculty of Public Health and Sport, SWU Neofit Rilski, Blagoevgrad (Bulgaria)
- Prof. Branimir Kampl PhD, Institute SANO, Zagreb (Croatia)
- Prof. Marina Simin PhD, College of professional studies in Management and Business Communication, Sremski Karlovci (Serbia)
- Prof. Miladin Kalinic, College of professional studies in Management and Business Communication, Sremski Karlovci (Serbia)
- Prof. Helmut Shramke PhD, former Head of the University of Vienna Reform Group (Austria)
- Prof. Ahmad Zakeri PhD, University of Wolver Hampton, (United Kingdom)
- Prof. Tzako Pantaleev PhD, NBUniversity , Sofia (Bulgaria)
- Prof. Lisen Bashkurti PhD, Global Vice President of Sun Moon University (Albania)
- Prof. Baki Koleci PhD , University Hadzi Zeka , (Kosovo)
- Prof. Ivana Jelik PhD, University of Podgorica, Faculty of Law, (MNE)
- Prof. Islam Hasani PhD, Kingston University (Bahrein)
- Prof. Rumen Valcovski PhD, Imunolab Sofia (Bulgaria)
- Prof. Jonko Kunchev PhD, University „Cernorizec Hrabar“ - Varna (Bulgaria)
- Prof. Nedjad Korajlic PhD, Faculty of criminology and security, Sarajevo (Bosnia & Herzegovina)
- Prof. Alisabri Sabani PhD, Faculty of criminology and security, Sarajevo (Bosnia & Herzegovina)
- Prof. Jova Ateljevic PhD, Faculty of Economy, University of Banja Luka, (Bosnia & Herzegovina)
- Prof. Branislav Simonovic PhD, Faculty of law University of Kragujevac (Serbia)
- Doc. Tatyana Sobolieva PhD, State Higher Education Establishment Vadiym Getman Kiyev National Economic University, Kiyev (Ukraine)
- Prof. Svetlana Trajkovic PhD, College for professional applied studies, Vranje (Serbia)
- Prof. Suzana Pavlovic PhD, High health – sanitary school for professional studies, Belgrade (Serbia)
- Prof. Zorka Jugovic PhD, High health – sanitary school for professional studies, Belgrade (Serbia)
- Prof. Dragan Marinkovic PhD, High health – sanitary school for professional studies, Belgrade (Serbia)
- Prof. Dusan Ristic, PhD Emeritus – Faculty of Management, Sremski Karlovci (Serbia)
- Prof. Rumen Stefanov, PhD, Dean, Faculty of public health, Medical University of Plovdiv (Bulgaria)
- Prof. Stojna Ristevska PhD, Dean, High Medicine School, Bitola, (Macedonia)
- Prof. Snezana Stoilova, PhD, High Medicine School, Bitola, (Macedonia)
- Prof. Dzulijana Tomovska, PhD, Dean, Faculty of Biotechnical sciences, Bitola (Macedonia)
- Prof. Mitre Stojanovski PhD, Faculty of Biotechnical sciences, Bitola (Macedonia)

- Prof. Ljupce Kocovski PhD, Faculty of Biotechnical sciences, Bitola (Macedonia)
- Prof. Vasil Zecev PhD, College of tourism, Blagoevgrad (Bulgaria)
- Prof. Nikola Bozkov PhD, College of tourism, Blagoevgrad (Bulgaria)
- Prof. Vasil Pehlivanov PhD, College of tourism, Blagoevgrad (Bulgaria)
- Prof. Oliver Dimitrijevic PhD, High medicine school for professional studies “Hipokrat”, Bujanovac (Serbia)
- Prof. Erzika Antic PhD, High medicine school for professional studies “Hipokrat”, Bujanovac (Serbia)
- Prof. Jelena Stojanovic PhD, High medicine school for professional studies “Hipokrat”, Bujanovac (Serbia)
- Doc. Marija Kostić PhD, Faculty of Hotel Management and Tourism, Vrnjačka Banja (Serbia)
- Doc. Sandra Živanović PhD, Faculty of Hotel Management and Tourism, Vrnjačka Banja (Serbia)
- Doc. Snežana Milićević PhD, Faculty of Hotel Management and Tourism, Vrnjačka Banja (Serbia)
- Doc. Nebojsa Pavlovic PhD, Faculty of Hotel Management and Tourism, Vrnjačka Banja (Serbia)
- Prof. Kamal Al-Nakib PhD, College of Business Administration Department, Kingdom University (Bahrain)
- Venus Del Rosario, Arab Open University (Philippines)
- Nishad M. Navaz, Kingdom University (India)

Contents

CHANGES AND THE CONCEPT OF LIFELONG LEARNING 13
PROF. LASTE SPASOVSKI PH.D 13
PROF. ROBERT DIMITROVSKI PH.D. 13
ELEMENTS AND DIRECTIONS OF PROGRAM QUALITY MANAGEMENT HIGHER EDUCATIONAL INSTITUTION 21
PROF. JOVE KEKENOVSKI PH.D 21
ECONOMY AND CHILDREN: SIX WAYS FOR MASTERING ECONOMIC KNOWLEDGE AT PRE-SCHOOL AGE 28
MARIA KAVDANSKA, PHD 28
KNOWLEDGE - CHANGES – KNOWLEDGE 33
PROF. ROBERT DIMITROVSKI PHD 33
EXOGENOUS DETERMINANTS FOR MF DEVELOPMENT IN THE R. OF MACEDONIA (Socio-economic Aspects) 41
NEBOJSA CVETANOVSKI, PH. D 41
CULTURE OF CHANGE FOR SUSTAINABILITY 46
PROF. ROBERT DIMITROVSKI PH.D. 46
PROF. LASTE SPASOVSKI PH.D 46
МЕНАЏМЕНТОТ НА ЛАНЕЦОТ НА НАБАВКА ВО ЈАВНИТЕ ЗДРАВСТВЕНИ ИНСТИТУЦИИ ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА 55
IZET ZEQIRI
ARBRESHA FERATI 55
KENAN FERATI 55
CRIMES AGAINST HUMANITY AND INTERNATIONAL LAW 60
PROF. ALEKSANDAR DONCHEV PH.D. 60
Shaban Saliu PhD 60
ПОСТАПКА ЗА СЛЕДЕЊЕ НА КОМУНИКАЦИИТЕ ЗА СЛЕДЕЊЕ И ГОНЕЊЕ НА СТОРИТЕЛИТЕ НА КРИВИЧНИ ДЕЛА 67
ПРОФ. Д-Р ПИВОВАРОВ ВЛАДИМИР 67
MANAGEMENT - PROCESS SUBJECT TO CONSTANT CHANGE 72
EMILIJA PETROVA GORGIEVA PHD 72
SNEZANA MIRASCIEVA PHD 72
IRENA KITANOVA MSC 72
DIMENSIONS OF QUALITY IN TOURISM: A SMALL BUSINESS PERSPECTIVE 77
BRANKO NIKOLOVSKI, PHD 77
TATJANA DIMOSKA, PHD 77
SEARCH FOR VALUES AND TALENT IN ORGANIZATIONS STRIVING TOWARDS A KNOWLEDGE BASED ECONOMY-THE CASE OF REPUBLIC OF MACEDONIA 82
ANGELINA TANEVA-VESHOSKA 82
SLAVICA TRAJKOVSKA 82
LJUBOMIR DRAKULEVSKI 82
ALEKSANDRA JANESKA-ILIEV 82
PHILOSOPHY OF EDUCATION - REFLECTIONS ON HUMAN VALUES AS A FUNDAMENTAL ATTRIBUTE OF THE HUMAN EXISTENCE 88
PROF. DRAGOR ZAREVSKI, PH.D 88
THE RELEVANT FACTORS OF KNOWLEDGE MANAGEMENT IMPLEMENTATION ON THE TELECOMMUNICATION MARKET IN THE REPUBLIC OF MACEDONIA 93
SANJA NIKOLIC PH.D 93
SRETEN MILADINOSKI PH.D 93
BEGINNINGS AND DEVELOPMENT OF THE TURKISH AND MACEDONIAN CHILDREN'S LITERATURE IN MACEDONIA 98

PROF. MAHMUT CELIK PH.D 98
PROF. VIOLETA DIMOVA PH.D 98
CHALLENGES OF ADOLESCENT LITERATURE TODAY 102
PROF. JOVANKA DENKOVA PH.D 102
PEDAGOGICAL ESSAY TO ACHIEVE COGNITIVE LEVELS IN PREPARATION OF SRTUDENTITE OF EDUCATIONAL PROGRAMS 107
GEORGI IVANOV PH.D 107
ANGELINA KALINOVA PH.D 107
SEMANTICS OF LIFE AND DEATH IN JORDAN RADICKOV'S "WE, THE SPARROWS" 110
PROF. VIOLETA DIMOVA PH.D 110
ASSESSMENT OF THE EFFECTIVENESS OF SOCIAL PROGRAMMING 115
VENELIN TERZIEV, D.SC., PH.D., ENG. 115
EKATERINA ARABSKA 115
APPROACHES FOR DEVELOPMENT POTENTIAL FOR LEARNING IN CHILDREN WITH INTELLECTUAL DISABILITY 126
PENKA SHAPKOVA- TANEVA PH.D 126
THE ROLE AND IMPORTANCE OF ASSESSING EMPLOYEE PERFORMANCE ON THE SUCCESS OF ORGANIZATIONS IN THE REPUBLIC OF MACEDONIA 131
IRENA ASHTALKOSKA, PHD 131
SAVO ASHTALKOSKI, PHD 131
IMPACT OF THE ACTIVE AND PASSIVE MEASURES IN OVERCOMING UNEMPLOYMENT AMONG YOUNG GRADUATES IN CITY OF SKOPJE 138
PROF. BLAGOJA SPIRKOSKI PH.D 138
DANE JOSIFOVSKI 138
THE PREVENTION OF HIV/AIDS AND RISKY SEXUAL BEHAVIOR AMONG YOUNG PEOPLE – THE ROLE OF THE SCHOOL 143
RUMIANA BUDJEVA, PH.D. 143
ISLAMIC RADICALISM AND EU – PREVENTIVE POLICY 149
ZLATKO KESKOVSKI PHD 149
IVICA JOSIFOVIC PHD 149
ISLAM IN GLOBAL, EUROPEAN, AND BALKAN CONTEXTS 153
VESELIN BOSAKOV, PH.D. 153
CAPITAL MARKETS DEVELOPMENT AS AN EXOGENOUS DETERMINANT FOR MF DEVELOPMENT IN THE R. OF MACEDONIA 158
NEBOJSA CVETANOVSKI, PH. D 158
THE CHALLENGE OF THE GLOBAL WORLD – FROM PHILOSOPHY OF ANTHROPOCENTRISM TO PHILOSOPHY OF ECOCENTRISM 163
SNEZANA STAVREVA VESELINOVSKA PHD 163
SNEZANA MIRASCIEVA PHD 163
EMILIJA PETROVA GORGEVA PHD 163
EVALUATION OF TRAINING PROGRAMS AND PROFESSIONAL DEVELOPMENT OF HUMAN RESOURCES 169
SILVANA JOVCHESKA, PH.D 169
УЧЕЊЕТО И САМОУЧЕЊЕТО КАКО НАСУШНА ПОТРЕБА 171
ПРОФ. Д-Р ВЛАДО ВЕЛКОСКИ 171
ECONOMIC ZONES IN KOSOVO - PERFORMANCE AND ITS ROLE IN THE PROMOTION OF INVESTMENT 175
AGIM DERGUTI PH.D 175
THE IMPACT OF THE POLITICAL RISKS ON THE BUSINESS AND THE EVALUATION FROM THE EXPORT CREDIT AGENCIES 180
PROF. NADA PETRUSHEVA PH.D 180
COURT OF JUSTICE OF THE EUROPEAN UNION AND THE COMMON FOREIGN AND SECURITY POLICY 185
IVICA JOSIFOVIC, PH.D 185
ZLATKO KESKOSKI, PH.D 185

KNOWLEDGE AND COMPETENCE AS A BASIC SUBSTRATE OF MERITOCRACY SYSTEM IN STATE AUTHORITIES ... 191
DEJAN VITANSKI PH.D ... 191
MANAGEMENT CONTROL AS AN EFFECTIVE INSTRUMENT IN IMPELMENTATION OF THE SOCIAL PROGRAM AS A PRODUCT OF SOCIAL PROGRAMMING ... 196
VENELIN TERZIEV, D.SC., PH.D., ENG. ... 196
PROF. EVGENIY STOYANOV, PH.D. ... 196
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AND EMPLOYEE SATISFACTION-CASE OF REPUBLIC OF MACEDONIA ... 208
GJYLNAIPE BEXHETI PH.D ... 208
MARKET POSITIONING IMPROVEMENT STRATEGIES ... 213
FOR SMALL AND MEDIUM-SIZED TOURISM ENTERPRISES ... 213
BRANKO NIKOLOVSKI,. PROF. PHD ... 213
TATJANA DIMOSKA, PHD ... 213
SOCIAL ACTIVITY OF HUMAN RESOURCES - A BASIS FOR EFFECTIVE SOCIAL POLICY ... 218
VENELIN TERZIEV, D.SC., PH.D., ENG. ... 218
PROF. SEVDALINA DIMITROVA, D.SC., PH.D. ... 218
EKATERINA ARABSKA ... 218
FOR SCIENTIFIC REFERENCES OF PSYCHOLOGICAL SCIENCE ... 224
PROF. MIROSLAV PENDAROSKI PHD ... 224
PROF. SONJA RIZOSKA JOVANOVSKA PHD ... 224
CASE STUDIES OF FREEDOM AS SELF-ANTITHESIS ... 229
MARIJA EMILIJA KUKUBAJSKA, PH.D ... 229
THE DUAL IDENTETY OF SOCIAL ENTREPRENEURSHIP: HOW MARKET ORIENTATION INFLUENCES THE SOCIAL MISSION ... 234
GORAN GOLUBOVSKI, PHD ... 234
SOCIOLOGICAL RESEARCH IN THE NEW MILLENNIUM ... 238
PROF. GORGI TONOVSKI PHD ... 238
PROF. TEMELKO RISTESKI PHD ... 238
THE ELDERLY AND THEIR PROPENSITY TO EMPLOYMENT IN THE CONTEXT OF KNOWLEDGE AND LIFELONG LEARNING ... 244
KAMELIA PETKOVA, PHD ... 244
NAMING SOFTWARE PRODUCTS FOR INSTITUTIONAL MARKETS ... 249
PROF. NINKO KOSTOVSKI, PHD ... 249
INNOVATING IN A TOURISM CONTEXT: OPERATIONAL LEVEL CHALLENGES ... 254
BRANKO NIKOLOVSKI, PHD ... 254
TATJANA DIMOSKA, PHD ... 254
THE IMPORTANCE OF RENE DESCARTES TO PHILOSOPHICAL ANTHROPOLOGY 259
TONY NAUNOVSKI PHD ... 259
VESNA BLAZHEVSKA MSC ... 259
PSYCHOLOGIST BETWEEN A KNOWLEDGE AND A HUMANITY ... 264
PROF. MIROSLAV PENDAROSKI, PHD ... 264
PROF. SONJA RIZOSKA JOVANOVSKA, PHD ... 264
CONTENTS OF LEADERSHIP AND LEADER FUNCTIONS IN A CONTEMPORARY BUSINESS CONDITIONS ... 268
PH.D MARKO JANKOVIĆ ... 268
PH.D VANCE BOJKOV ... 268
MSC. MAJA RANDJELOVIC ... 268
ENVIRONMENTAL POLICY OF OIL COMPANIES ... 272
M.SC. MILAN VESELINOVIĆ ... 272
PH.D MARKO JANKOVIĆ ... 272
M.SC. DEJAN DIMITRIJEVIĆ ... 272
DEPENDENCIES BETWEEN SOCIAL PROGRAMMING AS A BASIS OF REGULATING SOCIAL DEVELOPMENT AND THE CONCEPT OF CONTROLLING ... 277

VENELIN TERZIEV, D.SC., PH.D., ENG. 277
PROF. EVGENIY STOYANOV, PH.D. 277
DEVELOPMENT OF A RESOURCE CENTER TO SUPPORT THE SENIOR CITIZENS IN THE CITY OF ROUSSE, BULGARIA 294
PROF. TODORKA STEFANOVA 294
RUMYANA RADKOVA 294
NIKOLA SUBEV PHD 294
E-PORTFOLIO FOR CAREER DEVELOPMENT IN TECHNOLOGICAL EDUCATION .. 297
PHD EMILIA TOSHEVA 297
MODELS OF BANKINSURANCE 299
AS A DISTRIBUTION CHANNEL IN INSURANCE INDUSTRY 299
STEVCHO MECHESKI, PHD 299
IRINA JOLDESKA, MSC 299
DEVELOPMENT OF INTERPRETATION OF DEPENDANCE BETWEEN THE DIMENSIONS OF HUMAN BEINGS WITH OBJECTS AND SPACE SURROUNDING 304
PROF. VANGEL DUNOVSKI PH.D 304
FACTOR STRUCTURE OF TECHNICAL AND TACTICAL ACTIONS OF THE BRASIL WINNING NATIONAL TEAM AT THE WORLD CHAMPIONSHIP IN FUTSAL, THAILAND 2012 309
PROF. ALEKSANDAR POPOVSKI, PHD 309
GORAN KIROV MSC 309
NONVERBAL COMMUNICATION IN SPORT 314
MARIA VAKRILOVA BECHEVA PHD, RADOSLAVA KATZARSKA, NINA BELCHEVA, PENKA KRUCHKOVA, GERGANA PAVLOVA 314
SUSTAINABLE FEATURES OF BUILDING MATERIALS OF TRADITIONAL OHRID HOUSE 318
RADMILA TOMOVSKA MSC 318
ENIS JAKUPI PHD 318
RECESIONI DHE VËSHTIRSITË NË EKONOMINË GLOBALE 322
PROF. BAKI KOLECI PHD 322
VIOLETA KOLECI PHD 322
MSC. REDON KOLECI 322
USE OF THE FIBRINOLYSIS (STREPTOKINASE) ON LYSES OF THE MOBILE THROMBUS OF THE RIGHT ATRIUM. CASE REPORT 327
DR.FATMIR FERATI 327
DR.ANIDA FERATI 327
FREE MOVEMENT AND MOBILITY OF PUBLIC SERVANTS WITHIN THE EU 331
DEJAN VITANSKI PHD 331
GOCE VELESKI 331
MODERN MANAGEMENT STRATEGIES FOR SCHOOLS 336
RUMYANA GYOREVA PHD 336
THE TRAINING OF MEDICAL WORKERS IN ORDER TO PROVIDE SAFE HANDLING AND WASTE DISPOSAL 341
MR OLIVER DIMITRIJEVIĆ 341
MR MIODRAG ŠMELCEROVIĆ 341
MASTER MARIJANA ŠMELCEROVIĆ 341
MASTER JELENA MITIĆ 341
LIFELONG LEARNING 344
AND THE ROLE OF THE UNIVERSITIES 344
LILJANA PUSHOVA, MSC 344
PERSPECTIVES ON SPILLOVER EFFECTS TO CHINESE INDUSTRIES FROM FDI 349
M.SC. DANIELA CVETANOVSKA 349
EUROPEAN MONETARY UNION AND OPTIMAL CURRENCY AREA 355
NOVAK LUCIC, MSC 355
ТРОШОЦИТЕ ВО ФУНКЦИЈА НА ЕКОНОМСКАТА ЕФИКАСНОСТ 365

М-Р СЛОБОДАНКА КОЖУХАРОВА 365
ТОДОР КОЖУХАРОВ 365
ECONOMIC CRIMINALITY 369
MSC PAKIZATUFEKDJI 369
HEALTH SYSTEM MANAGEMENT 373
MARIJA AVRAMOSKA MSC 373
LEADERSHIP COMPETENCIES AS A FACTOR FOR IMPROVING EMPLOYEES PERFORMANCE 376
LAZAR MIGULOVSKI MSC 376
TEACHER'S ROLE IN HYBRID INSTRUCTION 379
ANKAVESELINOVA, MA 379
NEVENARISTOVA, MSC 379
CREATION OF AN INTERACTIVE LEARNING ENVIRONMENT INTO THE TECHNOLOGY EDUCATION 383
ELITSA MOZURSKA, MSC 383
FUNCTIONAL INTERACTION IN CITIZEN'S ELATION–INSTITUCIONS – DIGITAL COMMUNICATION CHALLENGE 387
MSC LULZIM SHABANI 387
СИСТЕМОТ НА НАЦИОНАЛНИ СМЕТКИ И СМЕТКОВОДСТВОТО 392
М-Р СЛОБОДАНКА КОЖУХАРОВА 392
ТОДОР КОЖУХАРОВ 392
THE KEY ROLE OF EDUCATION AND ENTREPRENEURSHIP IN THE EUROPE 2020 STRATEGY – THE CASE OF REPUBLIC OF MACEDONIA 398
LILJANA PUSHOVA MSC 398
DEJAN DIMITRIJEVIC MSC 398
CORPORATE AND RISK MANAGEMENT 404
MAJA PEHCEVSKA MSC 404
IMPACT OF FUNDS FOR PUBLIC INFORMATION 408
MA- KUJTIM KASAMI 408
STORY INTERPRETATION AND ITS INFLUENCE TO CHILD IN EARLY SCHOOL 413
ASS.M-R IRENA KITANOVA 413
THE ORGANIZATIONAL CULTURE AS A KEY ELEMENT 416
FOR SUCCESSFUL KNOWLEDGE MANAGEMENT 416
LILJANA PUSHOVA, MSC 416
ENTREPENURIAL SCHOOL MANAGEMENT- CHALENGES AND DILEMAS 421
MSC ANDRIJANA MIGULOVSKA 421
PROTECTION OF PROPERTY RIGHTS AND OTHER REAL RIGHTS IN ACCORDANCE WITH THE LAWS OF THE REPUBLIC OF MACEDONIA WITH SPECIAL EMPHASIS ON OWNERSHIP LAWSUIT FOR RETURN OF THE ITEM AND LAWSUIT THE PRESUMED OWNER 424
LAZE JAKIMOSKI MSC. 424
LILJANA JONOSKI MSC. 424
TERM LITERARITY AND ESTRANGEMENT IN THE PROCESS OF TRANSLATION 427
VESNA MILEVSKA MSC 427
ПРИМЕНА НА ПОПОВИ КАРТИ ВО НАСТАВАТА ПО МАКЕДОНСКИ ЈАЗИК – ПИСАТЕЛОТ ЏАНИ РОДАРИ КАКО МЕТОДИЧАР 431
РИСТЕВСКИ РОБЕРТ 431
IMPACT OF ELECTRONIC GOVERANCE TO FIGHT CORRUPTION 435
MSC LULZIM SHABANI 435
VALIDATION OF KNOWLEDGE, SKILLS AND COMPETENCIES IN BULGARIA WITHIN THE PROJECT PROJECT "NEW OPPORTUNITY FOR MY FUTURE" 440
BORYANA DIMITROVA MSC 440
THE PRINCIPLES AND STATISTICAL METHODS FOR THE EVALUATION OF MATHEMATICAL KNOWLEDGE, ILLUSTRATED BY THE EXAMPLE OF SENIOR GRADES OF ELEMENTARY SCHOOL STARI GRAD, BELGRADE 444

MSC ALEKSANDRA PENJISEVIC 444
INTEGRATION OF THE COGNITIVE AND COMMUNICATIVE ASPECT IN DEVELOPING THE SKILL OF READING IN THE ENGLISH LANGUAGE 449
MARIJA DULEVSKA MSC 449
MENTORSHIP IN THE PROFESSIONAL DEVELOPMENT 452
SINOLICHKA SABOTKOVSKA 452
JASMINKA MIRCHESKA 452
QUALITY EDUCATION 456
KAROLINA NIKOLOSKA MSC 456
BILJANA ANGELEVSKA 456
EDUCATION FOR THE FUTURE 460
KUKUNOSKI ANA 460
NAUMOSKA KATERINA 460
KRNCHESKA SOFIJA 460
TROMPESKA BILJANA 460
BUDGET MANAGEMENT IN PRIMARY SCHOOLS 463
TONI DIMOV MSC 463
MARINA STOJCEVSKA 463
POSITIVE SCHOOL CLIMATE AND EFFECTIVE SCHOOL TEAMS AS BASIS FOR PROJECT BASED LEARNING 468
LILJANA KOSTOVSKA 468
SLAVJANKA HRISTOVA 468
ZORICA DINEVSKA, MSC, ... 468
CHARACTERISTICS AND STRATEGIES OF A GOOD MENTOR 471
RISTEVSKI ROBERT 471
SPEECH DEVELOPMENT IN CHILDREN WITH VISIBLE DAMAGE 476
ANDRIJANA SHOKLAROVSKA 476
LIDIJA SUNDA SOKLAROVSKA 476
OLIVERA ILIEVSKA 476
SLAVICA KOSTEVSKA 476
FEEDBACK FROM VISITED TEACHING LESSON IN FUNCTION TO MOTIVATE THE TEACHERS 482
ANETA NIKOLOVSKA 482
DUNAVKA KOSTREVSKA 482
NIKOLCE CIUNOVSKI 482
ALEKSANDAR SEKIRSKI 482
IMPLEMENTAION OF PUBLIC RELATIONS EFFECTIVE STRATEGIES REGARDING THE CREATION OF BUSINESS POLICY IN EDUCATIONAL INSTITUTIONS 484
EMILIJA ANGELOVA 484
INFORMAL LANGUAGE USE WHILE CHATTING VIA THE SOCIAL NETWORK FACEBOOK 487
JANA STANOESKA 487
THE ECONOMIC CRIME IN REPUBLIC OF MACEDONIA IN THE TRANSITION 491
MARTINA NEDELKOVSKA 491
DEJAN DIMITRIJEVIĆ MSC 491
OBTAINING ALUM RECYCLING WASTE WHICH CONTAIN ALUMINIUM 494
FILIP JOVANOVSKI 494
PROF. BLAGICA CEKOVA PHD 494
VIKTORIJA BEZHOVSKA 494
SOME CHARACTERISTICS OF THE POLITICAL SYSTEM OF REPUBLIC OF SERBIA497
MARTIN NEDELKOVSKI 497
IMPORTANCE OF FOOD IN RELATION TO BLOOD CHOLESTEROL 503
TRIFUNOVA LJUBICA 503
ANTIBACTERIAL CREAM FOR TREATMANT OF ACNE 508
VIKTORIJA BEZHOVSKA 508

PROF. BLAGICA CEKOVA PHD 508
FILIP JOVANOVSKI 508
USAGE OF UNIDROIT PRINCIPLES ON INTERNATIONAL TRADE CONTRACTS........ 513
DIMITAR CEKOV 513
BUILDING CONFIDENCE IN DISPERSED MULTI-FUNCTIONAL 517
TELECOMMUNICATIONS TEAMS.. 517
BALESKI NIKOLA 517
HAZARD GAMES.. 522
ANETA POPOSKA 522
ALCOHOLISM... 527
DIJANA DEJANOSKA 527
KNOWLEDGE MANAGEMENT IN THE PHYSICAL SECURITY OF FACILITIES........... 529
TRAJKOVSKA DANIELA 529

INNOVATING IN A TOURISM CONTEXT: OPERATIONAL LEVEL CHALLENGES

Branko Nikolovski, PhD
University St. Kliment Ohridski, Bitola, Macedonia, branko.nikolovski@uklo.edu.mk
Tatjana Dimoska, PhD
University St. Kliment Ohridski, Bitola, Macedonia, tanjadimoska@yahoo.com

Abstract: The process of innovation becomes main source for small and medium-size tourism enterprises (SMTE) competitiveness, and also for service industry. Tourism industry is a fragmented sector, with large number of SMTE, labour intensive and low level of productivity. As a consequence, low levels of productivity result in low levels of competitiveness and decline in market position for both- SMTE and the destination. Therefore, strategy based on innovation should be embedded into organizational structure already in early phase of venture development to prevent stagnation and losing the market share. Innovation strategy in the service sector is evolutionary in its essence, incorporates market demands for alternative and more sophisticated products, and applies knowledge management approach in order to add value to organizational processes and products.
Key words: tourism, innovation, entrepreneurship, knowledge management

ИНОВИРАЊЕ ВО ТУРИСТИЧКИ КОНТЕКСТ: ПРЕДИЗВИЦИ НА ОПЕРАТИВНО НИВО

Бранко Николовски, проф. д-р
Универзитет "Св. Климент Охридски", Битола, Македонија, branko.nikolovski@uklo.edu.mk
Татјана Димоска, проф. д-р
Универзитет "Св. Климент Охридски", Битола, Македонија, tanjadimoska@yahoo.com

Апстракт: Иновирањето претставува извор на конкурентска предност како за малите и средни претпријатија во туризмот (МСПТ), така и за целата услужна (service) индустрија. Туризмот е фрагментирана индустрија, се карактеризира со голем број на МСПТ, голема трудо-интензивност заради природата на самата работа, и ниска продуктивност. Ниската продуктивност доведува до намалена конкурентност и опаѓање на пазарната позиција, како на МСПТ така и на туристичката дестинација во целина. Одтука, стратегијата за иновирање вградена во организациската структура уште во раните фази од развојот на МСПТ помага да се избегне стагнацијата и опаѓањето на пазарниот удел. Стратегијата за иновирање го зема во предвид еволутивниот пристап на подобрување на процесите и производите во услужната индустрија, специфичните барања на туристите за ново искуство (доживување), и апликацијата на знаењето кое доведува до создавање на нова вредност и содржина во производите и организациските процеси.
Клучни зборови: туризам, иновации, претприемништво, менаџмент на знаење

1. ВОВЕД

Во основа, економските бенефити од активностите во туризмот можеме да ги согледаме во регенерирањето на локалната економија, зголемувањето на вработувањата, појава на нови мали и средни претпријатија итн[250]. Директните и индиректните влијанија на туризмот врз локалната економија се разработени во модели кај повеќе автори, и како такви се реплицирани и применети во развојот на туристичките дестинации на хоризонтално и вертикално ниво. Преку процесот на репликација и имитација, моделите за конкурентност на туристичките дестинации доведуваат до униформна понуда на туристичи производи и намалување на конкурентноста. Спрема тоа, процесот на иновирање, како нов начин на разбирање на потребите на посетителите, се јавува како клучна алатка за подобро пазарно позиционирање на малите и средни претпријатија во туризмот (МСПТ). Емпириските истражувања во туризмот овозможуваат согледување на потенцијалните деловни можности и насоки за промени на стратешки/оперативно ниво. Овие можности понатака се комерцијализираат во иновативни производи со помош на востановена оперативна инфраструктура како на дестинациско ниво, така и на внатре-организациско ниво на функционирање. Заради потребата од постојано подобрување на својата пазарна понуда, иновациите можат да се разберат како процес со кој се дополнува/збогатува вредноста на туристичкиот производ со нова содржина, и на тој начин привлекува зголемено пазарно внимание и

[250] World travel and Tourism Council, The Economic Impact of Travel & Tourism 2014, www.wttc.org

фреквенција. На тој начин, иновирањето претставува извор на конкурентска предност како за МСПТ, така и за целата услужна (service) индустрија. Туризмот е фрагментирана индустрија[251], се карактеризира со голем број на МСПТ, голема трудо-интензивност заради природата на самата работа, и ниска продуктивност [252] Ниската продуктивност доведува до намалена конкурентност и опаѓање на пазарната позиција, како на МСПТ така и на туристичката дестинација во целина. Одтука, стратегијата на иновирање вградена во организациската структура уште во раните фази од развојот на МСПТ помага да се избегне стагнацијата и опаѓањето на пазарниот удел.

2. ШТО МИСЛИМЕ КОГА ЗБОРУВАМЕ ЗА "ИНОВАЦИЈА" И "ИНОВИРАЊЕ".

Под иновирање подразбираме пред промена, промена во производот, процесот, организацијатта и сл. Латинскиот збор "innovation" значи "да се креира нешто ново." Тука доаѓаме до суштината на иновацијата, "новоста". Иновативниот процес доведува до подобрувања во голем број на домени од работењето. Сепак, постои разлика во процесот на иновирање во услужниот сектор во споредба со производствениот сектор[253]. Под иновирање во туризмот, подразбираме комерцијализација на нови производи и услуги (иновација на производ), имплементација на нови организациски методи и форми на менаџмент (организациска иновација), подобрени и мапирани процеси на работење (иновација на процеси), нов начин на достава на производите до крајните корисници (иновација во логистиката), нова маркетинг стратегија за настап на пазарот (маркетинг иновација). Во туризмот, во повеќето ситуации иновацијата не е од технолошка природа, туристичката иновација се однесува пред се на промена на деловното однесување- тоа доведува до промена во организациската култура. Кои фактори најчесто влијаат врз културата на иновирање? Пред се тие се однесуваат на структурите за подршка кои се на располагање, јавните политики, и ставовите на претприемачите во поглед на климата за водење на бизнис. Тука, јавниот сектор игра клучна улога во охрабрување на иновативните потфати во рамките на МСПТ. Јавниот сектор ја има водечката улога во трансферот на потребното знаење на дестинациско ниво, вмрежување на различните стејкхолдери во туризмот, и организирање на форум за соработка и промоција на иновативни иницијативи. Бидејќи јавниот сектор располага со бази на податоци и неструктуирано знаење, неговата улога доаѓа до израз во процесот на трансфер на резултатите од истражувањата, во знаење кое ќе претставува корист за учениците во мрежата за соработка. Тука, доаѓаме до местото и улогата на менаџментот на знаење и базите на знаење во одлучувањето и планирањето на иновативните проекти.

3. СПЕЦИФИЧНОСТИ НА ИНОВАЦИЈАТА НА УСЛУГАТА

Многу е тешко да се дефинира услугата. Во услужниот сектор имаме лепеза од активности кои го прават тежок обидот за дефинирање на услугата (service). Во најопшта смисла, услугата е се што не претставува физички производ. Според Sundbo et al.,[254] парафразираме, "услугата претставува однесување во дадена социјална ситуација, каде личната интеракција помеѓу корисникот и давателот на услугата влегува во самата основа на дефиниција за услугата, и се користи при објаснувањето на организациското однесување, вклучувајќи го и иновативното организациско однесување". Дополнувајќи ја горната дефиниција, некои автори[255] го потенцираат значењето на интеракциите со потрошувачите, универзитетите и истражувачките институти во процесот на иновации.

Иновацијата на услугата често пати се врши со (еволутивно) прилагодување на процесот заради прецизна практична примена која доведува до зголемена вредност за самата организација. Иновацијата на услугата е мултидимензионална по својата природа, најчеста форма е организациска иновација со примена на информатички решенија - нов вид на услуга, нов начин на пазарно комуницирање, нов начин на достава на услугата, и тн. Како еволутивен процес на подобрување, иновацијата на услугата вклучува две компоненти- нова организациска структура која доведува до иновација и *дополнителна вредност* во процесот на услужување на корисникот (маркетинг подобрувања, подобрувања во дистрибутивните канали, итн); и информатичко решение, кое е составен дел на првата компонента.

---

[251] OECD, OECD Tourism Trends and Policies 2014, OECD Publishing, Paris, 2014, http://dx.doi.org/10.1787/tour-2014-en

[252] A. Blake, M. Sinclair, J. Soria, Tourism Productivity: Evidence from the United Kingdom, Annals of Tourism Research, 33, pp. 1099–1120, 2006

[253] S. Radas, Innovation differences between service and non-service firms in Croatia, Economic Review, Vol. 54 No. 9-10, 2003

[254] J. Sundbo, F. Orfila-Sintes, F. Sørensen, The innovative behaviour of tourism firms - Comparative studies of Denmark and Spain, Research Policy 36, pp. 88–106, 2007

[255] M. Miozzo, L. Soete, Internationalization of services: a technological perspective, Technological Forecasting and Social Change, 67(4), pp. 159-185, 2001

Услугата претставува процес, дел од вкупната целина на работење. Услугите се создаваат, испорачуваат и трошат од страна на корисникот по пројавена потреба[256], тоа го прави тешко разграничувањето помеѓу физичкиот производ и самата услуга. Друг проблематичен аспект на услугата е нејзината "неопипливост", е хетерогена по својата природа, содржи високо ниво на интеракција со корисникот, и го прави мерењето на самата иновација многу тешко. Услужниот сектор успеа да го привлече вниманието на истражувачите дури во 80те г. од минатиот век[257]. Услужниот сектор се сметаше за традиционален, "заостанат", без технолошки напредок и креативност. Комплексноста и фрагментираноста на услужниот сектор, како и тешкотиите при обидите за мерење на иновациите и "неопипливите" промени во услугата, влијаат фрустрирачки и ги демотивираат истражувањата во оваа област. Jong[258] во својата класификација на малите иновативни фирми, хотелите и персоналните услуги ги сместува во категорија на "ресурсно-интензивни" корисници на технологија развиена во производствениот сектор, но сепак со високо ниво на иновативност. Castellaci[259] во категоријата "персонални услуги" ги сместува хотелите и ресторантите како корисници на надворешно развиено знаење (информатичката технологија има значајна примена во развојот резервациските системи во туризмот). Од друга страна и не-технолошки иновации во услужниот сектор се јавуваат во многу ситуации, иновацијата тука се набљудува од аспект на стратешко пазарно позиционирање на фирмата.

4. ПРОЦЕСОТ НА ИНОВИРАЊЕ ВО ТУРИСТИЧКАТА ИНДУСТРИЈА

Врз развојот на туризмот влијаат повеќе фактори. Првиот фактор е глобализацијата и нејзиното влијание во дерегулирањето на секторот туризам. Се поголем број туристи се вклучуваат во туристички патувања и посети на најразлични дестинации. Исто така и профилот на туристот се менува. Туристите се подобро информирани и со повеќе искуство стекнато со своите патувања. Со помош на интернетот и информатичката технологија туристите можат лесно да го само-организираат својот итинерер на патување. Третиот фактор се однесува на одржливиот развој на туризмот во следните три домени- економски, социјален и заштита на животната средина. Одтука, глобализацијата, специфичностите на туристичката побарувачка и барањата за одржлив развој влијаат и врз иновативниот развој на МСПТ.

Секторот туризам се јавува како корисник на технолошки иновации развиени во производствениот сектор. Најчесто се применуваат современи информатички решенија кои ги намалуваат оперативните трошоци. Castellaci (2008), ја подвлекува улогата на потрошувачите како извор на иновации во туризмот. Од тука, барањата на побарувачката, потребата да се задоволат потребите на туристите за нови и подобрени производи и услуги влијаат врз динамиката на иновирање. Но, дефиницијата на туристичкиот производ како комбинација од неколку елементи го усложнува процесот на иновирање. На пример, и самата дестинација може да се идентификува како збирна понуда составена од понудата на хотелите, ресторантите, туристичките водичи, трговијата и сл. Надвор од ова прецизирање, туристичкиот производ опфаќа и сосема други недофатливи елементи кои го детерминираат искуството на туристот. Социолошките и културните одлики на локалната популација како и однесувањето на туристот влијаат врз вкупното туристичко "доживување". Останатите потешкотии произлегуваат од непостојаноста на производството и потрошувачката, како и високото ниво на хетерогеност во туристичкиот сектор (не може да споредуваме меѓународен ланец на хотели со локален ресторан). Заради ниските бариери за влез и малите барања за иновативност, секој може да отвори хотел или ресторан. И имитацијата (копирањето на конкуренцијата) како пазарна стратегија е често пати применувано во туристичката индустрија, со што се загрозува пазарната позиција и уникатноста на понудата. Доколку се разгледува големината на фирмата, ќе се забележи дека поголемите фирми или фирмите вмрежени во мрежи на соработка се поиновативни, имаат поголеми можности за имплементација на менаџерски и технолошки иновации[260]. Според Hjalager, [261] малите фирми кои имаат развиено култура на учење и иновирање имаат поголеми можности за пазарно позиционирање. Тука треба да се има предвид сезоналноста во туризмот која влијае врз високата стапка

---

[256] OECD, Guidelines for collecting and interpreting innovation data – Oslo Manual, OECD-EUROSTAT: Paris, 2005, www.oecd.org/sti/oslomanual

[257] B. Tether, J. Howells, Changing Understanding of Innovation in services, *In* Innovation in Services, DTI Occasional Paper No.9: 21−60, London, UK: Department of Trade and Industry, UK Government, 2007

[258] J. Jong, O. Marsili, The fruit flies of innovation: A taxonomy of innovative small firms, Research Policy 35, pp. 213-229, 2006

[259] F. Castellacci, Technological paradigms, regimes and trajectories: Manufacturing and service industries in a new taxonomy of sectoral patterns on innovation, Research Policy, 2008

[260] J. Sundbo, F. Orfila-Sintes, F. Sørensen, The innovative behaviour of tourism firms - Comparative studies of
Denmark and Spain, Research Policy 36, pp. 88–106, 2007

[261] A. Hjalager, Repairing innovation defectiveness in tourism, Tourism management 23, pp. 465-474, 2002

на напуштање на работните места од страна на вработените (сезоналност на работната сила), тоа доведува до намалени можности за иновирање со оглед на тоа што имаме “одлив” на знаење со заминување на работниците. Друга карактеристика на МСПТ е вработување на ниско квалификувана работна сила, со што се намалува способноста за иновирање.

5. ОПТИМИЗАЦИЈА НА ПРОЦЕСОТ НА ИНОВИРАЊЕ НА ОПЕРАТИВНО НИВО: ПРОЦЕС НА СОЗДАВАЊЕ И АПЛИКАЦИЈА НА ЗНАЕЊЕТО

Ослободувањето на креативноста на вработените претставува најголем предизвик за менаџментот на оперативно ниво. Другите прашања како што е на пример, менаџментот на квалитетот, можат да бидат одговорени со помош на стандарди и прирачници кои го скицираат текот на активностите во процесот. За разлика од менаџментот на квалитетот, иновативниот процес не можеме да го “врамиме” во документи и прирачници, бидејќи инспирацијата и мотивот за иновација е внатрешен порив на личноста. Креативното размислување и култивацијата на претприемничка клима во која ќе се настојува да се подобрат процесите и производите како на квалитативно така и на оперативно ниво се содржи во еден поинаков пристап- менаџмент на текот на знаењето. Процесот на создавање и апликација на знаењето се наоѓа во самата суштина на иновирањето. Креирањето на знаењето се врши на две нивоа- со помош на социјална интеракција (networking) и на научен начин преку истражувања и развој. Социјалната интеракција овозможува стекнување на знаењето во рамките на сите контакти внатре и надвор од организацијата. Процесот продолжува со социјална размена на знаењето, која може да се случи само во една организациска култура отворена кон изнесување на нови идеи, ослободена од обвинувања за направени погрешки, и слобода за групна интеракција и споделување на знаењето. Процесот на групни дискусии во отворена средина со институционализирана клима на поддршка овозможува создавање на нови ментални модели кои понатака го поддржуваат иновирањето. Распространувањето на знаењето низ организациската структура е следниот чекор кој води до иновацијата. Дисеминацијата на знаењето тука ја разгледуваме како динамичка интеракција помеѓу мрежите за учење внатре во организацијата или организациските структури изградени на принцип на “пајакова мрежа” кои се ослободени од функционалната хиерархизираност. Иновацијата така станува домен на секое ниво во организационата структура, не само обврска на топ менаџментот. На тој начин, се зголемува еманципацијата на вработените, но и конкурентноста на организацијата во целина. Од овој агол погледнато, менаџментот на знаење е процес со чија помош го идентификуваме потребното знаење, разменуваме, споделуваме и натој начин го оптимизираме процесот на иновирање на оперативно ниво. Еден од основните предизвици во менаџментот на знаењето претставува вградување на промена во организациската култура со цел согледување на улогата на знаењето во зголемувањето на конкурентската способност на организацијата. Апликацијата на знаењето доведува создавање на нова вредност и содржина во производите и организациските процеси.

6. ЗАКЛУЧОК

Економските бенефити од активностите во туризмот можеме да ги согледаме во различни области- регенерирањето на локалната економија, зголемувањето на вработувањата, појава на нови мали и средни претпријатија итн. Преку процесот на репликација и имитација, моделите за конкурентност на туристичките дестинации доведуваат до униформна понуда на туристичи производи и намалување на конкурентноста, одтука се јавува потребата за иновирање, како нов начин на разбирање на потребите на посетителите. Иновирањето овозможува подобро пазарно позиционирање на малите и средни претпријатија во туризмот (МСПТ). Емпириските истражувања во туризмот овозможуваат согледување на потенцијалните деловни можности и насоки за промени на стратешки/оперативно ниво. Овие можности понатака се комерцијализираат во иновативни производи со помош на востановена оперативна инфраструктура како на дестинациско ниво, така и на внатре-организациско ниво на функционирање. Заради потребата од постојано подобрување на својата пазарна понуда, иновациите можат да се разберат како процес со кој се дополнува/збогатува вредноста на туристичкиот производ со нова содржина, и на тој начин привлекува зголемено пазарно внимание и фреквенција. На тој начин, иновирањето претставува извор на конкурентска предност како за МСПТ, така и за целата услужна (service) индустрија, која се карактеризира со голем број на МСПТ, голема трудо-интензивност заради природата на самата работа, како и ниска продуктивност. Ниската продуктивност доведува до намалена конкурентност и опаѓање на пазарната позиција, како на МСПТ така и на туристичката дестинација во целина. Одтука, стратегијата на иновирање вградена во организациската структура уште во раните фази од развојот на МСПТ помага да се избегне стагнацијата и опаѓањето на пазарниот удел. Стратегијата за иновирање го зема во предвид еволутивниот пристап на подобрување на процесите и производите во услужната индустрија, специфичните барања на туристите за ново искуство (доживување), и апликацијата на знаењето кое доведува до создавање на нова вредност и содржина во производите и организациските процеси.

7. ЛИТЕРАТУРА

[1] A. Blake, M. Sinclair, J. Soria, Tourism Productivity: Evidence from the United Kingdom, Annals of Tourism Research, 33, pp. 1099–1120, 2006

[2] A. Hjalager, Repairing innovation defectiveness in tourism, Tourism management 23, pp. 465-474, 2002

[3] B. Tether, J. Howells, Changing Understanding of Innovation in services, *In* Innovation in Services, DTI Occasional Paper No.9: 21−60, London, UK: Department of Trade and Industry, UK Government, 2007

[4] F. Castellacci, Technological paradigms, regimes and trajectories: Manufacturing and service industries in a new taxonomy of sectoral patterns on innovation, Research Policy, 2008

[5] J. Sundbo, F. Orfila-Sintes, F. Sørensen, The innovative behaviour of tourism firms - Comparative studies of
Denmark and Spain, Research Policy 36, pp. 88–106, 2007

[6] J. Jong, O. Marsili, The fruit flies of innovation: A taxonomy of innovative small firms, Research Policy 35, pp. 213-229, 2006

[7] M. Miozzo, L. Soete, Internationalization of services: a technological perspective, Technological Forecasting and Social Change, 67(4), pp. 159-185, 2001

[8] OECD, Guidelines for collecting and interpreting innovation data – Oslo Manual, OECD-EUROSTAT: Paris, 2005, www.oecd.org/sti/oslomanual

[9] OECD, OECD Tourism Trends and Policies 2014, OECD Publishing, Paris, 2014, http://dx.doi.org/10.1787/tour-2014-en

[10] S. Radas, Innovation differences between service and non-service firms in Croatia, Economic Review, Vol. 54 No. 9-10, 2003

[11] World travel and Tourism Council, The Economic Impact of Travel & Tourism 2014, www.wttc.org