

Piše: Jana Matejić

Sagovornik: Tatjana Bojanić,

Institut za standardizaciju Srbije

Primena standarda garantuje veći profit

Standardi su svuda oko nas, a mi ih koristimo čak i kada toga nismo svesni. Komunikacija između pružalaca i korisnika usluga, u ovom složenom, savremenom svetu postala je jednostavna zahvaljujući standardizovanoj terminologiji. Primenom međunarodno priznatih standarda, moguće je povezivanje i poslovanje sa partnerima ili organizacijama širom sveta, pri čemu upravo standardi predstavljaju garanciju da se u različitim kulturama prihvata i očekuje isti ili sličan nivo kvaliteta. Zahvaljujući standardima biramo kompanije, destinacije, hotele, restorane, plaže, ostavljamo i poslednji dinar za kvalitetnu uslugu i nema sumnje da upravo uvođenje standarda i poslovanje prema standardima širom sveta dovodi do većeg profita.

Prema podacima Svetske trgovinske organizacije (WTO), uslužne delatnosti stvaraju više od dve trećine svetskog bruto društvenog proizvoda i predstavljaju ekonomsku aktivnost razvijeniju od industrije i poljoprivrede zajedno. Uz sve to, uspešno obavljanje svih drugih delatnosti oslanja se na korišćenje neke od usluga, a tajna uspeha počiva na uvođenju i primeni međunarodno priznatih standarda koji su garant određenog nivoa kvaliteta usluge, što dovodi i do uvećanja profita u svim sferama.

Kada govorimo o Srbiji, prema podacima Privredne komore Srbije, u strukturi naše privrede evidentno je povećanje udela uslužnih delatnosti u rastu bruto domaćeg proizvoda, a naj-



važniju ulogu među njima imaju turizam, bankarstvo i trgovina. Učešće turističko-ugostiteljske privrede u društvenom proizvodu Republike Srbije iznosi oko 3%, a u ukupnom izvozu robe i usluga do 9%. Sve to bilo bi još bolje kada bi i u Srbiji postojala razvijena svest o značaju i vrednosti primene standarda u turističko-ugostiteljskoj privredi. O tome zašto je bolje koristiti standarde, kakve sve standarde možemo nabaviti u Institutu za standardizaciju Srbije i zašto je Komisija za standarde iz oblasti turizma trenutno neaktivna, za *Hotel Life* govori Tatjana Bojanić, rukovodilac Sektora za zajedničke poslove.

INSTITUT ZA STANDARDIZACIJU SRBIJE

Portfolio od preko 27 000 standarda
Članstvo 78 organizacija

Za članove Instituta 30% popust za kupovinu standarda

U poslednje 3 godine održano preko 30 stručnih seminara posvećenih primeni standarda iz oblasti sistema menadžmenta i drugih oblasti standardizacije, koje je pohađalo preko 500 učesnika.

☞ Da li je u Srbiji razvijena svest o značaju standarda i da li je njihova primena zasnovana na principu obaveze ili dobrovoljnosti?

– U Srbiji još uvek nije razvijena svest o potrebi da se standardi primenjuju i koliko to može unaprediti posao. Sa aspekta pružalaca usluga, standardizacija je zasnovana na principu dobrovoljnosti, što znači

da primena standarda obično nije obavezna. Standardi postaju obavezni samo kada se neki tehnički propis poziva na standarde, i to najčešće na one koji su u vezi sa zdravljem ljudi ili sadrže bezbednosne zahteve za proizvode ili opremu (npr. standardi iz oblasti protivpožarne zaštite, bezbednosti i zdravlja na radu, bezbednosti hrane itd).

☞ Iz ugla uspešnog poslovanja, kako standardi mogu doprineti boljem poslovanju?

– Iako standardi uglavnom nisu obavezni, dugoročno gledano njihova primena u svim sferama poslovanja omogućava ostvarivanje većeg profita, stvaranja osećaja poverenja kod korisnika usluga, a zahvaljujući korišćenju određenih standarda ostvaruje se i konkurentna prednost i otklanjaju barijere u poslovanju. Standardi imaju široku primenu u turizmu i nesporno doprinose podizanju kvaliteta usluga, a samim tim i ostvarivanju znatno uspešnijih poslovnih rezultata, posebno ako se ima u vidu da su u eri interneta sve in-



formacije izuzetno lako dostupne, a korisnici usluga sve zahevsniji i spremniji da svoja iskustva podele na globalnoj mreži.

☞ Koji su to standardi koje često koristimo, a da ih nismo svesni?

– Posmatrajući sa aspekta korisnika usluga, lako se može zamisliti situacija u kojoj turista prelistava katalog neke turističke agencije ili je na internet stranici hotela na bilo kojoj destinaciji u svetu u nameri da rezerviše boravak.

U zavisnosti od potreba i mogućnosti, opredeljuje se za dvokrevetnu sobu (double room) u hotelu, uz korišćenje neke od navedenih usluga: all inclusive (sve uključeno), HB (half board – polupansion) ili BB (bed and breakfast – noćenje s doručkom). Šta se upravo desilo? Korisnik navedenih usluga je upotrebio terminologiju koja je propisana standardom – SRPS ISO 18513: 2008 – Usluge u turizmu – Hoteli i drugi tipovi smeštaja u turizmu – Terminologija.

Ova terminologija je osmišljena upravo ovako da bi pospešila razumevanje između korisnika i davalaca turističkih usluga, što je zahtevan zadatak, i to ne samo zbog kulturoloških razlika. Ovaj dokument se kao međunarodni standard primenjuje svuda u svetu i ako niste prihvatili terminologiju iz ovog standarda usluge koje nudite nisu prepoznatljive.

☞ Koji su to važni standardi za uspešno poslovanje u turizmu?

– Standardi serije ISO 9000 iz oblasti sistema menadžmenta kvalitetom, koji se uspešno primenjuju u turizmu i ugostiteljstvu, istovremeno pokrivaju širok spektar tema, kao što su posvećenost najvišeg rukovodstva sistemu kvaliteta, kompetencije osoblja, zahtevi za kontinuiranim unapređenjem i mnoge druge. Jedan od najvažnijih

zahteva standarda upućuje na stalno praćenje zadovoljstva korisnika u odnosu na kvalitet pruženih usluga. Primena standarda iz serije SRPS ISO 9001 omogućava stalnu dvosmernu komunikaciju između pružalaca i korisnika usluga i predstavlja izuzetno moćan alat koji, ako se pravilno koristi, može predstavljati ključnu komparativnu prednost organizacije koja se odlučila za njegovu primenu na sve zahtevnijem turističkom tržištu. Standardi sistema menadžmenta često nalaze svoju primenu



u turizmu i hotelijerstvu, posebno već pomenuti ISO 9001 i ISO 14001 – Sistemi upravljanja zaštitom životne sredine, a zatim i ISO 22000 - Sistemi menadžmenta bezbednošću hrane – zahtevi za svaku organizaciju u lancu hrane, ISO 26000 - Uputstvo o društvenoj odgovorno-

KUPOVINA STANDARDA

Autorsko pravo na standardima pripada Institutu u skladu sa zakonom, a istovremeno Institut je jedina organizacija u našoj zemlji u kojoj se mogu kupiti srpski standardi, kao i svi evropski i međunarodni standardi i nacionalni standardi drugih zemalja, u skladu sa posebnim ugovorima pomoću kojih svaka organizacija u turizmu i hotelijerstvu može unaprediti svoj poslovanje.

primene SRPS ISO 9001:2008. O prednostima primene standarda u poslovanju najbolje svedoči činjenica da je lanac hotela Hilton u celom svetu sertifikovan prema standardima ISO 9001, Sistem menadžmenta kvalitetom, i ISO 14001, Sistemi upravljanja zaštitom životne sredine. I vi zbog svega toga znate da ćete bilo gde na svetu u hotelu Hilton dobiti isti nivo i kvalitet usluge.

sti, kao i ISO/IEC 27001, Informacione tehnologije – Tehnike sigurnosti – Sistemi menadžmenta bezbednošću informacija.

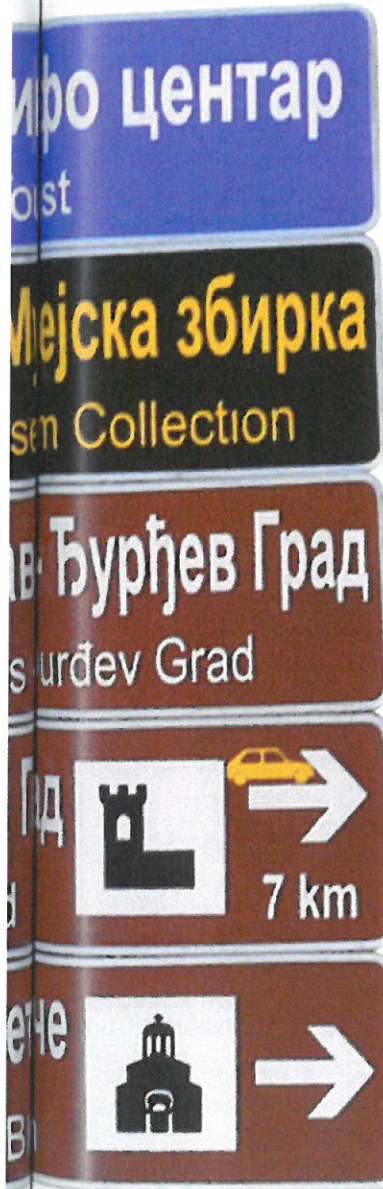
☞ Da li je primena standarda u poslovanju karakteristična samo za velike hotelske lance?

– Pored velikih hotelskih grupacija i kompanija, za primenu standarda kao sastavnog dela poslovanja, mogu se opredeliti i hoteli koji posluju samostalno, kao i mali ugostiteljski objekti. Usmerenost na korisnika omogućava poboljšavanje poslovanja kroz žalbe i primedbe i pomaže organizacijama koje posluju u turizmu da unapređuju svoje buduće performanse, što je u stvari pravi smisao

☞ Zašto ne postoje jedinstveni međunarodni standardi kojima bi bio propisan minimum zahteva za hotelske objekte?

– Nemoguće je u velikom broju raznih vrsta i kategorija objekata, u različitim kulturama i nivoima razvijenosti postaviti minimum jedinstvenih zahteva. Zato da bi očuvali jedinstven kvalitet i prepoznatljiv izgled, pojedini lanci hotela propisuju svoje sopstvene standarde, koji mogu da sadrže i dodatne zahteve, na primer za izgled soba za smeštaj gostiju, zahteve za hranu, radne procedure za osoblje, zahteve vezane za higijenu, dodatne usluge, mini barove, uslugu u sobama, itd, čime obebeđuju prepoznatljivost i ujednačen kvalitet usluga. Ovakvi standardi imaju zajedničko ime „interni“ ili „kompanijski“ standardi i nisu karakteristični samo za sektor hotelijerstva već se pojavljuju i u drugim oblastima poslovanja (IT sektor, bankarske usluge, itd). Zbog toga je za hotelijere izuzetno korisno i komforno uvođenje sistema menadžmenta kvalitetom, koji pruža mogućnost sprovođenja jedinstvenih procedura i radnih uputstava, primenljiv je za sve vrste i kategorije objekata i istovremeno uliva poverenje korisnicima usluga.

☞ Zemlje u kojima je turistička privreda izuzetno razvijena (Francuska, Italija, Španija ili Grčka) imaju veliki broj nacionalnih stan-



darda u oblasti turizma. Da li Srbija ima svoje nacionalne standarde?

- Da, komisije za standarde donose i takozvane izvorne srpske standarde (nacionalne standarde). Institut je objavio i redovno preispituje i održava i određene izvorne standarde koji svoju primenu nalaze u sferi turizma. Neki od tih standarda su SRPS Z.S2.600: 2004, Saobraćajni znakovi na putevima – Znakovi obaveštenja – Turistička signalizacija – Oblik i mere, i SRPS Z.S2.660: 1992, Znakovi obaveštenja za vođenje saobraćaja – Putokazi za hotele, koji sadrže opis turističke signalizacije za objekte od značaja za turiste. Svi ovi standardi se svakodnevno koriste u turističkim mestima za označavanje turističkih objekata i veoma su korisni.

Izuzetno široku primenu u sferi pružanja turističkih usluga imaju grafički simboli koje mogu lako prepoznati i turisti iz celog sveta. Koliko su zapravo značajni standardizovani grafički simboli?

- Međunarodni standardi koje donosi ISO, obezbeđuju ljudima širom sveta koherentan skup tzv. grafičkih simbola koji predstavljaju pomoć u prevazilaženju jezičkih i drugih barijera, uključujući simbole koji su u vezi sa zdravljem ljudi ili sadrže bezbednosna upozorenja, zabrane i obavezne akcije. Oni mogu biti od vitalnog značaja za davanje informacija kada pisana uputstva nisu adekvatna. ISO je na svojoj internet stranici http://www.iso.org/iso/graphical-symbols_booklet.pdf objavio brošuru u kojoj je slikovito prikazana porodica Smit, koja se tokom putovanja u izmišljenu zemlju upoznaje sa činjenicom koliko su značajni standardizovani grafički simboli. I zaista, da li ste se nekada zapitali na koji način su propisani simboli koji vam na putovanjima omogućavaju da bez teškoća pronađete hotel, restoran, benzinsku stanicu, parking ili prenoćište, iako ne poznajete jezik zemlje domaćina?

Koliko je Srbija do sada preuzela međunarodnih standarda?

- Srbija je u prethodnim godinama, radi ispunjavanja obaveznog uslova za članstvo u evrop-

skim organizacijama za standardizaciju, a time i za članstvo Republike Srbije u EU, preuzela više od 95 % svih evropskih standarda, što uključuje i gotovo sve evropske standarde iz oblasti turizma. Međutim, za razliku od evropskih, Institut nije u obavezi da preuzima međunarodne standarde koje donosi Međunarodna organizacija za standardizaciju (ISO), osim na zahtev nekog od korisnika. ISO donosi samo one standarde za koje postoje jasni zahtevi tržišta. Nedavno je objavljen prvi međunarodni standard posvećen plažama, ISO 13009: 2015, Turizam i srodne usluge – Zahtevi i preporuke za rad plaža. U standardu su sadržane međunarodno prihvaćene smernice za upravljanje plažama, počev od bezbednosti i čistoće vode i samih plaža, pa do infrastrukture, ukljanjanja otpada, planiranja i promocije. Ovim standardom su obuhvaćeni i drugi važni aspekti kao što su edukacija i informisanje korisnika o bezbednosti, zatim označavanje, pristup plaži i zoniiranje, kao i nadzor, služba spasavanja i ostali sadržaji koji su prisutni na plaži, a primenljiv je za plaže tokom sezone kupanja. U 2014. godini objavljen je međunarodni standard ISO 13687:2014 Turizam i srodne usluge – Marine za jahte – Minimalni zahtevi, o marinama za jahte, čija je svrha, između ostalog obezbeđivanje ujednačenog kvaliteta usluga i pružanje potrebnih informacija nautičkim turistima bez obzira na lokaciju marine. Takođe, u 2015. godini, objavljen je međunarodni standard ISO 17680: 2015, Turizam i srodne usluge – Talaoterapija – Zahtevi za usluge koji propisuju zahteve za pružanje usluga u centrima za talaoterapiju koristeći povoljne efekte morske sredine u lekovite ili preventivne svrhe.

Grana turizma koja je poslednjih godina u velikoj ekspanziji je tzv. avanturistički turizam i on nosi određeni nivo rizika. Koliko je bitno uvođenje i poštovanje standarda u ovoj oblasti?

- Avanturistički turizam može biti ponuden u različitim poslovnim modelima, od specijalizovanih firmi, do turističkih objekata koje

nude avanturu kao jednu od svojih usluga, ali element koji ih sve povezuje jeste prisustvo izvesnog stepena rizika. Kako je sve više turista zainteresovano za aktivnosti visokog rizika, od velikog značaja je uspostavljanje bezbednosnih standarda koji rizik svode na minimum. Stoga je ISO Tehnički komitet ISO/TS 228, Turizam i prateće usluge, odgovoran za donošenje standarda koji se odnose na turističku industriju, objavio tri standarda koji se bave avanturističkim turizmom, i to: ISO 21101: 2014 Avanturistički turizam – Sistemi menadžmenta bezbednošću – Zahtevi; ISO/TR 21102: 2013 Avanturistički turizam – Lideri – Kompetencije osoblja i ISO 21103: 2014 Avanturistički turizam – Informacije za učesnike. Pružaoci ovih usluga su u obavezi i da ispunjavaju i zahteve za bezbednost opreme, koji su propisani posebnim standardima, a kao što je već rečeno, primena standarda u bilo kojoj oblasti turizma, ne isključuje, već upravo podrazumeva ispunjavanje svih zakonskih obaveza, naročito u pogledu higijene, zdravlja i bezbednosti korisnika usluga.

☞ Deluje da Komisija za standarde ima pune ruke posla?

– Nažalost, Komisija za standarde iz oblasti turizma u Institutu je trenutno neaktivna, jer srpski stručnjaci iz ove oblasti ne pokazuju interesovanje za rad u komisijama. Komisije obično angažuju vrhunske stručnjake iz određenih oblasti kao i zakonodavna tela, a onda oni zajedno dobrovoljnim, volonterskim zalaganjem prenose svoje znanje i iskustvo u standarde. Interesovanje za volonterski rad u ovoj oblasti ne postoji, ali i pored tih teškoća Institut je preuzeo niz evropskih standarda kao srpske standarde, kako terminološke tako i one koji propisuju zahteve za rekreativno ronjenje, i to za obuku punilaca boca gasom, obuku rekreativnih ronilaca i instruktora sa autonomnim aparatom za disanje pod vodom i sl.

Bilo bi sve mnogo bolje i lakše kada bi se srpski stručnjaci, uključili u rad komisije za standarde i tako značajno doprineli promovisanju primene standarda, a samim tim i razvoju i unapređenju turizma koji predstavlja veliki potencijal u privredi Republike Srbije. Istovremeno bi bili u prilici da se upoznaju sa najnovijim trendovima u standardizaciji u oblasti turizma i to na svetskom nivou. Stoga je od izuzetno velikog značaja njihovo uključivanje u rad komisija za standarde u okviru Instituta.

