



Tatjana Bojanić¹

STANDARDIZACIJA U TURISTIČKO-UGOSTITELJSKOJ PRIVREDI

Zahvaljujući standardizovanoj terminologiji komunikacija između pružalaca i korisnika usluga u savremenom svetu postala je jednostavna, a zahvaljujući primeni 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.

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.

Prema podacima Privredne komore Srbije, u strukturi naše privrede evidentno je povećanje udela uslužnih delatnosti u bruto domaćem proizvodu, a najvažniju ulogu među njima imaju turizam, bankarstvo i trgovina. U Republici Srbiji, kao i u većini drugih zemalja, standardizacija turističko-ugostiteljske privrede je u nadležnosti državnih organa (Zakon o turizmu; Pravilnik o standardima za kategorizaciju ugostiteljskih objekata za smeštaj). Međutim, ono što obezbeđuje ako ne jedinstven, onda približan nivo usluge na različitim destinacijama u Evropi i svetu, jesu međunarodni i evropski standardi iz oblasti turizma i hotelijerstva.

Ukoliko pokušate da posredstvom internet stranice hotela na bilo kojoj destinaciji u svetu rezervišete boravak, shvatićete da je svuda u upotrebi jedinstvena terminologija (double

room; all inclusive; HB - half board; BB - bed and breakfast). Ovi i mnogi drugi termini propisani su standardom - SRPS ISO 18513 : 2008 - *Usluge u turizmu - Hoteli i drugi tipovi smeštaja u turizmu* - Terminologija, donetim na osnovu međunarodnog standarda koji se koristi svuda u svetu. Terminologija je osmišljena da bi pospešila razumevanje između korisnika i davalaca turističkih usluga, kao i prepoznatljivost na međunarodnom nivou, što je zahtevan zadatak i to ne samo zbog kulturoloških razlika.

PRIMENOM STANDARDA DO KVALITETNE USLUGE

Izuzetno značajni standardi za uspešno poslovanje u turizmu i ugostiteljstvu su *standardi serije ISO 9000 iz oblasti sistema menadžmenta kvalitetom*, koji istovremeno pokrivaju širok spektar tema. 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. Pored ISO 9001 i drugi standardi sistema menadžmenta često nalaze svoju primenu u turizmu i hotelijerstvu, i to ISO 14001, Sistemi menadžmenta životnom sredinom, a zatim i ISO

22000, Sistemi menadžmenta bezbednošću hrane - zahtevi za svaku organizaciju u lancu hrane, ISO 26000, Uputstvo o društvenoj odgovornosti, kao i ISO/IEC 27001, Informacione tehnologije - Tehnike sigurnosti - Sistemi menadžmenta bezbednošću informacija - Zahtevi.

Pored velikih hotelskih grupacija i kompanija koje uz pomoć primene standarda obezbeđuju isti kvalitet usluge bilo gde na svetu, za primenu standarda kao sastavnog dela poslovanja mogu se opredeliti i hoteli koji posluju samostalno, kao i mali ugostiteljski objekti. Međutim, za sada ne postoje jedinstveni međunarodni standardi kojima bi bio propisan minimum zahteva za hotelske objekte. Naime, 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, uglavnom veliki 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 obezbeđuju 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 ko-

¹ Tatjana Bojanić, vršilac dužnosti direktora, Institut za standardizaciju Srbije; e-mail: tatjana.bojanic@iss.rs

risno 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 standarda u oblasti turizma. Institut za standardizaciju Srbije je objavio i redovno preispituje i održava niz takozvanih izvornih srpskih standarda (nacionalnih standarda) 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.

Takođe izuzetno široku primenu u sferi pružanja turističkih usluga imaju grafički simboli koje mogu lako prepoznati i turisti iz celog sveta. Međunarodni standardi 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 i mogu biti od vitalnog značaja za davanje informacija kada pisana uputstva nisu adekvatna. Grafički simboli omogućavaju da na putovanjima bez teškoća pronađete hotel, restoran, benzinsku stanicu, parking ili prenoćište, iako ne poznajete jezik zemlje domaćina.

ISS – DOPRINOS RAZVOJU TURIZMA U SRBIJI

Srbija je u prethodnim godinama, radi ispunjavanja obaveznog uslova za članstvo u evropskim organizacijama za standardizaciju, a time i za članstvo Republike Srbije u EU preuzela više od 95 % svih evropskih standarda, što uključuje najveći broj evropskih standarda 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, za koje postoje jasni zahtevi tržišta.

U 2015. godini je Međunarodna organizacija za standardizaciju (ISO) objavila 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, uklanjanja 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 zoniranje, 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*, 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 - Talasoterapija – Zahtevi za usluge koji propisuju zahteve za pružanje usluga u centrima za talasoterapiju koristeći povoljne efekte morske sredine u lekovite ili preventivne svrhe*.

Grana turizma koja je poslednjih godina u velikoj ekspanziji je tzv. avanturistički turizam, koji može biti ponuđen 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 da ispunjavaju i zahteve za bezbednost opreme, koji su propisani posebnim standardima, a primena standarda u bilo kojoj oblasti standardizacije, pa i turizma, ne isključuje, već upravo podrazumeva ispunjavanje svih zakonskih obaveza, naročito u pogledu

higijene, zdravlja i bezbednosti korisnika usluga.

Prema podacima Republičkog zavoda za statistiku, u Republici Srbiji je u februaru 2016. godine u odnosu na februar 2015. godine, zabeležen veći broj dolazaka turista za 26,9%, kao i veći broj noćenja za 39,5%. U istom periodu, broj noćenja domaćih turista uvećan je za 46,0%, a broj noćenja stranih turista za 26,0%. Podaci jasno ukazuju na to da je turizam izuzetno perspektivna grana privrede u Republici Srbiji, ali komisija za standarde iz oblasti turizma u Institutu za standardizaciju Srbije je već nekoliko godina neaktivna. Iako srpski stručnjaci iz ove oblasti ne pokazuju interesovanje za rad u komisijama, Institut je preuzeo niz evropskih standarda (kako terminoloških, tako i onih 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). Rad u komisijama za standarde iz oblasti turizma u Institutu za standardizaciju Srbije, predstavlja doprinos razvoju standardizacije u Republici Srbiji, a posebno razvoju i unapređenju turizma koji predstavlja veliki potencijal u privredi Republike Srbije. Srpski stručnjaci iz ove oblasti bi istovremeno bili u prilici da se upoznaju sa najnovijim trendovima u oblasti turizma na međunarodnom nivou. Stoga je od izuzetno velikog značaja njihovo uključivanje u rad komisija za standarde u okviru Instituta.

- *Portfolio od preko 27 000 standarda*
- *Članstvo 78 organizacija*
- *Za članove Instituta 30% popust za kupovinu standarda*

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

Autorsko pravo na standardima pripada Institutu u skladu sa zakonom.

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 svoje poslovanje.