

Међународни стандарди управљања квалитетом у туризму

Јелена Лазич^{1*}, Јанко М. Цвијановић¹, Исидора Љумовић¹

¹ Економски Институт, Београд

Сажетак: Туризам је данас глобални бизнис у коме конкуренција и корисници услуга прелазе границе земаља. Менаџери у туристичкој делатности се такмиче на међународном тржишту и све више увиђају да је квалитет стратешки циљ. Тренд на глобалном тржишту туристичких услуга је такав да је конкуренција све већа, а захтеви корисника промењени. Брз раст је такође увео нове перспективе за управљање квалитетом и у овом сектору, кроз најпознатије формалне (ISO 9001, ISO 14001, ISO 18000 и ISO 22000) системе менаџмента квалитетом.

Кључне речи: квалитет, туризам, међународни стандард, ISO 9000, ISO 14000, ISO 18000, ISO 22000

JEL класификација: L83, L15

International standards for quality management in tourism

Abstract: Tourism today is a global business in which the competition and the customers span international boundaries. Managers competing in the fierce international marketplace are increasingly concerned with a strategic view of quality. The competition is ever increasing at the global tourist services market while consumer demands are changed. Such rapid growth has also introduced new perspectives for quality management through the most famous formal quality management systems (ISO 9001, ISO 14001, ISO 18000 and ISO 22000).

Keywords: quality, tourism, international standard, ISO 9000, ISO 14000, ISO 18000, ISO 22000

JEL clasification: L83, L15

1. Увод

У савременом друштву, свуда у свету се подразумева да производи и услуге, које се користе свакодневно, испуњавају законске захтеве за обезбеђивање одређеног нивоа квалитета, безбедности и ефикасности. Као резултат тога, корисници услуга у већини

* Jelena.lazic@ecinst.org.rs

** Рад представља део истраживања на пројекту 179001 „ОРГАНИЗАЦИОНА И ИНФОРМАЦИОНА ПОДРШКА СИСТЕМУ УПРАВЉАЊА КВАЛИТЕТОМ КАО КЉУЧНИМ ФАКТОРОМ ПОВЕЋАЊА КОНКУРЕНТНОСТИ НАШИХ ПРЕДУЗЕЋА И ЊИХОВОГ БРЖЕГ ИЗЛАСКА НА СВЕТСКО И ЕУ ТРЖИШТЕ“ финансираног од стране Министарства просвете, науке и технолошког развоја Републике Србије

ресторана или продавница могу конзумирати исправну храну без бојазни да им она може угрозити здравље. Уколико купац купи нови аутомобил може бити сигуран да он испуњава све законске захтеве, везане за безбедност и заштиту животне средине. Ипак, да би предузећа могла да одговоре на захтеве купаца или корисника услуга није довољно да само испуњавају законске захтеве. Управљање квалитетом производа, услуга и пословних процеса већ дуги низ деценија, па и векова представља значајно унапређење укупног пословања предузећа и компетитивну предност.

Основни разлози због којих се предузећа одлучују да примене управљање квалитетом (QMS) јесте постизање и одржање компетитивних предности. Екстерни притисци имају највећи утицај на предузећа да своје пословање прилагоде захтевима стандарда. У случају стандарда ISO 9000, ти екстерни захтеви су исказани кроз комерцијални притисак, на систем управљања у предузећу, да на што рационалнији начин побољша пословање. Истраживања су показала да примена стандарда ISO 9000 доноси унапређење пословања предузећа, а према истраживању неких аутора (Лазић, Цвијановић, 2008), који су истраживали финансијске ефекте примене ISO стандарда у пословању данских предузећа, приход у предузећима годину дана после увођења стандарда већи је него пре увођења стандарда. Они су приписали ово побољшање пословања повећању продаје, које је омогућено пословањем према процедурама стандарда. Други аутори наводе и још неке бенефиције од примене стандарда на пословање предузећа, као што је побољшање пословних перформанси предузећа на оперативном нивоу. Ипак ови захтеви стандарда понекад не одговарају потребама, корпоративној култури, стилу управљања или величини предузећа што доводи до проблема у пословању. И проблеми и користи од примене стандарда су повезани са интерним и екстерним факторима, који су утицали да неко предузеће примени управљање квалитетом према захтевима стандарда ISO 9000. На основу тога како се запослени односе према увођењу и примени захтева стандарда запослени се могу поделити на: ентузијасте, ритуалне интеграторе, ISO интеграторе и дисиденте (Лазић и сар., 2009).

У условима савременог пословања, када је конкуренција на глобалном тржишту велика као и неизвесност окружења, неопходно је да предузећа својим пословањем осигурају да у сваком тренутку могу да произведу производе или пруже услуге које су безбедне, поуздане и квалитетне.

Тело које развија контролу квалитета за многе технологије и индустрије је Међународна Организација за стандардизацију (ISO), која је још 1947. године почела да ради на стварању међународних стандарда који обезбеђују квалитет, безбедност и поузданост производа и услуга, као и њихово стално унапређење. Данас, ISO има више од 19.500 међународних стандарда који утичу широк спектар индустрија, од прехранбене индустрије до најсавременијих технологија, као и на здравствену заштиту и заштиту животне средине.

Данас су ISO стандарди препознатљиви у целом свету и не ретко, сертификација и испуњавање захтева ових стандарда представља обавезу уколико предузеће жели да послује на глобалном тржишту.

Предузећа желе да добију сертификат из много разлога, као што су:

- побољшање ефикасности и ефективности предузећа производних процеса;
- усаглашеност са законским регулативама;
- испуњење захтева корисника;
- мотивисање запослених тако што се пред њих постављају јасни циљеви за развој система управљања.

Сви разлози за имплементацију међународних стандарда, који су наведени у раду се могу применити и у туристичкој делатности. Квалитет је постао један од највећих, ако не и најзначајнијих чинилаца на тржишту и да би предузећа опстала у таквим условима неопходно је стално унапређивати квалитет пословања у свим делатностима, па и у туристичкој, посебно што се последњих деценија сектор туризма проширио на „нове“ туристичке дестинације и захтеви корисника нису више стандардни захтеви.

Због тога су запослени у туристичком сектору приморани да инвестирају и пружају корисницима услуге високог квалитета, и то је стратегија опстанка и диференцијација асортимана услуга на веома конкурентном тржишту туристичких услуга (WTO, 2004). Растућа конкуренција, захтеви тржишта да ће услуге бити пружене на унапред познатом ниву квалитета, безбедности и заштите не само корисника услуга него и запослених и човекове околине представљају разлоге за систематско управљање квалитетом у туризму. Стандарди чија примена, у значајној мери, може омогућити запосленима у туристичкој делатности да системски управљају квалитетом пословања су ISO 9000, ISO 14000, ISO 18000 и ISO 22000.

2. Стандарди ISO 9000, ISO 14000, ISO 18000, ISO 22000

2.1. ISO 9000

Фамилија стандарда ISO 9000 је најзаступљенија и основ је за остале стандарде, који су писани тако да одговоре на посебне захтеве тих делатности. Према неким дефиницијама овај стандард је "дизајниран да помогне предузећима да обезбеде задовољење потребе корисника и других заинтересованих страна", у складу са законским регулативама које се односе на производ или услугу тог предузећа.

ISO 9000 представља скуп добрих пракси управљања квалитетом и састоји се од стандарда и упутстава који се односе на системе управљања квалитетом. Стандард ISO 9001:2008 је скуп стандардизованих захтева за систем управљања квалитетом, и може се применити без обзира на величину предузећа, власничку структуру или делатност. Овај стандард омогућава предузећима оквир за креирање системског приступа управљању процесима у предузећу, тако да је излаз увек производ који задовољава очекивања корисника.

Захтеви за систем квалитета су стандардизовани и предузећа морају да их испуне, али не диктирају како да они буду испуњени у конкретном предузећу. Ово оставља широки опсег и флексибилност за имплементацију у различитим пословним секторима и корпоративним културама.

Потреба за овим стандардом је веома изражена, јер предузећа послују у глобалној економији тако што продају или купују производе и/или услуге не само на домаћем тржишту. Овај стандард прецизира основне захтеве које предузећа морају да испуне, како би показала своју способност да своје производе доследно производе (укључујући и услуге) чиме повећавају задовољство корисника и усаглашавају своје пословање са законском регулативом. Предности имплементације ISO 9001:2008 стандарда су:

- стицање или потврђивање пословног поверења код постојећих али и код потенцијалних корисника производа и/или услуга
- унапређење ефикасности пословања и повећање продуктивности предузећа
- орјентисаност на испуњење постављених пословних циљева
- испуњавање захтева и повећање задовољства корисника
- постизање и одржавање нивоа квалитета производа и/или услуга
- добијање сертификата ISO 9001 од стране акредитованог сертификационог тела који представља предност уколико предузеће учествује на тендерима

Систем управљања квалитетом према овом стандарду, заснива се на осам принципа управљања:

- Фокусирање на захтеве корисника
- Руковођење
- Укључивање запослених
- Процесни приступ

- Системски приступ управљању
- Стално унапређење
- Одлучивање на основу чињеница
- Однос са добављачима

Горе поменути принципи помажу менаџменту у усмеравању предузећа ка побољшању пословних перформанси. Принципи су произашли из искуства и знања стручњака широм света који учествују у раду Техничког комитета ISO/TC 176 (Управљање квалитетом и обезбеђење квалитета), који је одговоран за развијање и одржавање ISO 9000 стандарда.

2.2. ISO 14001

ISO 14001:2004 је међународни стандард који даје специфичне захтеве којима се поставља оквир за развијање система менаџмента заштите животне средине (EMS – Ecological Management System), помоћу кога предузеће усмерава своје активности ка постизању постављених циљева и политика за ефективно и ефикасно управљање ризицима, значајних са еколошких аспеката животне средине. Захтеви овог система су тако дефинисани да се могу применити у свим предузећима, у свим системима управљања животном средином и различити су за свако предузеће. Основна улога стандарда ISO 14001 је да се на глобалном нивоу побољша утицај предузећа и појединаца на животну средину, па су захтеви овог стандарда да:

- успостави одговарајућу политику заштите животне средине
- идентификује еколошке аспекте утицаја организације на околину, који проистичу из пословних процеса реализације производа и/или услуга предузећа
- утврди законске и друге захтеве који се односе на предузеће
- утврди приоритете и постави одговарајуће опште и појединачне циљеве
- успостави стратегију и програме за спровођење политике заштите животне средине кроз спровођење општих и појединачних циљева
- осигура усклађеност система управљања заштите животне средине са постављеном политиком заштите животне средине
- континуирано побољшава свој ЕМС кроз процесе планирања, управљања, контроле, дефинисања превентивних и корективних мера и спровођења интерних и екстерних провера система
- буде спремна да се прилагоди промењеним околностима, инцидентним и акцидентним ситуацијама.

2.3. OHSAS 18001

Савремено пословање захтева од предузећа активан приступ заштити здравља и безбедности запослених у току рада, који ће идентификовати ризике по здравље и безбедност на раду запослених, уколико постоје отклонити их или превентивним деловањем смањити вероватноћу њихове појаве на прихватљив ниво. Ширење и глобализација утичу на предузећа да осете потребу да формирају систем заштите, који је верификацијом овлашћених сертификационих тела међународно прихватљив, односно шаље поруку запосленима, клијентима и пословним партнерима да се у предузећу управља ризицима по здравље и безбедност запослених на ефикасан и међународно верификован начин.

Стандард ISO 18001 је и створен да усмери активности у предузећу тако да омогући смањење ризика по запослене дефинисањем техничких норми тј. норми које дају оквир за формирање система управљања заштите здравља и безбедности на раду којим се на међународно систематизован и прихваћен начин управља ризицима по здравље и безбедност запослених на раду. Сврха овог стандарда је да се применом PDCA (Plan-Do-Check-Act), у свим процесима и активностима у оквиру предузећа, у којима се

јавља ризик по здравље и безбедност запослених, и испуњавањем јасних норми, креира проактиван систем заштите који ће предвидети могућност појаве ризика, планирати ресурсе и технологију, превентивне и корективне и заштитне мере и поступке за елиминацију или смањење вероватноће њихове појаве као и начине поступања у случају инцидента (разних незгода на послу).

OHSAS нормама су обухваћене следеће активности предузећа:

- управљање ризицима кроз планирање и спровођење мера и проактивно деловање
- испуњавање законских и осталих захтева
- примена мера заштите и ХТЗ опрема
- дефинисање људских потенцијала, улога, задатака, одговорности и овлашћења
- континуиране обуке запослених везаних за безбедност и заштиту на раду и значај заштите
- контролисање примене и испуњености захтева
- спремност на реаговање у хитним случајевима
- мерење и праћење резултата и њихово стално побољшавање

2.4. ISO 22000

Стандард ISO 22000:2005 је систем управљања безбедности хране, који у оквиру FSMS-a (Food Safety Management System - Система управљања безбедности хране) чини систем за анализирање опасности по здравствену безбедност хране и идентификацију и праћење критичних контролних тачака у којима су опасности изражене. Стандард ISO 22000:2005 подразумева праћење и надзирање "од поља до трпезе", односно од примарне производње намирница до финалног производа.

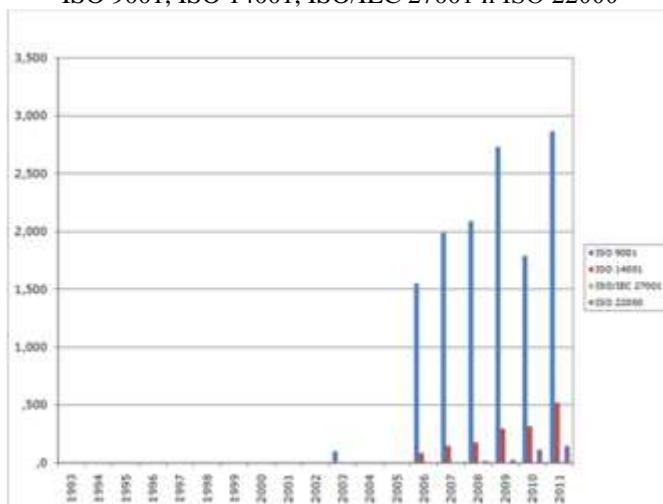
Интегрални део овог стандарда је систем HACCP (**H**azard **A**nalysis and **C**ritical **C**ontrol **P**oints) који је развијен од стране Pillsbury Company, на захтев америчке свемирске агенције NASA за производњу 100% здравствено безбедне хране за астронауте и тај концепт је назван Hazard Analysis Critical Control Points. Временом, овај систем је нашао широку примену у елиминацији и превенцији настанка опасности по здравствену исправност хране и од 1993. године европском регулативом 1993/43 ЕС је предвиђено коришћење овог система у производњи хране, да би 1995. године уведена обавезна имплементација HACCP система у земљама Европске уније. Сам систем је састављен од две целине:

- **НА** – представља идентификацију опасности у свакој фази производње, прераде и дистрибуције хране и пића, анализу ризика, односно проверу вероватноће појаве ових опасности и процену њихове штетности по здравље људи
- **ССР** – представља идентификацију критичних контролних тачака тј. елемената процеса и активности у производњи, преради и дистрибуцији хране и пића, у којима се може појавити опасност контаминације хране. Дефинисањем параметара и њиховим контролисањем у овим тачкама омогућава се да се превентивним деловањем спречи или елиминише ризик контаминарања хране и пића или се њихов утицај сведе на прихватљив ниво

3. Примена међународних стандарда у Србији

У условима пословања које у данашње време првенствено одликује веома изражена конкуренција, неизвесност окружења и стална потреба за унапређењем пословања, управљање квалитетом добија на све већем значају у свим областима пословања. Чак је тенденција да се све више пажње обраћа услужним делатностима. Због тога је и број сертифицираних предузећа према међународним стандардима (ISO 9001, ISO 14001, ISO 18000 и ISO 22000) из области услужних делатности у сталном порасту.

Слика 1: Број сертифицираних предузећа у Србији према међународним стандардима ISO 9001, ISO 14001, ISO/IEC 27001 и ISO 22000



Извор: ISO

Према подацима Међународне организације за сертификацију (ISO) који су дати у Табели 1., број предузећа у Србији, која су сертифицирана према стандардима ISO 9001 и ISO 14001, у 2011. години је 2979. Према гранама индустрије види се да се наставља тренд да је највећи број предузећа сертифициван у производним гранама, али и да је значајан број предузећа из сектора производње прехранбених производа, пића и дувана, што је резултат потребе предузећа уколико желе да пласирају своје производе на светско тржиште.

Табела 1: Број сертифицираних предузећа према стандардима ISO 9001 и ISO 14001 у Србији у 2011 години према делатности

Србија	ISO 9001	ISO 14001
Пољопривреда, шумарство и рибарство	20	2
Рударство	20	14
Производња прехранбених производа, пића и дувана	291	43
Производња текстила и текстилних производа	26	4
Производња коже и предмета од коже	6	0
Производња дрвета и производа од дрвета	15	3
Производња целулозе, папира и производа од папира	20	6
Штампање, штампарске услуге и издавачке делатности	51	2
Производња кокса и деривата нафте	10	5
Нуклеарно гориво	0	2
Производња хемикалија, хемијских производа и влакана	60	21
Производња фармацевтских производа	17	8
Производња производа од гуме и пластике	92	23

Производња производа од осталих неметалних минерала	30	7
Производња цемента, креча и гипса	14	7
Производња основних метала	182	26
Производња машине и опрема	115	24
Производња електричне опреме и оптичких уређаја	140	26
Изградња бродова и чамаца	3	1
Производња осталих транспортних средстава	26	4
Производња није другде класификована	31	6
Сакупљање, третман и одлагање отпада; поновно искоришћавање отпадних материја	8	5
Снабдевање струјом	10	10
Производња гаса и дистрибуција гасовитих горива гасоводима	5	0
Скупљање, пречишћавање и дистрибуција воде	19	4
Изградња грађевинских објеката	288	87
Трговина на велико и трговина на мало и поправка моторних возила и мотоцикала	397	44
Услуге смештаја и исхране	25	1
Саобраћај и складиштење	55	13
Финансијско посредовање и пословање некретнинама	8	0
Информационе делатности	46	2
Инжењерске делатности и техничко саветовање	185	42
Остале услуге	128	30
Јавна управа и одбрана; обавезно социјално осигурање	14	1
Образовање	40	3
Здравствене делатности и социјални рад	59	7
Друге социјалне услуге	34	6
TOTAL	2490	489

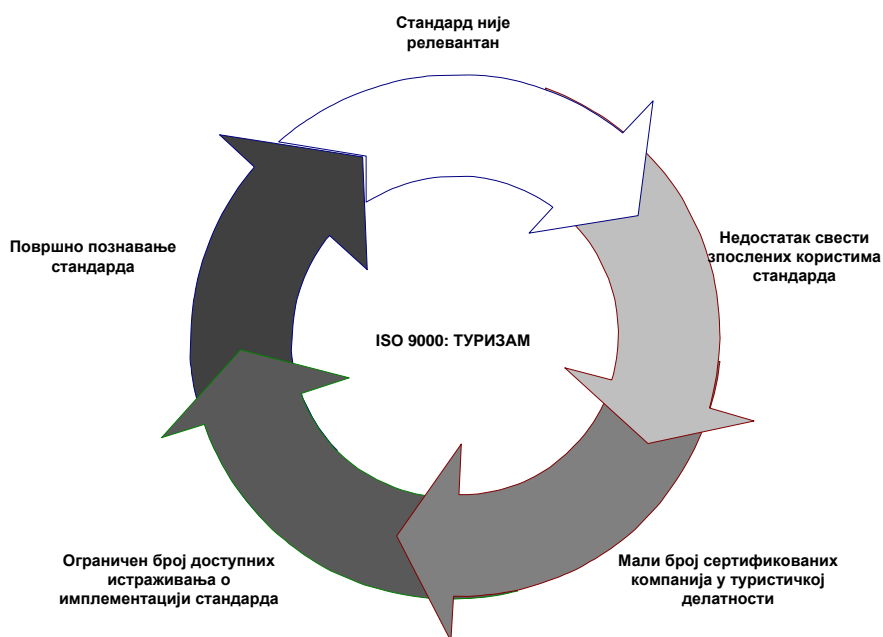
Извор: ISO

4. Примена стандарда у туристичкој делатности у Србији

Са порастом слободног времена, зараде и модних трендова, 180 милиона Европљана иде на одмор сваке године. Авантуристички дух све је уочљивији код савремених туриста, као и већа потражња за летовањима која су испуњена активностима у природи, културним и рекреативним садржајима. Примећено је да већина туриста избегава дестинације са нарушеном животном средином, док је евидентно померање туриста према источном Средоземљу и Централној и Источној Европи. Путовање постаје све брже, лакше, док су и најудаљеније дестинације релативно доступне (Павловић и сар., 2009). Туристичка привреда има велики економски значај за сваку земљу, па и за Србију јер доприноси њеном општем привредном развоју, повећању запослености, остваривању девизног прихода и побољшању платног биланса. Међутим, приметно је присутно заостајање у увођењу серија ISO 9000 и ISO 14000, како би наша туристичка понуда могла неометано да изађе на међународно туристичко тржиште (Хамовић, Лазих, 2007).

Упркос сталном порасту популарности међународних стандарда и повећању броја предузећа која поседују међународне стандарде у целом свету, ипак ови стандарди нису наишли на широку прихваћеност у сектору туризма. Још увек постоји устаљено мишљење да су ти стандарди писани за производна предузећа. Ипак ревизије стандарда ISO 9001 које су рађене 2000. године, а посебно последња ревизија 2008. је посебну пажњу посветила прилагођавању овог стандарда услужним делатностима. Неповерање у овај стандард у сектору туризма се може оправдати тиме што се сматрало да су основе стандарда биле ирелевантне за сектор туризма, а као резултат тога стандарди нису представљали алат за постизање пословне изврности у овој делатности, и није се веровало да се помоћу њих могу остварити значајна унапређења пословања (Augustyn, Pheby, 2000) . Као последица тога мало предузећа из сектора туризма је сертификовано.

Слика 2: Зачарани круг негативних ефеката у туризму према стандарду ISO 9000



Извор: према Augustyn, Pheby, 2000

Други разлог је био то што, још увек постоје дијаметрално супротна мишљења о утицају ISO 9000 на пословне резултате предузећа. Постоје истраживања која иду у прилог сертификацији предузећа и остваривању побољшања пословања (Abdel, El, 2011; Bell, 2010; Flynn и сар., 1994), али у другим истраживањима се дошло до супротног закључка (Karapetrovic и сар., 2010; Sampaio и сар., 2010; Wiengarten, Pagell, 2012).

Координиране активности за постизање и обезбеђење квалитета могу бити реактивног и проактивног карактера. Реактиван приступ значи деловање на основу жалби, сугестија или похвала корисника туристичких услуга, односно препознавања потреба и захтева корисника и реаговање у складу са њима. Супротно је проактивни приступ који дефинише стратешки карактер. Квалитет се, код проактивног приступа посматра као алат којим се обезбеђује да је предузеће препознатљиво на тржишту, а обезбеђење квалитета представља основ стратегије за стицање конкурентске предности. Стратешко управљање квалитетом (SQM) је систематски приступ за постизање и испуњавање циљева квалитета целог

предузећа (Juran, Gryna, 1988). Оно се може дефинисати као свеобухватан и стратешки оквир који повезује пословне циљеве (профитабилност, конкурентност, унапређење квалитета и ефикасно и ефективно коришћење људских и материјалних ресурса и информација унутар предузећа са циљем континуираног побољшања производа и/или услуга који има за циљ обезбеђење задовољства корисника) (Tummala, Tang, 1996). За ефикасну реализацију програма стратешког управљања квалитетом је неопходно јасно разумевање дефиниције и визије предузећа о квалитету производа и/или услуга, очекивању корисника и генеричких детерминанти квалитета.

Имајући у виду све већу конкурентност у туристичком сектору, улога запослених није више само да се баве повећањем удела на тржишту, већ и задовољством и задржавањем постојећег корисника услуга. Задовољство корисника услуга проистиче из њихове сигурности да ће добити услугу врхунског квалитета за свој новац. Сходно томе, значајан део активности запослених је сада усмерен на обе активности, освајање и задржавање корисника. Оваква политика пословања полако заживљава и у туристичком сектору Србије, али и даље постоји велики број случајева да запослени нису свесни важности фактора квалитета услуга у туризму. Запослени би морали бити свесни да данашњи корисник туристичких услуга, како домаћи тако и инострани, сматра да је његово право квалитетна услуга и да више није довољна локација да се обезбеди пословни успех, што говори да будућност туризма лежи у квалитету (O'Neill, 1996). Предузећа са високо квалитетним производима и/или услугама обично имају већи удео на тржишту и већи повраћај инвестиције него предузећа са нижим квалитетом, а дугорочно посматрано најважнији фактор који утиче на резултате пословања је квалитет производа и/или услуга које нуди предузеће у односу на своју конкуренцију.

Квалитетна услуга је критична детерминанта конкурентности и она помаже једној организацији да се разликује од других организација и тако оствари трајну конкурентску предност. Лоша услуга ће смањити потенцијални круг корисника. Уз велику конкуренцију на тржишту туристичких услуга и савременог корисника туристичких услуга, који очекује најбољу услугу, запослени у туристичкој делатности су приморани да инвестирају у унапређење нивоа квалитета услуге као средства за постизање конкурентске предности и препознатљивости на тржишту (O'Neill и сар., 2000).

Слика 3: Димензије квалитета у туристичкој делатности



Извор: Romeiss-Stracke, 1995

Ипак, са временом и прилагођавањем стандарда услужним делатностима, међународни стандарди су нашли већу примену у различитим услужним делатностима, од финансијског сектора до туризма. У свету постоји све више примера да су се организације из сектора туризма одлучиле на имплементацију, првенствено стандарда ISO 9001 и ISO 14001. Пример су немачки туроператори и сајамске организације, хотели и асоцијације кетеринга добављача, хотели у Француској, Сингапуру и Малезији. Италијанска организација за сертификацију при Међународној сертификационој организацији је објавила први водич за имплементацију ISO 9000 стандарда, а недуго затим и за ISO 14000 у хотелима и сектору туризма.

Најзаступљенији стандарди примењени у сектору туризма су ISO 9000, ISO 14000, ISO 22000 и њиховом применом организације могу да исправе низ уобичајених недостатака и да на тај начин посредно обезбеде бољи квалитет и уштеде. Неки туристички објекти, нарочито хотели, почели су да, на видним местима за госте и кориснике услуга, постављају сертификате (посебно према ISO 9001 и ISO 14001) алудирајући тиме да гарантују квалитетне услуге. Ипак, мора се напоменути да су ISO стандарди алат обезбеђења квалитета, а сертификација је полазна тачка читавог процеса чији је циљ рационализација пословања предузећа, а не утиче на ниво квалитета који успоставља само предузеће.

За Србију је карактеристичан низак ниво стандарда квалитета туристичких услуга и активности, које утичу на целокупну конкурентност и негативно делују на развој туризма у земљи, с обзиром да је квалитет услуга главни услов за подизања нивоа конкурентности сваке туристичке дестинације. И поред тога је за чак 90% повећан број туриста од 2000. до 2006. године. Укупан приход у 2005. години од туризма у Србији је био око 300 милиона долара, а око 8% радно способног становништва је запослено у туризму (Хамовић, Лазић, 2007).

Број услужних предузећа која су сертифицирана према међународним стандардима, а баве се туристичком делатношћу у Србији, је веома мали. На основу Закона о туризму, туристичка места би могла да организују туристичке организације које би се старале о туристичкој понуди, о њеном садржају и квалитету на основу прописаних стандарда. Спровођење овог процеса стандардизације само у једном домену туристичког пословања неће донети резултате на нивоу целокупне делатности. Ако су на пример хотелске услуге одговарајућег квалитета, без осталих елемената неће задовољити туристичку тражњу. Зато је неопходно применити стандарде квалитета у свим доменима пословања туристичке делатности (Исто).

5. Закључак

Туристичка делатност у Србији је у великој мери добила на значају у последњих неколико година, што је тенденција која се види посебно када је реч о економијама развијених земаља. Ипак, корисници туристичких услуга имају све софистицираније захтеве, и испуњавање њихових захтева у погледу могућности избора и квалитета постаје велики изазов за запослене у туристичкој делатности свуда у свету, па и у Србији. Ово се односи на читав низ производа и услуга, укључујући оне које пружа угоститељство. Имплементација међународних стандарда у значајној мери може помоћи запосленима да одговоре захтевима корисника, а квалитет би требало да буде основни правац стратегије развоја туризма у Србији. Међутим, сви напори запослених у овом сектору су индивидуални и своде се на препознавање менаџмента туристичких објеката и могућим побољшањима квалитета услуга и унапређењем пословања имплементацијом међународних стандарда. Квалитет туристичких услуга и задовољство корисника представљају предуслов да се и наше дестинације нађу у понуди светских туроператора. Да би се то десило, неопходно је да туроператори буду

сигурни да ће сваки гост добити услугу која је квалитетна и која ће задовољити његове захтеве. Уколико је корисник задовољан, све пословне активности и улагања запослених ће се вратити кроз поверење и лојалност корисника и повећање прихода. Први корак ка стварању лојалног корисника јесте обезбеђивање квалитета услуга, а доказ је пословање према захтевима међународних стандарда за управљање квалитетом.

Литература

1. Abdel, O., & El, A. (2011) The Impact of the Implementation of the ISO 9000 Quality Management System upon the Perception of the Performance of the Organization's Worker, *Global Journal of Management and Business Research* 11(8).
2. Augustyn, M. M., & Pheby, J. D. (2000) ISO 9000 and performance of small tourism enterprise: a focus on Westons Cider Company. *Managing Service Quality*, 10(6): 374–388.
3. Bell, M. A. (2010) *Determinants of Success in ISO 9000 Implementation*. Coral Gables, Florida
4. ISO. www.iso.org
5. Juran, J. M., & Gryna, F. M. (1988) *Quality Planning and Analysis*. New Delhi: McGraw- Hill.
6. Karapetrovic, S., Fa, M. C., & Saizarbitoria, I. H. (2010.) What happened to the ISO 9000 lustre? An eight-year study. *Total Quality Management & Business Excellence*, 21(3): 245–267.
7. Лазић, Ј., & Цвијановић, Ј. М. (2008) *Информационе и структурне димензије QMS*. Београд: Економски институт.
8. Лазић, Ј., Цвијановић, Ј. М., & Зеремски, А. В. (2009) Инфраструктурна подршка QMS. *Индустрија*, 37(3): 21–58.
9. O'Neill, M. A. (1996) Investing in people: a perspective from Northern Ireland tourism – part I. *Managing Service Quality*, 6(4): 36–40.
10. O'Neill, M. A., Williams, P., MacCarthy, M., & Groves, R. (2000) Diving into service quality – the dive tour operator perspective. *Managing Service Quality*, 10(3): 131–140.
11. Павловић, М., Радивојевић, Н., & Лазић, Ј. (2009) Одрживи развој бањског туризма у Србији. *Индустрија*, 37(2): 37–58.
12. Romeiss-Stracke, F. (1995) *Service-Qualität im Tourismus*. Munich.
13. Sampaio, P., Saraiva, P., & Guimarães Rodrigues, A. (2010) A classification model for prediction of certification motivations from the contents of ISO 9001 audit reports. *Total Quality Management & Business Excellence*, 21(12): 1279–1298.
14. Tummala, V. M., & Tang, C. L. (1996) Strategic quality management, Malcolm Baldrige and European quality awards and ISO 9000 certification, Core 233 concepts and comparative Analysis. *International Journal of Quality*, 13(4): 8–38.
15. Flynn, B., Schroeder, R. G., & Sakakibara, S. (1994) A framework for quality management research and an associated measurement instrument. *Journal of Operations Management*, (11): 339–366.
16. Хамовић, В., & Лазић, Ј. (2007) Квалитет услуга српске туристичке привреде. *Индустрија*, 35(5): 1–14.
17. Wiengarten, F., & Pagell, M. (2012) *The importance of quality management for the success of environmental management initiatives*. *International Journal of Production Economics*, 140(1): 407–415.
18. WTO, www.tourism.lt/nsv/engl/WTO

Примљено: 25.09.2013. Прихваћено: 08.10.2013.