

STANDARDIZACIJA USLUGA U HOTELSKOM POSLOVANJU

- STANDARDIZACIJA USLUGA KAO OSNOVA KVALITETA U HOTELSKOM POSLOVANJU
- Primena međunarodnih standarda u hotelijerstvu
- ISO standardi
- Principi
- Zahtevi
- Procesi



ZNAČAJ STANDARDIZACIJE USLUGA ZA OSTVARIVANJE KVALITETA U HOTELIJERSTVU

- Standard = norma kojom se definišu karakterist. i zahtevi koje proizvodi/usl. treba da ispunjavaju da bi odgovorili nameni.
- *Karakteristike* podrazumevaju osobine na osnovu kojih se pravi razlika u oceni kvaliteta
- Pod zahtevom se podrazumeva obavezna potreba ili očekivanje. Zahtevi su determinisani kontinuiranom komunikacijom gostiju i zaposlenog osoblja hotela.



Vrste standarda

- Interni (samostalno donose hotelska preduzeća ili grupacije i sadrže:
 - tehničko- tehnološku komponentu
 - personalnu komponentu - status zaposlenih (ponašanje)
- Eksterni (propisuju nacionalne ili međunarodne organizacije i dr. institucije)
 - Zakoni → obavezujući
 - Standardi → deluju preventivno
 - Skup najboljih ideja, iskustva, namera i pravila



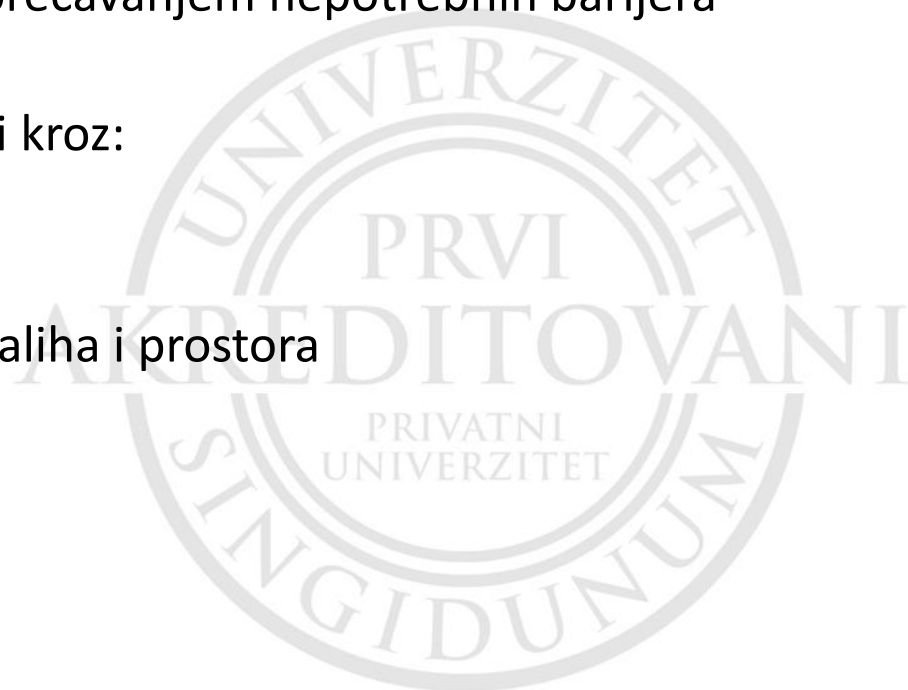
Standardizacija kvaliteta

Osnovni ciljevi standardizacije kvaliteta

- 1) postizanje, održavanje i stalno unapređivanje kvaliteta proizvoda, usluga i procesa, radi zadovoljavanja potreba korisnika usluga,
- 2) sigurnost i zaštita potrošača i društva u globalnim okvirima,
- 3) poboljšanje zaštite života, zdravlja i bezbednosti ljudi i zaštita životne sredine,
- 4) racionalnije korišćenje rada, materijala i energije,
- 5) unapređenje međunarodnog poslovanja sprečavanjem nepotrebnih barijera

Realizaciju navedenih ciljeva treba posmatrati kroz:

- stalno unapređenje kvaliteta
- povećanje kvaliteta upravljanja
- racionalizaciju svih troškova poslovanja, zaliha i prostora



Međunarodni standardi kao osnova za uspostavljanje kvaliteta

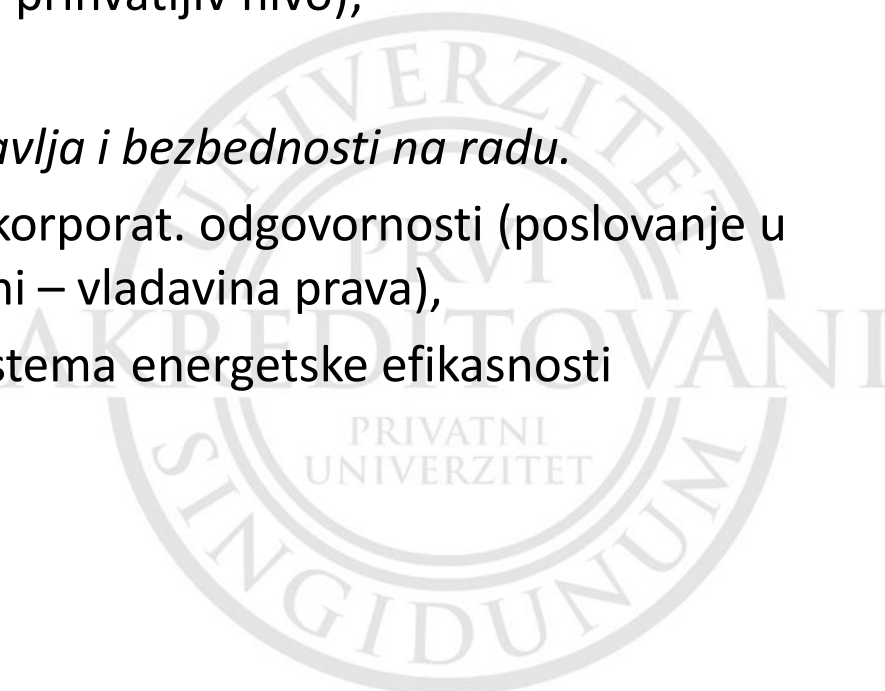
- 1) Standardi serije **ISO 9000** (usmereni na upravljanje kvalitetom)
- 2) Standardi serije **ISO 14001** (upravljanja zaštitom životne sredine)
- 3) Standardi bezbednosti hrane (*Menadžment sistemi bezbednosti hrane*):

HACCP sistem

ISO 22000 - Menadžment sistem bezbednosti hrane (kontrola i eliminacija ili smanjenje mogućnosti pojave opasnosti na prihvatljiv nivo);

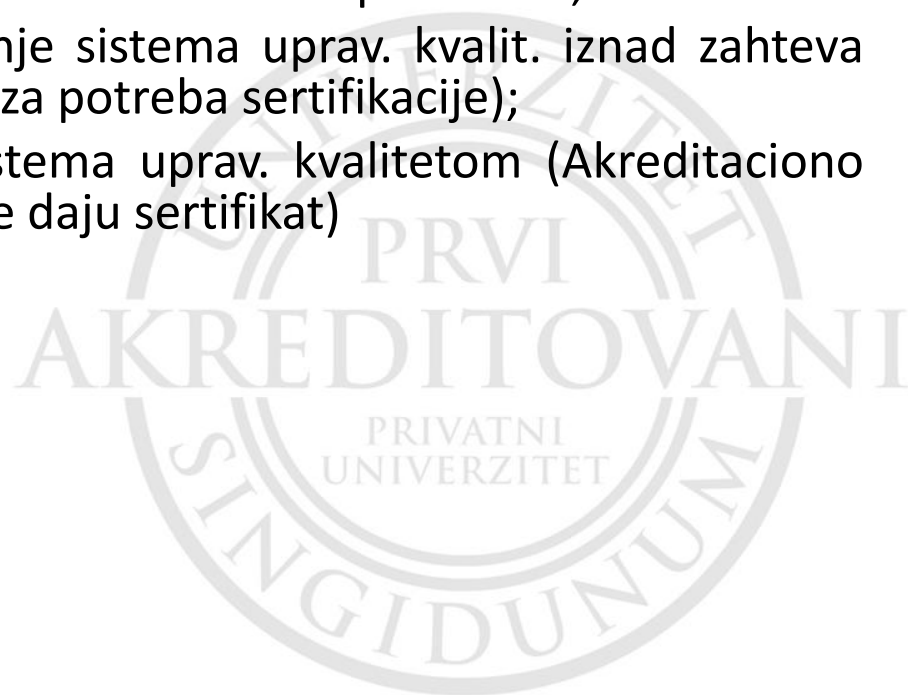
HALAL standardi

- 4) **OHSAS 18001**- *Menadžment sistem zdravlja i bezbednosti na radu.*
- 5) **ISO 26000** - Smernice za uspostavljanje korporat. odgovornosti (poslovanje u skladu sa zakonima i poštovanje međ. normi – vladavina prava),
- 6) **ISO 50001** – Osnova za uspostavljanje sistema energetske efikasnosti



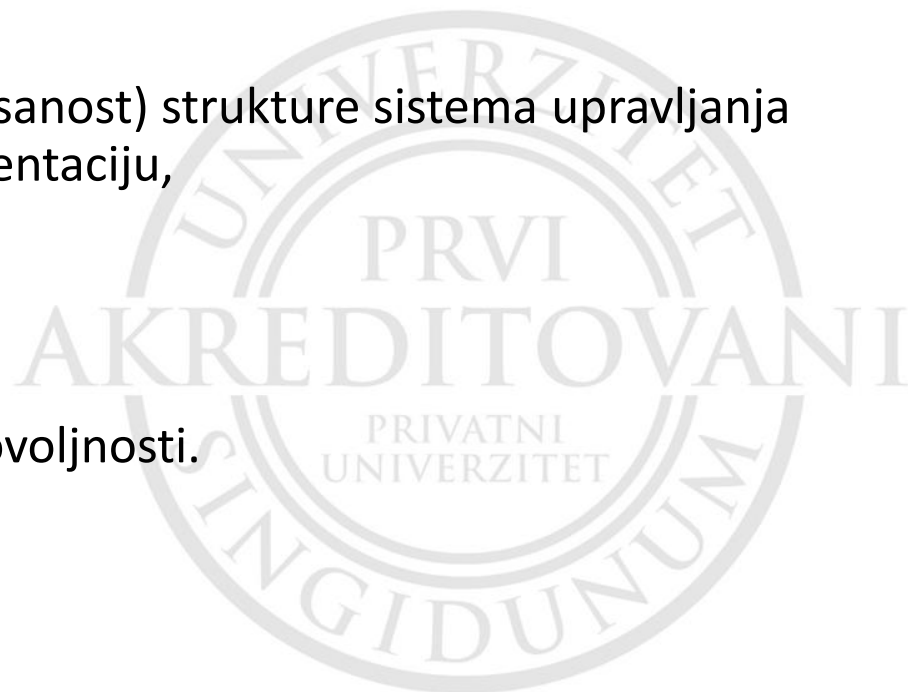
Standardi serije ISO 9000 i njihove karakteristike

- Standardi serije **ISO 9000** (1987) - Menadžment sistemi kvaliteta prvenstveno su usmereni na upravljanje kvalitetom.
- Serija standarda ISO 9000 obuhvata sledeće koherentne grupe standarda:
 - ISO 9000 - osnovni pojmovi, odnosno osnove sistema upravlj. kvalit. i terminologiju za ove sisteme;
 - ISO 9001-precizira zahteve koji se odnose na sistem uprav. kval.;
 - ISO 9004- fokusira se na unapređenje sistema uprav. kvalit. iznad zahteva definisanih ISO 9001 (nije namenjen za potreba sertifikacije);
 - ISO 19011- uputstvo za proveru sistema uprav. kvalitetom (Akreditaciono telo TC ISA određuje organizacije koje daju sertifikat)



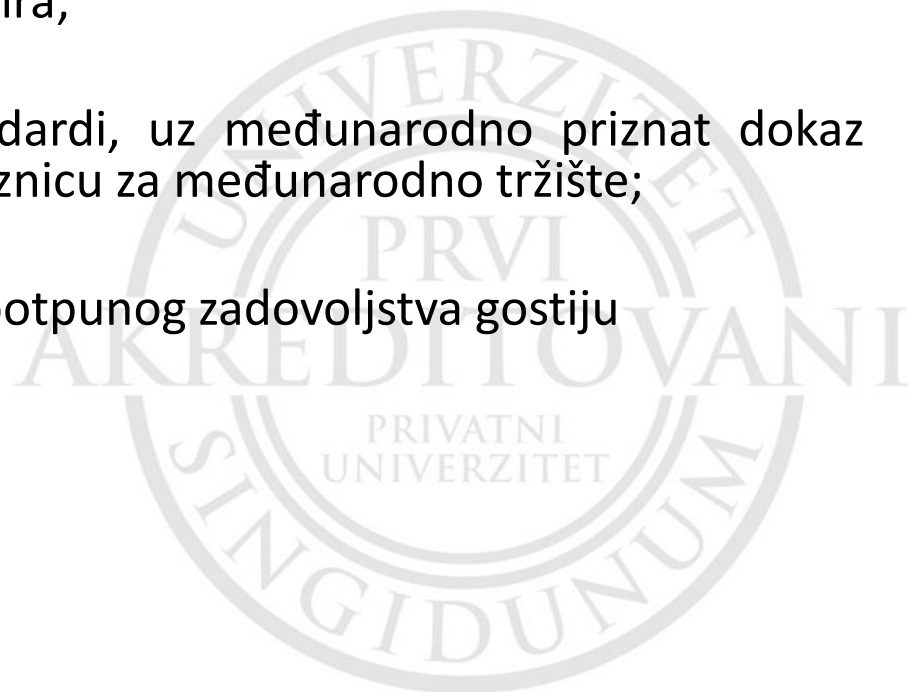
Osnovne karakteristike standarda serije ISO 9000

- opšteg su karaktera i primenjivi su na različite organizacije
- njima se utvrđuju osnovne karakteristike koje proizvodi /usluge treba da ispunjavaju a ne kriterijumi tehničkog karaktera,
- dopunjuju važeće zahteve za proizvode/usluge date u specifikacijama
- ne nameću jednoobraznost (uniformisanost) strukture sistema upravljanja kvalitetom, niti jednoobraznu dokumentaciju,
- zasnovani su na procesnom pristupu,
- njihova primena zasnovana je na dobrovoljnosti.



Kome su namenjeni standardi ISO 9000

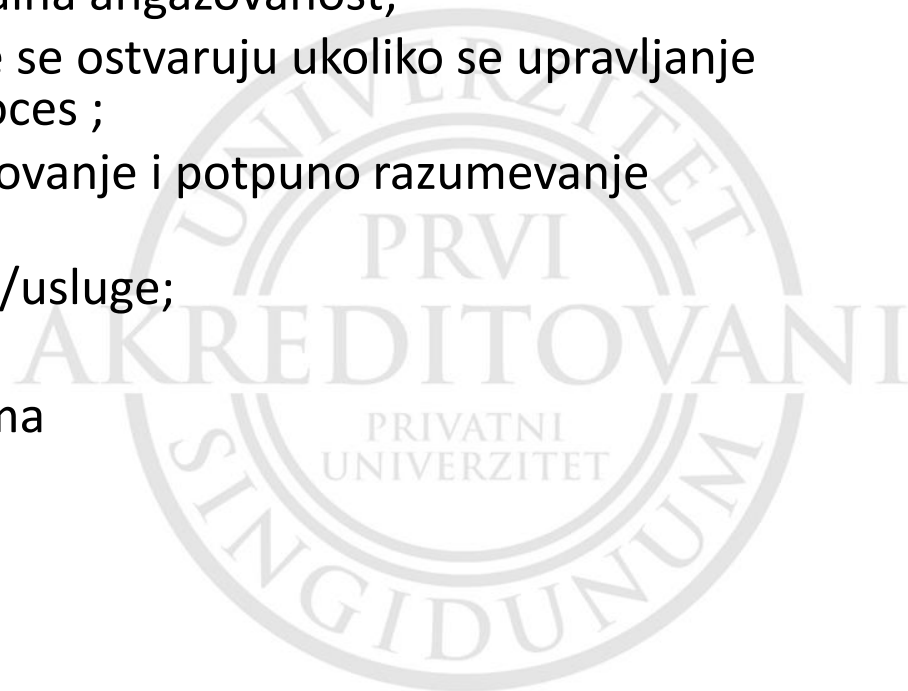
- 1) organizacijama koje njihovim uvođenjem žele da ostvare konkurentnu prednost na tržištima širom sveta;
 - 2) korisnicima proizvoda/usluga kojim međ. sertifikat. kao potvrda kvaliteta, pruža garanciju bezbednosti i pouzdanosti;
 - 3) organima državne uprave i drugim instit. kojima obezbeđuju tehnološku i naučnu bazu za kreiranje pravnog okvira;
- Tako koncipirani i shvaćeni ovi standardi, uz međunarodno priznat dokaz kvaliteta (sertifikat), predstavljaju ulaznicu za međunarodno tržište;
 - Suština njihove primene je postizanje potpunog zadovoljstva gostiju



Osnovni principi sistema upravljanja kvalitetom

Principe menadžment koristi kao okvir za kreiranje, uspostavljenje održavanje unapređenje sistema upravljanja kvalitetom

- 1) Usmerenost na korisnike hotelskih usluga (razumevanje sadašnjih i budućih potreba turista);
- 2) Odgovornost menadžmenta– uspostavljanje jedinstva svih struktura;
- 3) Uključivane zaposlenih i njihova optimalna angažovanost;
- 4) Procesni pristup – željeni rez. efikasnije se ostvaruju ukoliko se upravljanje aktivnostima odvija kao jedinstven proces ;
- 5) Sistemski pristup upravljanju –identifikovanje i potpuno razumevanje međusobno povezanih procesa;
- 6) Stalna poboljšanja hotelskog proizvoda/usluge;
- 7) Odlučivanje na osnovu činjenica;
- 8) Uzajamno korisni odnosi sa dobavljačima

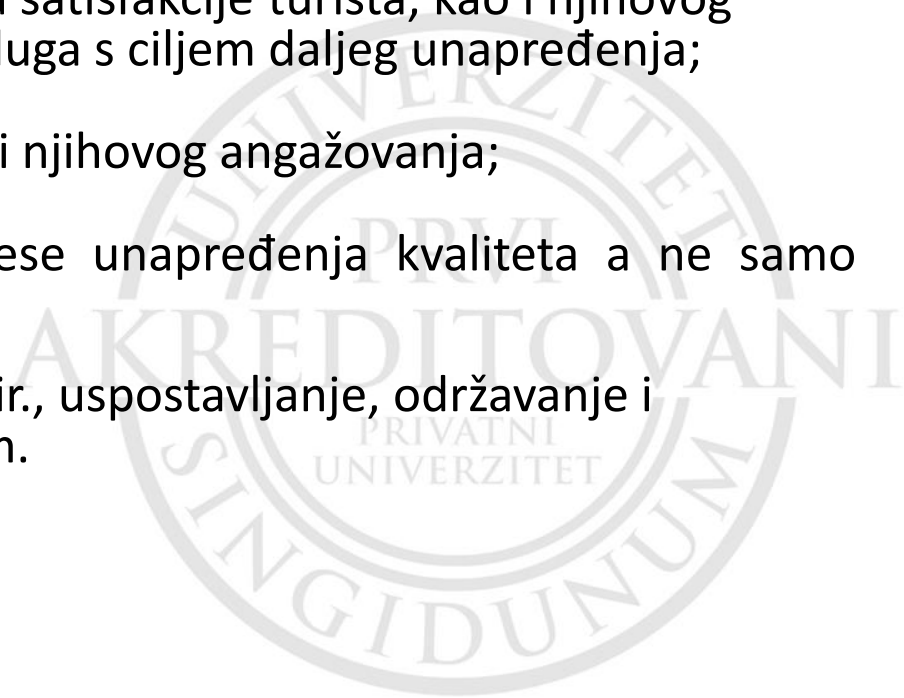


Osnovni principi sistema upravljanja kvalitetom

Uspešna primena ovih principa u hotelijerstvu podrazumeva da:

- hotelsko preduzeće ima definisani proces utvrđivanja potreba i očekivanja turista, da ih inkorporira u interne zahteve;
- menadžeri hotela integrišu zahteve ISO 9001 u biznis plan, postavljaju merljive ciljeve i izvrše odgovarajuću kontrolu;
- Hotelska preduzeća sprovode merenja satisfakcije turista, kao i njihovog zadovoljstva pojedinim elementima usluga s ciljem daljeg unapređenja;
- zaposleni imaju jasnu svest o važnosti njihovog angažovanja;
- procesi kontrole obuhvataju i procese unapređenja kvaliteta a ne samo procese otklanjanja nedostataka.

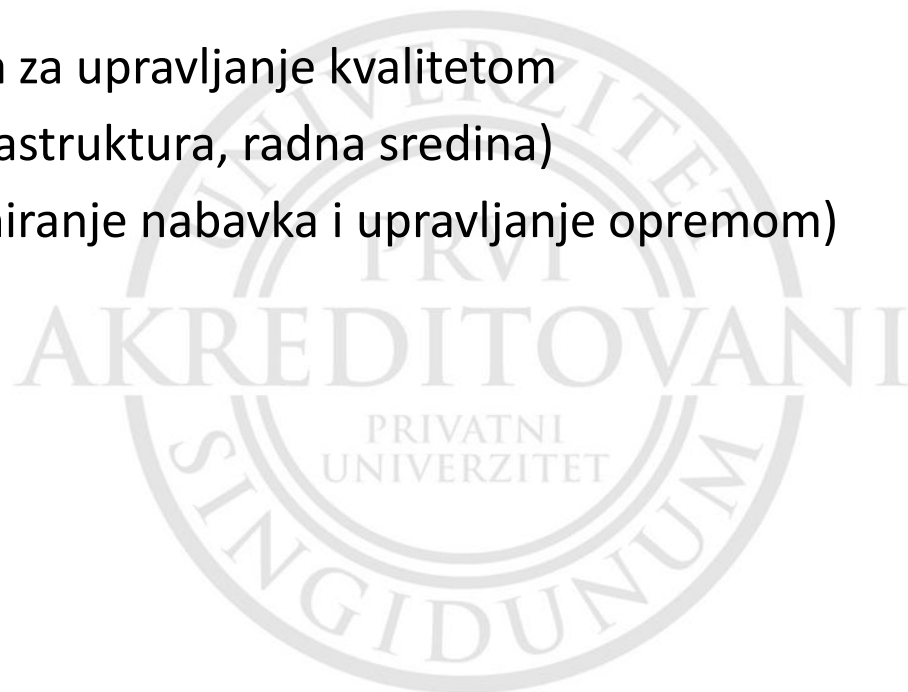
Ovi principi predstavljaju osnovu za kreiranje, uspostavljanje, održavanje i poboljšanje sistema upravljanja kvalitetom.



Zahtevi za uspostavljanje sistema upravlj. kvalitetom u nekoj organizaciji/ISO 9001

Osnovni zahtevi za uspostavljanje sistema UK koje organizacija mora da ispuni da bi pokazala sposobnost da dosledno obezbeđuje proizvod koji zadovoljava potrebe korisnika i ispunjava propisane standarde su:

- 1. (4) Menadžment sistem kvaliteta** - hotelsko preduzeće mora da uspostavi, dokumentuje, primenjuje i održava sistem upravljanja kvalitetom i da stalno poboljšava njegovu efektivnost
- 2. (5) Odgovornost najvišeg rukovodstva** za upravljanje kvalitetom
- 3. (6) Upravljanje resursima** (ljudski, infrastruktura, radna sredina)
- 4. (7) Realizacija proizvoda i usluga** (planiranje nabavka i upravljanje opremom)
- 5. (8) Merenje, analiza i poboljšavanje**

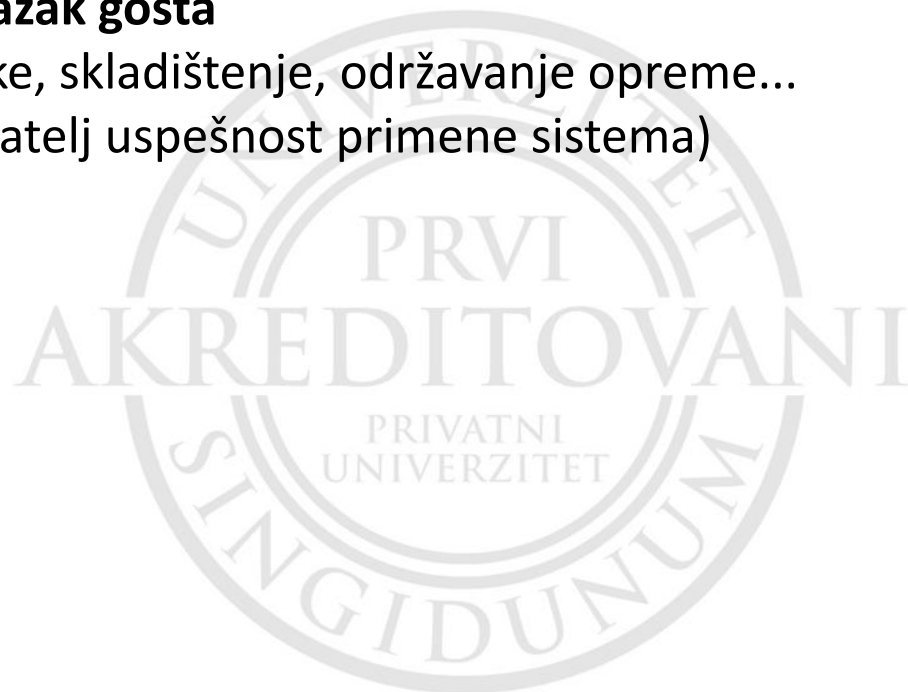


Primena procesnog pristupa u hotelijerstvu

- **Sistem upravljanja kvalitetom** kreira se, uspostavlja, održava i unapređuje putem tzv. „**PROCESNOG MODELA**“

Jedinstveni proces (ciklus gosta) u hotelu sastoji se od sledećih elemenata:

- 1. Ulaz** - zahtevi postojećih i potencijalnih turista
- 2. Upravljački procesi** (planiranje, resursi i preispitivanje rukovodstva)
- 3. Osnovni proces – prijem, boravak i odlazak gosta**
- 4. Proces podrške** - obuka, poslovi nabavke, skladištenje, održavanje opreme...
- 5. Izlaz-satisfakcija** korisnika usluge (pokazatelj uspešnost primene sistema)



Postupak uvođenja sistema upravljanja kvalitetom

- **Prva faza** - Iniciranje postupka i priprema za uvođenje sistema (donošenje odluke, izbor konsultantske kuće, priprema planova i programa edukacije)
- **Druga faza** - Snimanje stanja i indefikovanje procedura i procesa (izbor planova; instaliranje modela i softvera i edkacija).
- **Treća faza** - Dokumentovanje identifikovanih procedura i procesa.
- **Četvrta faza** - Sertifikacija standarda MSK od strane međunarodnih tela
- **Peta etapa** - Interna kontrola (kontinuitet održavanja i stalno unapređenje)

Troškovi uvođenja sistema

- 1) preventivni (planiranje sistema, implementacija obuka, preispitivanje),
- 2) troškovi ocenjivanja (verifikacija provera i nadzor, održavanje dokumentacije)
- 3) troškove grešaka (nastajanje loših usluga, korektivne aktivnosti)

PROVERAVANJE SISTEMA MENADŽMENTA KVALITETOM

- Prvi nivo - interna provera**, koju vrši sama organizacija u okviru svog sistema- prema zahtevima standarda ISO 9001.
- **Drugi nivo - provera od strane korisnika** koji kupuje proizvod- prema zahtevima standarda ISO 9001.
- Treći nivo - eksterna provera**, koju vrši kontrolor sertifikacionog tela .



ISO 14001- Sistem upravljanja zaštitom životne sredine - Ekološki menadžment

- **Održivi razvoj** – zadovoljavanje potreba današnjih turista i očuvanje prostora za budućnost

Dokumenta vezana za očuvanje i zaštitu prirode

- **Rio 92** - Deklaracija o životnoj sredini, Agenda XXI, Opšti etički kodex u turizmu i td.
- Rio 2012 – Deklaracija - Zelena planeta.

- **Cilj ekoloških standarda održavanje ekološke zaštita i prevencija**



ISO 14000 - 2004

Sistem upravljanja životnom sredinom prema ISO 14001 je upravljački alat koji omogućava organizaciji da:

- identifikuje i kontroliše uticaj svojih aktivnosti na životnu sredinu;
- poboljša odnos prema životnoj sredini;

Namera standarda je da obezbedi okvir za strateški pristup za kreiranje politike odnosa prema životnoj sredini, projektovanje aktivnosti koje ne štete životnoj sredini i njihovo uspešno sprovođenje



Osnovni principi ISO 14001

- prihvatanje stava da upravljanje zaštitom životne sredine predstavlja jedan od osnovnih prioriteta organizacije;
- utvrđivanje obaveza zaposlenim da štite životnu sredinu;
- stalno obezbeđivanje potrebnih resursa, uključujući i stručno osposobljavanje za postizanje ciljnog nivoa učinka zaštite životne sredine;



Elementi na kojima se zasniva eko-menadžment

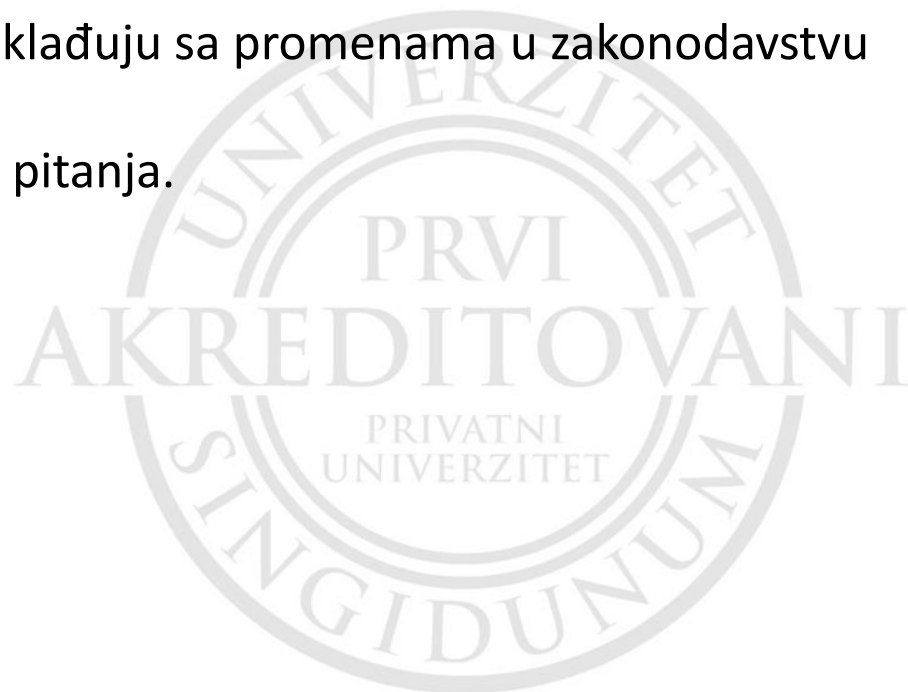
- 1) Jasna i dokumentovana poruka najvišeg rukovodstva**
- 2) Identifikacija ekol. inputa i outputa preduzeća i definisanje njihovog značaja**
- 3) Identifikacija i poštovanje zakonske regulative (Zakonski zahtevi)**
- 4) Donošenje konkretnog programa za zaštitu sredine**
- 5) Implementacija i sprovođenje eko sistema**
- 6) Nadzor i korektivne mere**
- 7) Ocenjivanje od strane menadžmenta**
- 8) Kontinuirano unapređenje**



Odnos prema životnom prostoru

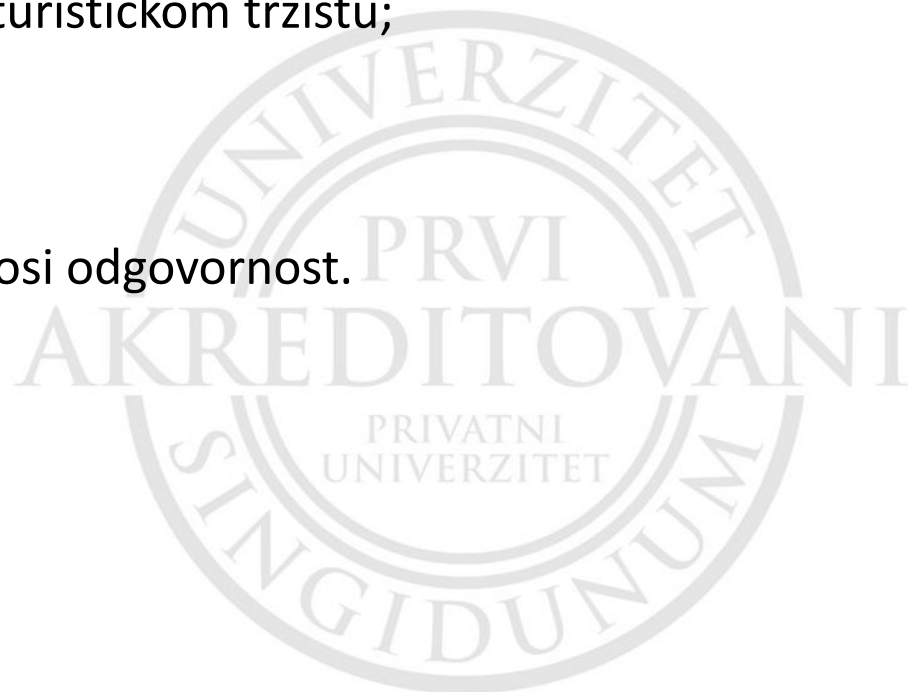
Tipovi preduzeća pema zaštiti životne sredine:

- 1) Aktivna - preduzeća koja imaju konstruktivan pristup o ekološkim pitanjima
- 2) Selektivna- preduzeća koja se orijentišu na ekološke zahteve ukoliko smatraju da im oni donose određene koristi (niže troškove, bolja konkurentnost i td.)
- 3) Reaktivna - preduzeća koja ponašanje usklađuju sa promenama u zakonodavstvu
- 4) Preduzeća nezainteresovana za ekološka pitanja.



Koristi od uvođenja eko - sistema

- Sticanje poverenja turista u hotel, jer turista ima precizna saznanja da se hotel obavezao na uspostavljanje sistema upravljanja zaštitom životne sredine;
- Uspešniji pristup kapitalu i bolji tretman kod investitora i banaka;
- Poboljšanje konkurentske pozicije hotela;
- Povećanje imidža i pozicije hotela na turističkom tržištu;
- Efikasniju kontrolu troškova;
- Smanjenje broja situacija za koje se snosi odgovornost.



STANDARDI BEZBEDNOSTI HRANE

- STANDARDI BEZBEDNOSTI HRANE
 - HACCP sistem (Analiza opasnosti i kritične kontrolne tačke u proizvodnji hrane),
 - ISO 22000,
 - HALAL standardi



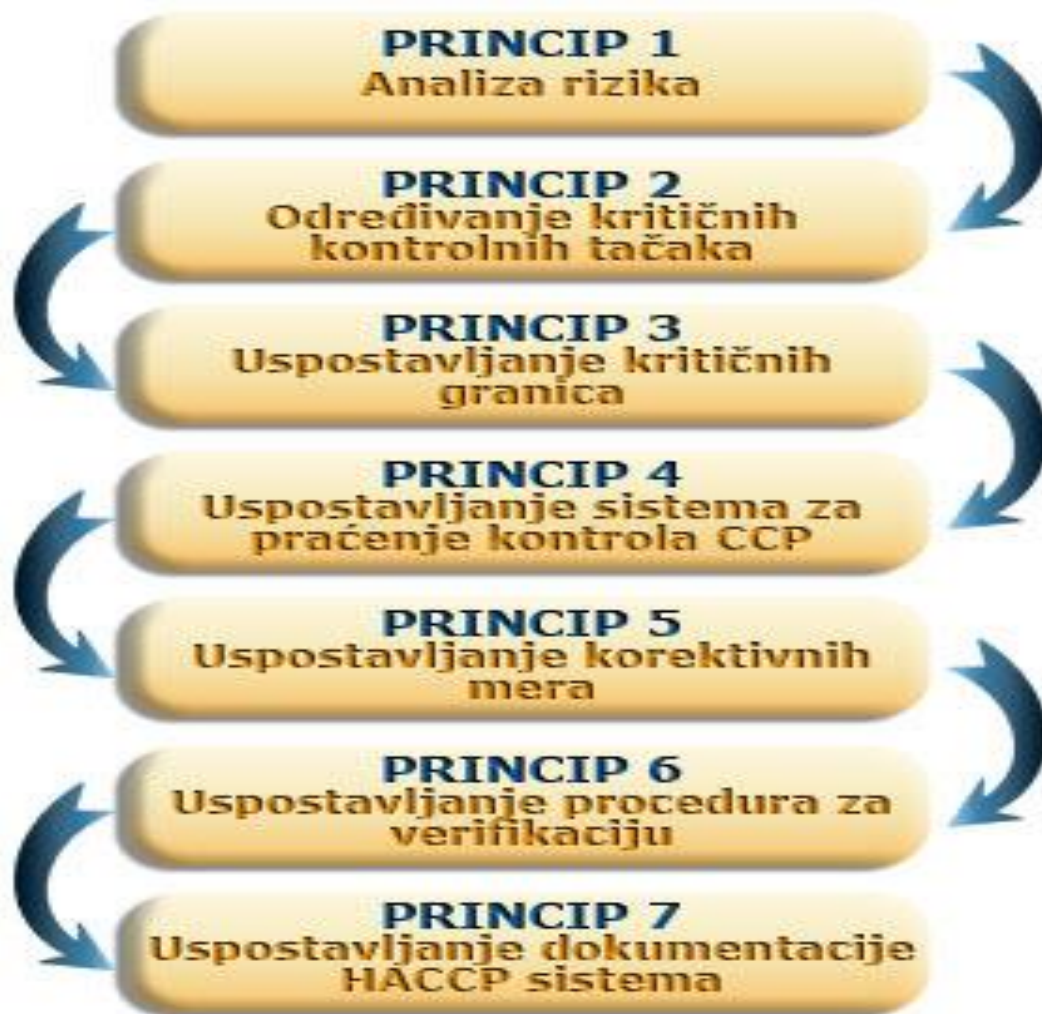
Standardi bezbednosti hrane

HACCP sistem

- HACCP sistem (Analiza opasnosti i kritične kontr. tačke u proizvodnji hrane), omogućava da se identifikuju opasnosti u **procesu proizvodnje, distribucije i isporuke hrane** i preduzimaju mere radi sprečavanja opasnosti – svođenje opasnosti na minimum
- Cilj uspostavljanja sistema je da se osigura proizvodnja i distribucija zdravstveno ispravne hrane.



HACCP sistem - principi



Prednosti primene HACCP sistema

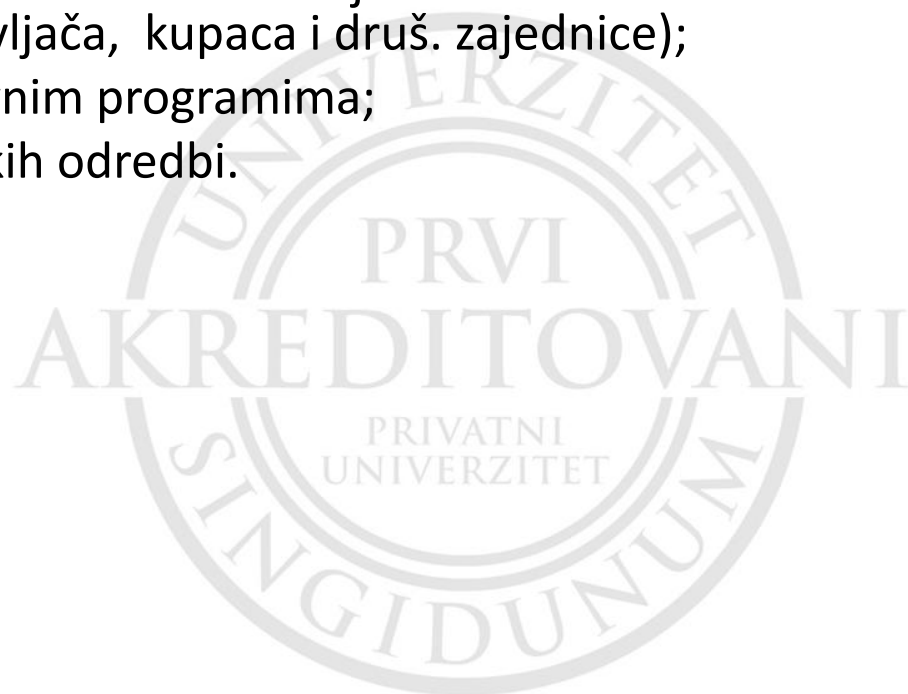
- 1) primenljivost u kompletnom lancu proizvodnje hrane - od njive do trpeze;
- 2) mogućnost efikasne kontrole rizika hrane;
- 3) integriše se u sistem kvaliteta prema seriji ISO 9000;
- 4) smanjuje trošk. posl. i štiti reputaciju proizvođ./ isporučioaca, osigurava profit i omogućava bezbednost potrošača;
- 5) povećava konkurentnost hotelskog preduzeća na tržištu i institucionalan imidž;
- 6) obezbedjivanje objektivnih dokaza u slučaju spora.



ISO 22000/05 – prvi međunarodni standard koji se bavi bezbednošću hrane

Sistem menadž. bezbed. hrane temelji se na zahtevima HACCP, standardima 9000 i 14000 i sadrži:

- sistematsko održavanje sistema bezbednosti hrane,
- kontrolu opasnosti preko unapred predviđenih programa i preko HACCP plana;
- stalno poboljšavanje i ažuriranje sistema;
- zahteve za uzajamnu komunikaciju i razmenu informacija između svih zainteresovanih strana (proizvođ., dobavljača, kupaca i druš. zajednice);
- kombinaciju HACCP plana sa preduslovnim programima;
- zahteve za poštovanje zakona i zakonskih odredbi.



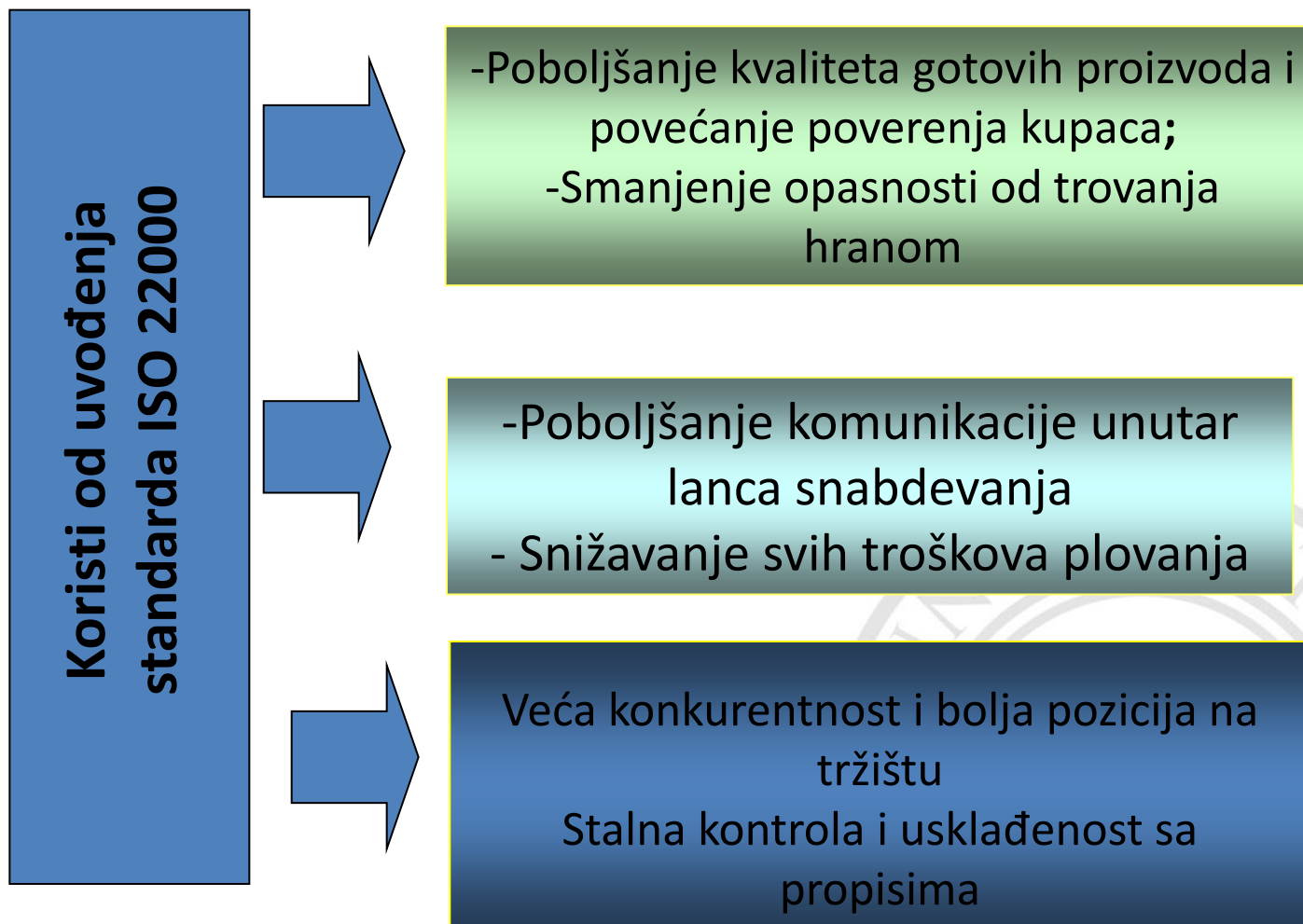
Zahtevi standarda ISO 22000

Zahtevi standarda ISO 22000 odnose se na:

1. Eksternu komunikaciju.
2. Spremnost u kriznim situacijama.
3. Primenu preduslovnih programa koji obuhvataju dobru proizvođačko-poljopriv. higijensku, distributivnu trgovačku praksu
4. Funkcionalne preduslovne programe koji se ustanovljavaju na osnovu analize mogućih opasnosti radi kontrole.



Koristi od uvođenja ISO 22000



Postupak uvođenja standarda ISO 22000

- Pripremne aktivnosti,
- Identifikacija poslovanja (obuka),
- Izrada dokumenata (Poslovnik; Procedure i Radne instrukcije)
- Implementacija sistema bezbednosti hrane
- Interna provera
- **Sertifikacija sistema.** Nakon sertifikacije ocenjivač jedanput godišnje, vrši proveru sistema kako bi se ocenilo da li je organizacija i dalje usklađena sa zahtevima standarda.



HALAL STANDARDI

- HALAL- dozvoljeno po šerijatskom pravu baziranom na svetoj knjizi (Kuranu)
- HARAM - zabranjeno
- Da bi neki proizvod bio označen kao HALAL ne sme sadržavati tzv. HARAM sastojke.

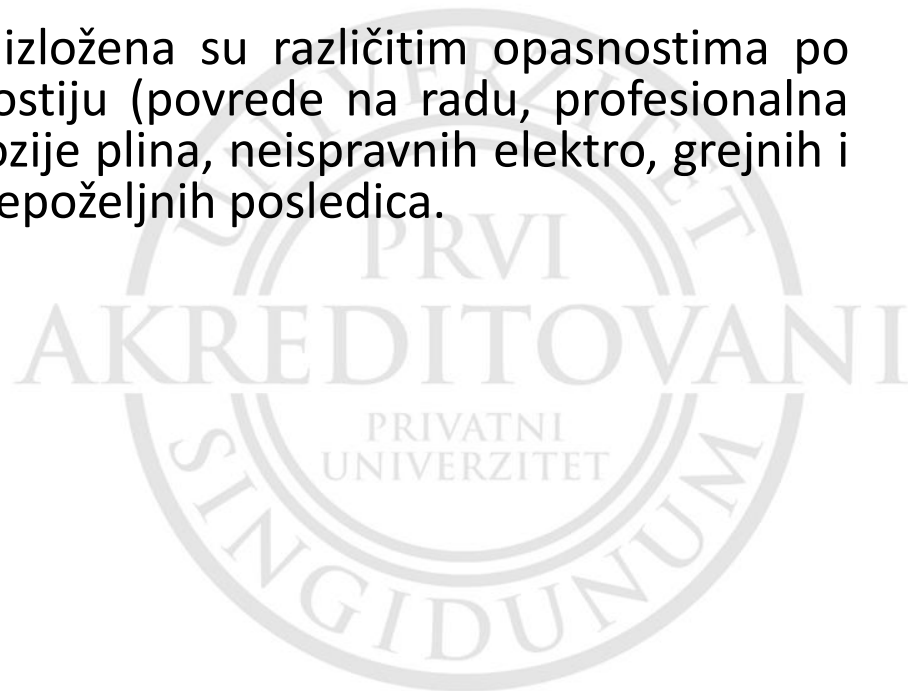
Lista sastojaka koje se ne smeju koristiti u ishrani:

- svinjsko meso i proizvodi od mesa,
- alkohol i svi ostali intoksikanti (opijati i sl), cigarete, duvan i td...



Zaštita zdravlja i bezbednosti na radu OHSAS 18001

- Standard **OHSAS 18001** definiše zahteve za uvođenje sistema zaštite zdravlja i bezbednosti na radu (OHSMS), kojim organizacija kontroliše rizike kroz upravljačke procese.
- **Cilj** - poboljšanje uslova poslovanja kroz sistematski pristup identifikaciji i kontroli zdravstvenih i bezbedonosnih rizika
- Brojna radna mesta u hotelijerstvu izložena su različitim opasnostima po zdravlje i bezbednost zaposlenih i gostiju (povrede na radu, profesionalna oboljenja, opasnost od požara, eksplozije plina, neispravnih elektro, grejnih i dr. instalacija), što može dovesti do nepoželjnih posledica.



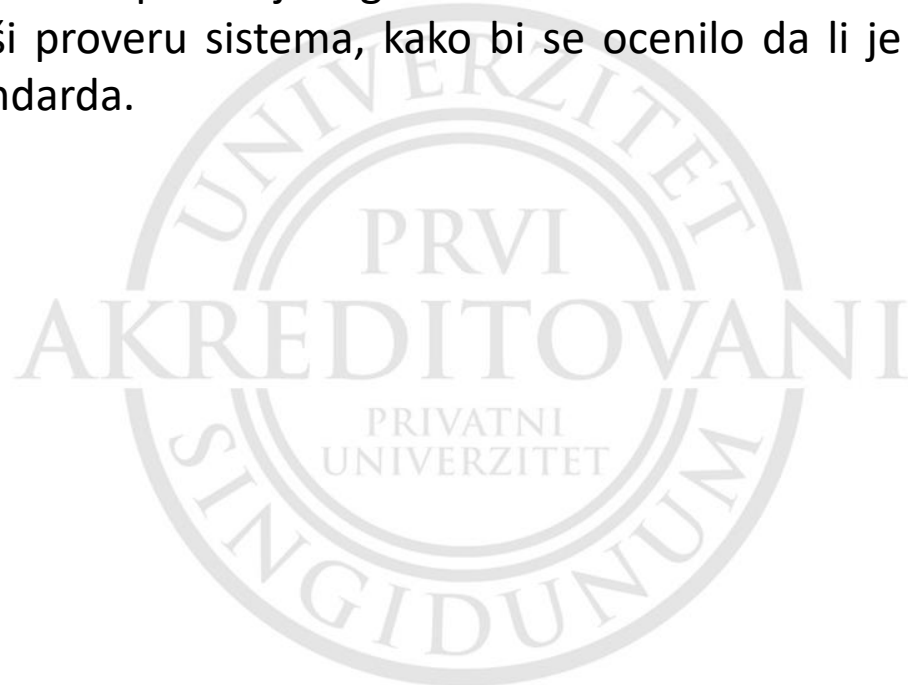
Prednosti sistema upravljanja zaštitom zdravlja i bezbednosti

- povrede na radnom mestu svode se na minimum;
- pruža se zaštita od mogućih povreda i zaposlenima i posetiocima;
- stvaraju se uslovi da kompanija pravovremeno otkloni opasnost;
- usklađuju se radni procesi kompanije sa zakonskim propisima;
- poboljšava se opšta slika kompanije i privlače strani ulagači;
- uliva se poverenje korisnicima da postoji opredeljenost upravljanja zaštitom zdravlja i bezbednošću na radu koja se može dokazati;
- otvaraju se nove tržišne mogućnosti za saradnju sa velikim stranim kompan.čiji je jedan od osnovnih ciljeva bezbed. i zdravlje na radu.

Postupak uvođenja sistema - OHSAS 18001

Faze - Pripremne aktivnosti ,

- **Definisanje osnova sistema OHSAS**
- **Definisanje procesa i izrada dokumenata sistema** (Poslovnik, procedure i radne instrukcije),
- **Implementacija sistema OHSAS-** prezentacija zaposlenima,
- **Interna provera i preduzimanje korektivnih i preventivnih akcija**
- **Sertifikacija sistema OHSAS** - provera uspostavljenog sistema zaštite. Nakon sertifikovanja, ocenjivač jedanput godišnje vrši proveru sistema, kako bi se ocenilo da li je organizacija i dalje usklađena sa zahtevima standarda.



Smernice standarda ISO 26000

- Ovaj standard dat je u obliku smernica (nije sertifikacioni), već preporuka organizacijama kako da u svoje poslovanje ugrade principe društ. odgovornosti.
- ISO 26000 daje sveobuhvatan spisak ključnih oblasti društvene odgovornosti, kojih se organizacije u svom poslovanju trebaju pridržavati. Te oblasti su:

1. Odgovornost za upravljanje organizacijom

2. Ljudska prava

3. Radna praksa

4. Životna sredina

5. Fer poslovna praksa

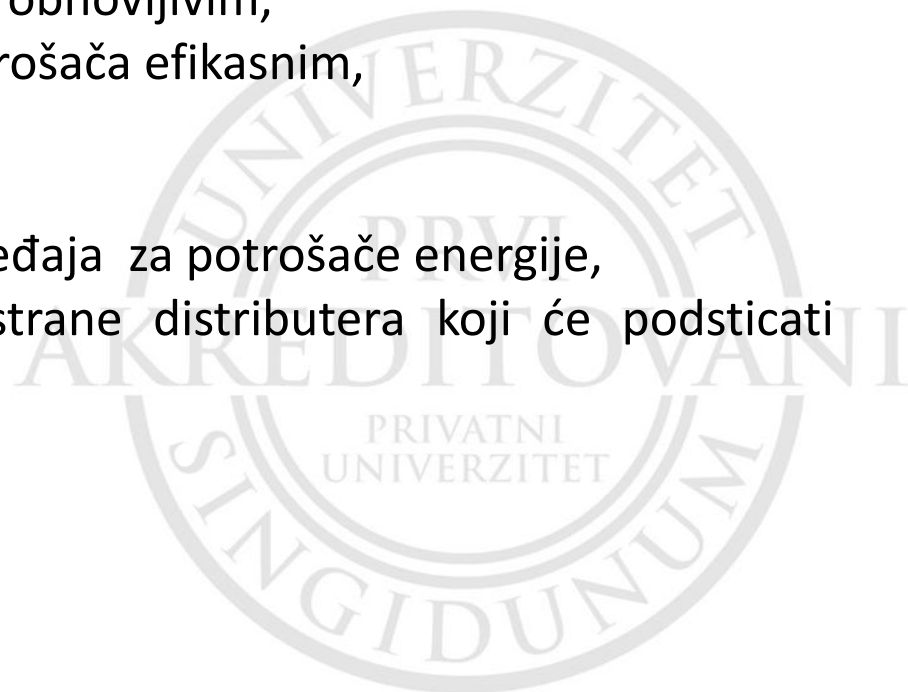
6. Zaštita potrošača

7. Uvažavanje međ. pravila ponašanja



Standard ISO 50001 - Energetska efikasnost-

- **Sistem upravljanja energijom** – ISO 50001 namenjen je sertifikaciji
- ISO 50001 **zahteva** da organizacija **utvrdi** za koje sve potrebe koristi energiju, u kojim količinama, iz kojih izvora obezbeđuje istu, kao i da definiše mere za smanjenje upotrebe svih oblika energije na prihvatljiv nivo.
- Najčešće mere koje se preduzimaju su:
 - zamena neobnovljivih energenata obnovljivim,
 - zmena energetske neefikasne potrošače efikasnim,
 - izolacija prostora koji se greje,
 - zamena dotrajale stolarije,
 - ugradnja mernih i regulacionih uređaja za potrošače energije,
 - uvođenje tarifnih sistema od strane distributera koji će podsticati štednju energije.



- **Preostali zahtevi ISO 50001** su vrlo slični ostalim standardima iz oblasti sistema upravljanja i kao minimum podrazumevaju postojanje:
 - definisane politike i ciljeva i
 - utvrđenih procedura za: upravljanje dokumentacijom; upravljanje zapisima, interne provere; korektivne mere, preventivne mere, neusaglašenosti.



Ključne koristi od uvođenja sistema upravljanja energijom

- smanjenje troškova poslovanja, zahvaljujući umanjenom korišćenju neobnovljivih energenata i većem korišćenju obnovljivih energenata,
- zaštita flore i faune minimiziranjem stvaranja otpadnih voda,
- smanjeno i kontrolisano ispuštanje izduvnih gasova i drugih negativnih uticaja na okruženje koji izazivaju sredstva
- smanjenje broja situacija za koje preduzeće snosi odgovornost,
- razvoj i primena novih tehnologija koje manje zagađuju okolinu, efikasnije su i dostupnije,
- povećani kredibilitet u javnosti o energetske svesnosti preduzeća, i dr.

