



UNIVERZITET SINGIDUNUM

Departman za poslediplomske studije

Studijski program – Poslovni sistemi u turizmu i hotelijerstvu

MASTER RAD

Zaštita i bezbednost informacija u funkciji obezbeđenja kvaliteta u hotelijerstvu

Mentor:

Prof. dr Dragoljub Barjaktarović

Student:

Aleksandra Đurica

Br. indeksa: 405228/2014

Beograd 2016. godine

Sadržaj

Uvod	4
Metodologija istraživačkog rada	5
1. Karakteristike kvaliteta u hotelijerstvu	8
1.1 Kvalitet usluga	8
1.1.1 Definicija i značaj kvaliteta usluga	8
1.1.2 Karakteristike hotelijerstva koje deluju na kvalitet hotelske usluge	9
1.1.3 Ključne osobine kvaliteta usluga	12
1.1.4. Dimenzije kvaliteta hotelskih usluga	14
1.2. Upravljanje kvalitetom	17
1.2.1 Definisane upravljanja kvalitetom	17
1.2.2 Razvojne faze sistema upravljanja kvalitetom	17
1.2.3 Sistem upravljanja totalnim kvalitetom (TQM)	18
1.2.3.1 Osnovna načela TQM sistema	20
1.2.3.2. Prednosti i nedostaci uvođenja TQM sistema	23
2. Primena standarda u hotelskom poslovanju	26
2.1 Značaj primene standarda u hotelskom poslovanju	26
2.2 Vrste standarda	28
2.3 Međunarodna organizacija za standardizaciju ISO	35
2.3.1 Međunarodni standardi koji deluju na obezbeđenje kvaliteta u hotelijerstvu	36
3. Standardi bezbednosti informacija	48
3.1 Pojam podataka, informacija i informacionih sistema	48
3.2 Primena informacione tehnologije u hotelijerstvu	52
3.3 Uloga informacione tehnologije u uvođenju ISO standarda u hotelijerstvo	55
3.4 Serija standarda ISO 27000	56
3.5 Standard ISO 27001 – Menadžment sistem zaštite i bezbednost informacija	58
3.5.1. Prednosti standarda ISO 27001	61
3.6 Standard ISO 17799 – programski standard informacione bezbednosti	63
3.6.1 Standard ISO 17799:2000	63
3.6.2 Standard ISO 17799:2005	66

3.7 IT bezbednost u hotelskom preduzeću	68
3.7.1 <i>Primer: Krađa podataka sa platnih kartica u hotelima “Hyatt”</i>	<i>70</i>
3.7.2 <i>Primer: Krađa podataka poslovnim ljudima koji su odsedali u hotelima</i>	<i>72</i>
3.7.3 <i>Primer: Neovlašćeno korišćenje kreditnih kartica.....</i>	<i>72</i>
4. Studija slučaja: Primena standarda u hotelskoj industriji na primeru hotela Hilton, Tulip Inn i Marriot	74
4.1 Primer iz prakse u svetu: Hotel Hilton	74
4.2.Primer iz prakse u našoj zemlji: Hotel Tulip Inn Putnik.....	79
4.3 Hotel Marriott.....	82
4.3.1 Hotel Courtyard Belgrade City Center	83
Zaključak	86
Literatura.....	88

Uvod

Hotelijerstvo možemo da posmatramo kao složen proces čiji je osnovni cilj zadovoljenje potreba turista tj. gostiju. Organizacija posla unutar ove delatnosti mora da se odvija na najvišem nivou da bi gosti napustili hotel zadovoljni i bili spremni da ga preporuče. Ukoliko bismo posmatrali hotelsko poslovanje kao odgovor pružaoca usluga, moramo da shvatimo suštinu njegovog poslovanja. Zaposleni u ovoj delatnosti moraju da budu spremni na stavljanje gosta u fokus “centar pažnje” i sve svoje aktivnosti usmere ka zahtevima i potrebama gosta. Stvarati prednost u odnosu na konkurenciju nije jednostavan posao, iz tog razloga hotelijeri podižu nivo kvaliteta u svojim objektima. Kao bitan faktor za uspešno poslovanje na turističkom tržištu, kvalitet nekog hotelskog proizvoda izdvaja se u odnosu na konkurenciju.

Menadžment ima glavnu ulogu u postizanju i održavanju kvaliteta poslovanja i na njima je da omoguće zaposlenima kvalitetnu obuku. Kroz razne vidove obuka, treninga i kurseva zaposleni doprinose poboljšanju kvaliteta i održavanju utvrđenih standarda. Stvarati profesionalni, odgovorni i sposoban tim predstavlja izazov sa kojim se hotelijeri susreću, a čiji im rezultati pokazuju da gosti odlaze zadovoljni iz njihovih hotela. Otvaraju se hoteli različitih kategorija, čiji menadžment teži pronalaženju mesta na domaćem tržištu. Ovo je pretnja sa kojom se susreću hotelijeri koji posluju u našoj zemlji dugi niz godina. Prateći standarde i održavajući određeni kvalitet hotelske usluge ovi hoteli opstaju na tržištu. Ukoliko govorimo o današnjem poslovanju hotela u savremenim uslovima, ne možemo da zanemarimo važan uticaj informacione tehnologije (IT). Velika hotelska preduzeća su prepoznali bitnu ulogu koju IT ima u razvoju i unapređenju poslovanja, i ranije su se opredelili za njihovu primenu.

Svaki hotel bi trebalo da ima informacioni sistem čija namena jeste očuvanje i arhiviranje podataka. Pisanjem ovog rada shvatićemo na koji način hotelijeri skladište i čuvaju podatke koji su im od velikog značaja za dalje poslovanje. Kroz rad ćemo pojasniti na koji način se zaštititi od krađe podataka. Objašnjavajući razvoj informacione tehnologije nailazimo na mnogo problema koji su novijeg datuma. Živimo u eri kompjuterske tehnologije i njenim razvojem pojavili su se ljudi (hakeri) , koji elektronskim putem krađu podatke, koje kasnije prodaju. Pojavom hakera hotelijeri nisu sigurni ni kada koriste zaštitne mreže prilikom poslovanja. Uvođenjem standarda zaštite bezbednosti informacija i njenom primenom na

poslovanje, štite se podaci koji su poverljive prirode. Istraživanjem tokom pisanja ovog rada uočili smo brojne problema sa kojim se susreću kompanije čije je poslovanje nezamislivo bez korišćenja informacione tehnologije. Pokušali smo da pojasnimo kako se poslodavac može odbraniti od stalnih napada na njegov sistem.

Primenom ISO standarda u hotelijerstvu ne podiže se samo standard poslovanja i održava kvalitet već se hotel štiti od neželjenih napada i krađe informacija. Dolazimo do primene standarda u hotelijerstvu čime se stiče prednost u odnosu na konkurenciju i posluje u skladu sa pravilima koje je propisalo odgovarajuće organizaciono telo. U našoj zemlji prema Zakonu o standardizaciji i odgovarajućim podzakonskim aktima, Institut za standardizaciju Srbije (ISS) je jedina nadležna nacionalna institucija za standardizaciju Srbije.

Metodologija istraživačkog rada

Predmet istraživanja ovog naučno-istraživačkog rada jeste analiza uticaja ISO standarda na ukupno poslovanje hotelskog preduzeća sa posebnim akcentom standard u čijem fokusu je zaštita i bezbednost informacija u hotelijerstvu. Kroz ovo istraživanje ćemo objasniti na koji način kvalitetno očuvanje podataka utiče na hotelsko poslovanje i kako se poslodavac može zaštititi, odnosno odbraniti od napada na njegov sistem. Pozicija hotelskog preduzeća na tržištu isključivo zavisi od kvaliteta hotelske usluge, koji ne može biti ostvaren bez adekvatne primene međunarodnih standarda u svim domenima poslovanja preduzeća, uključujući i bezbednost poslovnih podataka.

Ciljevi istraživanja usmereni su da se ukaže koliko zaštita podataka i informacija koje se nalaze u bazi hotelskog sistema znači za uspešno poslovanje hotelskog preduzeća.

Društveni cilj istraživanja usmeren je na bolje razumevanje važnosti uloge primene standarda o zaštiti i bezbednost informacija u hotelijerstvu i s tim u vezi njihovom uticaju na obezbeđenje kvaliteta u hotelijerstvu.

Naučni cilj ovog rada je doprinos nauci koliko je bitno utvrditi određene standarde koji će se poštovati prilikom hotelskog poslovanja kao i utvrditi kvalitet kojim će se obezbediti zaštita i bezbednost informacija. Naučni cilj rada, takođe, predstavlja doprinos obogaćivanju fonda literature iz oblasti primene IT u hotelijerstvu, a rezultati istraživanja o problemima

bezbednosti podataka i njihovom uticaju na poslovanje hotela mogu biti od praktične koristi na koji način i kako se treba odnositi pitanjima zaštite podataka i njihovoj primeni.

Značaj istraživanja ogleda se u razumevanju na koji način hotelijer reaguje kako bi se uklonile pretnje koje se vezuju za nestajanje, krađu ili gubitak podataka.

Glavna hipoteza ovog rada jeste da visok kvalitet i bezbednost podataka predstavljaju preduslov za poboljšanje poslovanja i racionalizaciju troškova. Ukoliko postoji visok kvalitet pružanja hotelskih usluga podjednako mora da se vodi računa o bezbednosti podataka i informacija koje cirkulišu kroz hotelski sistem. Pod pretpostavkom da uvođenje ISO standarda bezbednosti informacija utiče na postizanje kvaliteta u pružanju usluga. Hotelijer se fokusira ne samo na ličnu bezbednost gosta već i bezbednost privatnih podataka i informacija gosta u čijem je posedu.

Posebne hipoteze na kojima se temelji ovaj rad su:

- Primena i poštovanje standarda, posebno međunarodnih, rezultira unapređenjem kvaliteta i garancija su opstanka na globalnom tržištu, i
- Savremene informacione tehnologije oličene, pre svega, u internetu koji danas predstavlja najrasprostranjeniji medij za komunikaciju i prenos informacija u globalnim okvirima, mobilnoj tehnologiji i društvenim mrežama, predstavlja neminovnost savremenog poslovanja i uslov opstanka na tržištu.

Struktura rada: Rad se uz uvod, zaključak i literaturu sastoji iz šest osnovnih celina koje su podeljene u poglavlja koja čine njihovu sadržinu i u funkciji su predmeta ovog master rada, njegovog cilja i dokazivanja hipoteza.

Prvo poglavlje ovog naučno-istraživačkog rada govori o osnovnim karakteristikama, dimenzijama i ključnim osobinama kvaliteta. Posebno ćemo obratiti pažnju na pojam roba i usluga i bliže pojasniti razliku između ova dva pojma.

Drugo poglavlje ovog naučno-istraživačkog rada bavi se upravljanjem kvalitetom. Objasnićemo na koji način uvođenje koncepta upravljanja totalnim kvalitetom utiče na unapređenje kvaliteta usluga. Pojsnićemo pojam kuća kvaliteta i objasniti četiri nivoa za implementaciju menadžmenta.

Treće poglavlje se bavi primenom standarda u hotelskom poslovanju, vrstama standarda i međunarodnom organizacijom ISO. Kada govorimo o vrstama standarda spomenućemo interne i eksterne standarde i bliže objasniti ko propisuje ove standarde u hotelskom poslovanju. Daćemo primer internih standarda u hotelskom lancu Golden Tulip. Kroz ovo poglavlje upoznaćemo se sa ključnim međunarodnim standardima i spomenućemo neke od najvažnijih standarda koje opredeljujuće deluju na obezbeđenje kvaliteta.

Četvrto poglavlje nam pojašnjava pojmove podataka i informacija, kao i primenu informacione tehnologije u hotelijerstvu. Prikazaćemo koju ulogu ima informaciona tehnologija u uvođenju ISO standarda. Spomenućemo neke od najvažnijih standarda bezbednosti informacija, među njima standard serije ISO 27000, ISO 27001, ISO 17799:2000, ISO 17799:2005.

Peto poglavlje govori o bezbednosti informacione tehnologije u hotelskom poslovanju i daje konkretne primere. Posebno smo usmerili pažnju na problem krađe podataka sa platnih kartica gostiju koji su odsedali u hotelima.

Poslednje *šesto poglavlje* donosi studiju slučaja koja se bavi primenom standarda u hotelima Tulip Inn, Marriot i Hilton. Na ovim primerima videćemo kako hotelijeri koriste standarde u očuvanju kvaliteta i bezbednosti ljudi i podataka.

U ostvarivanju navedenih ciljeva korišćeni su različiti naučni metodi i to: deskriptivni metod, induktivno-deduktivni metod, metod komparacije, metod analize i sinteze, metod dokazivanja i metod statističke analize podataka. Tokom pisanja ovog rada korišćena je brojna stručna domaća i strana literatura iz ove oblasti, kao i podaci koji su prikupljeni iz različitih izvora (knjiga, stručnih časopisa, zbornika rada, elektronskih i drugih izvora) koji se bave temom zaštita i bezbednost podataka.

1. Karakteristike kvaliteta u hotelijerstvu

1.1 Kvalitet usluga

1.1.1 Definicija i značaj kvaliteta usluga

Pojam kvalitet se danas veoma često upotrebljava u svakodnevnom govoru, međutim on istovremeno predstavlja kategoriju o kojoj se ne razmišlja sa aspekta suštinskog značaja. To je i razlog što se smatra da je u osnovi poznato šta je suština kvaliteta. Dakle, kvalitet kao pojam širokog značenja, se često koristi u različitim formama a u stručnoj literaturi iz oblasti menadžmenta pristupi definisanju kvaliteta su različiti.

Definicije kvaliteta mogu se grupisati prema (Barjaktarović,2013, 8):

- proizvodnom pristupu;
- pristupu zasnovanom na korisniku;
- procesno zasnovane definicije;
- definicije koje se zasnivaju na vrednosti;
- transcidentalni pristup definisanju.

Polazna osnova u definisanju odnosi se na pristup kvalitetu sa dva bitna aspekta, onog ko proizvodi (ili pruža usluge) sa jedne i korisnika usluga sa druge strane. U skladu sa tim , sa aspekta proizvođača kvalitet predstavlja “usaglašenost sa pravilima proizvodnog procesa a sa aspekta potrošača kvalitet se definiše kao ukupnost osobina proizvoda koje imaju sposobnost da zadovolje izrečene i podrazumevajuće potrebe i očekivanja” (Kosar,2002,Beograd)

Kvalitetom proizvoda sa stanovišta ponude bavio se američki teoretičar menadžmenta kvaliteta Filip Krozbi. On je zaključio da je za definisanje kvaliteta potrebno precizno definisanje proizvodnog procesa. Kada se definišu zahtevi procesa proizvodnje, kvalitet će nastati kao posledica realizacije po utvrđenim zahtevima. Krozbi smatra da kvalitet nije kategorija koja se imaginarno doživljava, već predstavlja podudarnost sa zahtevima i može se izmeriti.

Sa aspekta korisnika pri definisanju kvaliteta, primarni pojam su njegove potrebe. Jedan od mnogobrojnih teoretičara iz oblasti kvaliteta Josef Juran je definisao kvalitet kao “pogodnost za upotrebu” (Suarez, 1992, 4). Pogodnost proizvoda za upotrebu se utvrđuje njegovom sposobnošću da zadovolji zahteve korisnika. Mnogobrojne međunarodne organizacije su dale svoje definicije o kvalitetu. Evropska organizacija za standardizaciju EOQC definiše kvalitet

kao : “Nivo do koga proizvod zadovoljava zahteve korisnika” (dostupno na: www.eoq.org datum pristupa: 27.09.2016)

Analizom navedenih definicija kvaliteta mogu se primetiti osnovni termini i izrazi na kojima su definicije zasnovane, a to su: potrebe, zahtevi, usklađenost, prikladnost, pogodnost, celokupnost, dovoljnost za upotrebu, mera korisnosti i nivo zadovoljenja potreba. Kvalitet ne može biti statično svojstvo proizvoda i usluga, već dinamičan proces koga sačinjavaju elementi stvaranja proizvoda i usluga. Kvalitet obuhvata i sve komponente koje ulaze u ovaj proces. Kvalitet se može meriti i rangirati. Iz navedenog možemo izvesti sledeću definiciju: “Kvalitet je tržišna kategorija koja obuhvata ukupnost nastanka i realizacije materijalnih proizvoda i usluga na nivou do kojih njihova svojstva obezbeđuju usklađenost sa zahtevima tražnje” (Kosar,2005.230)

Inače, koncept kvaliteta u zapadnim zemljama preslikan je iz japanske filozofije ali ne možemo sa sigurnošću reći da kvalitet predstavlja viši nivo životnog standarda, jer za druge on se ispoljava kroz sitnu pažnju. Većina autora se složila sa tim da pojam kvalitet treba da se posmatra sa aspekta kupca ili potrošača. Sve ovo sa ciljem da se uvek izađe u susret zahtevima gostiju i time se stvori pozitivan stav prema nekom hotelskom preduzeću. Postoji velika razlika između zadovoljstva kupaca i kvaliteta usluga. Kratkoročna mera kojom neka preduzeća pokušavaju da stvore zadovoljstvo kupaca nije pravo rešenje jer se zasniva na trenutnoj transakciji. Sa druge strane ukoliko se preduzeće odluči na unapređenje kvaliteta usluga dobijaju se rezultati dugoročne procene učinka.

1.1.2 Karakteristike hotelijerstva koje deluju na kvalitet hotelske usluge

Hotele možemo da definišemo kao reprezentativne smeštajne ugostiteljske objekte, prema Kosar oni svojim funkcionisanjem oslikavaju sve bitne karakteristike radnog procesa ostalih vrsta ugostiteljskih smeštajnih objekata.(Kosar, 2005., 32). Hotelski proizvod je specifičan zbog kompleksne strukture u kojoj je sadržan asortiman kompletne ugostiteljske ponude koja se sastoji iz niza usluga među kojima su najvažnije usluge smeštaja, hrane, pića, prevoza kao i druge usluge. Opisali bismo hotelsku ponudu kao skup neugostiteljskih usluga u kome bitnu ulogu ima kvalitet koji utiče na krajnji izbor hotela u kome će turisti da odsednu.

Prema Bakiću zadovoljstvo uslugom domaćih i stranih turista je moguća kombinovanjem privrednih i neprivrednih delatnosti. Usluge možemo da razlikujemo po karakteru i kvalitetu, ali sve usluge imaju nešto zajedničko a to je svakako da potrebe turista budu zadovoljene. Proizvod u hotelijerstvu jeste usluga, što znači da je proizvod=usluga. (Bakić, 2010, 144). Mnogi su smatrali da se marketing robe bitno ne razlikuje od marketinga usluga. Tržište se i dalje segmentira, razvijaju se ciljna tržišta i razvija se marketing miks. Prema Bateson-u postoji bitna razlika između roba i usluga, kako bismo pojasnili pojam usluga možemo da govorimo o četiri jedinstvene karakteristike koju poseduju usluge: *neopipljivost*, *neodvojivost*, *heterogenost* i *netrajnost*. (Bateson, 2012, 57)

- *Neopipljivost usluga* odgleda se u tome da mi ne možemo da dodirnemo usluge za razliku od robe koja fizički postoji. Iz tog razloga se za usluge kaže da su neopipljive i specifične jer se istovremeno proizvode i konzumiraju. Posmatrajući razne faze kroz koje usluga prolazi počev od proizvodnje preko prodaje i na kraju konzumacije dolazimo do bitne karakteristike koju poseduje hotelska usluga.
- *Heterogenost usluge* najbolje se može pojasniti time što se pružanje hotelske usluge može odvijati na razne načine. Prilikom pružanja usluga postoje dva učesnika sa jedne strane zaposleni hotelski radnici i turisti koji dobijaju traženu uslugu. Veliki broj ljudi je zaposlen u hotelskoj industriji, njihov rad i znanje se razlikuju i zato se pružanje hotelskih usluga ne može odvijati na isti način.
- *Neodvojivost hotelske usluge* i korisnika usluga ogleda se u tome da se usluga istovremeno proizvodi i konzumira. Za razliku od potrošača robe, koji ne može da komunicira sa proizvođačem jer se roba proizvodi u fabrici, korisnik usluga je u boljoj poziciji jer je u direktnom kontaktu sa pružaocem usluga.
- *Netrajnost usluga* je karakteristika kojom se usluge ne mogu skladištiti za razliku od robe koju skladištimo ukoliko je ne prodamo u određeno vreme. Odnos između ponude i tražnje bitno utiče na pojavu neiskorišćenosti usluga, čime može da dođe do gubitka prihoda u kompaniji koja se bavi pružanjem usluga.

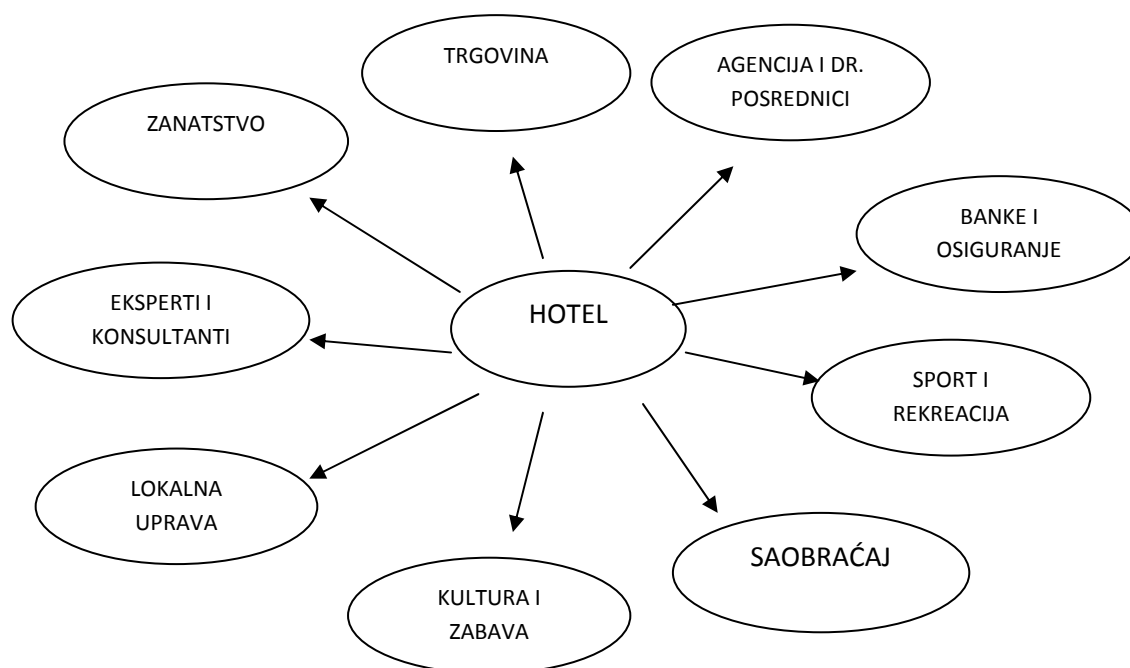
Prema Barjaktaroviću u hotelskom poslovanju važnu ulogu imaju brojni učesnici među koji bi trebalo da spomenemo (Bajraktarović, 2013, 21);

Dobavljači su preduzeća koja sarađuju sa hotelima i učestvuju u snabdevanju brojnim vrstama roba, materijala i usluga. Ova preduzeća pomažu hotelima da se proizvod-usluga pruža gostima na najkvalitetniji način.

Posrednici ili organizacije sarađuju sa hotelima i plasiraju turistički proizvod turistima ili u hotelijerstvu gostima. Posredstvom ovakvih preduzeća hotelijeri povećavaju popunjenost hotela i prihodi hotela rastu.

Organi lokalne uprave kao i marketinške i druge agencije sarađuju sa hotelima i ostvaruju pozitivne rezultate.

Neprivredni subjekti – ustanove kulture i druge institucije koje uspostavljaju hotelsku ponudu.

Šema 1. Struktura hotelske industrije

Izvor: Barjaktarović D., *Upravljanje kvalitetom u hotelijerstvu*, Univerzitet Singidunum, Beograd, 2013, str. 21

1.1.3 Ključne osobine kvaliteta usluga

Prema Parasuramann-u proizvod možemo da posmatramo kroz svojstva koje on poseduje kao i kroz njegov kvalitet. Subjektivna ocena turiste na pružanje neke turističke usluga je nastala kao rezultat poređenja očekivane usluge od dobijene. Rekli smo da je hotelski proizvod skup različitih usluga, tako bi trebalo da ocenu njenog kvaliteta posmatramo kao skup doživljaja vezanih za pojedinačnu uslugu. Prema brojnim istraživanjima dolazi se do objašnjenja da ocenu o kvalitetu usluga potrošači donose na osnovu sledećih osobina: *opipljivost, pouzdanost, sposobnost reagovanja, sigurnost, razumevanja, kompetencija, kurtoaznost, dostupnost, komunikacija*. Bliže ćemo pojasniti neke od sledećih osobina kako bi se shvatili korisnici turističkih usluga koji donose ocenu o turističkom proizvodu kroz posmatranje sledećih osobina (Parasuramann, New York, 1985.):

- Opipljivost je osobina hotelskog proizvoda koja se izražava kroz fizička svojstva samog proizvoda kao što su: izgled objekta, uređenost prostora, izgled osoblja, materijal i flajeri koji su dostupni u hotelu, inventar u hotelskom objektu. Lokacija hotelskog objekta ima značajnu ulogu kao i blizina kulturno-istorijskih spomenika i povezanost sa centrom grada.
- Pouzdanost jeste mogućnost hotela tj. hotelskih radnika da neku uslugu izvrši kvalitetno u određenom vremenskom roku. Predstavlja sposobnost hotela da u traženim situacijama reaguje odgovorno i brzo , na taj način se stvara lojalnost korisnika usluga u ovom slučaju gostiju.
- Sposobnost reagovanja jeste sposobnost hotelskog osoblja da se ophodi pažljivo i odgovorno prema gostima. Potrebe i želje gostiju moraju da se izvršavaju u najkraćem vremenskom periodu koje je potrebno za njenu realizaciju kao i poštovanje standarda koje ima određeni hotelski objekat.
- Sigurnost predstavlja glavnu vezu između gostiju i zaposlenih, ovo je bitna osobina kojom se stiče lojalnost gostiju. Svaki hotelski menadžer je svestan da se lojalnost gostiju teško postiže a lako može izgubiti. Prema Živković menadžment domaćih hotela malo razmišlja o psihološkom faktoru u celokupnoj bezbednosnoj slici koju turista stiče. Prema savremenim istraživanjima dolazimo do podatka da se turisti najsigurnije osećaju u svojoj kući zatim svojoj zemlji, a da se najnesigurnije osećaju u drugoj zemlji. Hoteli su smeštajni objekti u koje dolaze gosti iz različitih zemalja i iz ovog razloga trebalo bi da se posveti pažnja sigurnosti gostiju. Ukoliko hotel ima veliki broj lojalnih gostiju, koji se osećaju sigurno tokom boravka, stvaraju se prihodi a poslovanje se odvija nesmetano (Živković, 2010, 189).

1.1.4. Dimenzije kvaliteta hotelskih usluga

Hotelsko uslužni proizvod možemo da definišemo kao skup međusobno povezanih usluga koje su nastale kako bi zadovoljili raznovrsne zahteve i potrebe gostiju. Pružanje hotelskih usluga odvija se u objektima sagrađenim za ovu namenu. Veliki uticaj na kvalitet hotelske usluge imaju zaposleni koji su u direktnom kontaktu sa gostima. Pored zaposlenih trebalo bi spomenuti i ostale subjekte koji direktno ili indirektno utiču na ocenu kvaliteta, a među njima su: dobavljači, saradnici, turističke agencije, kulturne ustanove, lokalna uprava i drugi. Prema Ćosiću faktor usluga možemo da delimo na komponente: *ljudski faktor usluga* (eksplicitna i implicitna komponenta) i *tehnička komponenta*.

EksPLICITNA komponenta usluge čine davaoci usluga i njihova ocena na koji način i koliko su uspešno uspeali da odgovore na zahteve gostiju. Pod ovom komponentom možemo svrstati ukus i miris hrane, atmosferu u samom ugostiteljskom objektu, profesionalizam, srdačnost, posvećenost zaposlenih.

Sa druge strane imamo **implicitnu komponentu usluga** ili utisak gostiju o pruženoj usluzi. (Ćosić, 2007, 80) Prema Barjaktaroviću *tehničke komponente* usluga su relativno stabilan i nepromenljiv faktor usluga, za razliku od eksplicitne i implicitne komponente koje su po prirodi sklone varijacijama.

Svrstavajući tehničke komponente u tehničko-tehnološku dimenziju kvaliteta hotelskog uslužnog proizvoda, a eksplicitne i implicitne u **funkcionalnu dimenziju** usluga treba spomenuti i ostale dimenzije: prostornu, ekološku, estetsku, ekonomsku, etičku, ergonomsku i druge dimenzije. Tehničko-tehnološka dimenzija kvaliteta sastoji se iz sledećih karakteristika: prostorne, građevinske i tehnološke. (Barjaktarović, 2013, 37)

Funkcionalna dimenzija kvaliteta ili sposobnost hotelskog proizvoda da zadovolji zahteve gostiju. Pod ovom dimenzijom se svrstava doživljaj gosta o pruženoj usluzi. Polazi se od same informacije vezane za hotel, vršenje rezervacije putem telefona ili interneta, dolazak u hotel, smeštaj gosta u sobu, boravak i korišćenje usluga hotelskog proizvoda. Kako bi se stvorilo potpuno zadovoljstvo gostiju mora se obratiti pažnja na sve dimenzije kvaliteta a ne samo na tehničku i funkcionalnu dimenziju.

Tehnološka dimenzija kvaliteta se odnosi na izgled hotelskog objekta, način na koji je postavljena rasveta po objektu (hotelski hodnici, holovi, sobe, parking, hotelski bar, hotelski lobi), raspored prostorija u hotelu (recepција, restoran, bar, sobe, sala za ručavanje), oprema i uređaji raspoređeni po hotelu i oprema koja se koristi prilikom posluživanja gostiju.

Prostorna dimenzija kvaliteta hotelskog proizvoda je kvalitet lokacije na kojoj se objekat nalazi, pod ovim spominjemo blizinu reka, jezera, kulturno-istorijskih spomenika, skijališta, znamenitosti. Na ovaj način se hotel bori za svoje mesto na turističkom tržištu i stvara zadovoljne goste koji će ponovo da dolaze u hotelski objekat.

Ekološka dimenzija hotelskog proizvoda predstavlja primenu standarda koji pomažu očuvanju i zaštiti životne sredine. Korišćenjem „čistih“ tehnologija hotelijeri se svesno i savesno opходе prema životnoj okolini i na ovaj način možemo da spajamo tehničku i ekološku dimenziju.

Socijalna ili etička dimenzija podrazumeva da hotel ima odgovornost prema društvenoj zajednici. Najbolji primer za ovu dimenziju jeste reagovanje hotelijera kada dođe do neke prirodne nepogode ili požara. Obučeno osoblje hotela mora da zna kako se reaguje u slučaju požara i da na nepredviđene situacije reaguje brzo i efikasno. Gosti hotela se osećaju sigurni ako je hotelijer preduzeo sve mere predostrožnosti za ovakve slučajeve. (Kotler, 2003., 390)

Estetska dimenzija jeste usklađenost objekta sa okolinom, stilska gradnja i vizuelni izgled.

Ekonomska dimenzija je smanjenje troškova hotela, a da se na taj način ne smanjuje kvalitet pružanja usluga i da se poštuju standardi koje je taj hotel do tog trenutka imao.

Ukoliko govorimo o uspešnom poslovanju nekog hotela, moramo da znamo kako da izračunamo dobitak i uspeh hotelskog preduzeća. Tabela 1 nam pokazuje informacije o poslovanju hotela. Ukoliko se menadžment hotela odgovorno bavi praćenjem promena u poslovanju može da reaguje na vreme ako dođe do smanjenja uspešnosti u poslovanju. Traženjem novih rešenja i odgovora hotelsko preduzeće stvara prednost na tržištu i ne dozvoljava da dođe do velikih oscilacija u prometu i poslovanju tog preduzeća.

Tabela 1: Pokazatelji i informacije o ukupnom poslovanju hotela

1. Prosečna godišnja stopa iskorišćenosti soba (%)	$\frac{\text{Popunjenost sobe} \times 100}{\text{Ukupan broj soba} \times 365}$
2. Prosečna godišnja stopa iskorišćenosti smeštajnih kapaciteta	$\frac{\text{Ostvareni broj noćenja} \times 100}{\text{Mogući broj noćenja (ukupni broj soba} \times 100)}$
3. Prosečan broj gostiju po sobi	$\frac{\text{Ukupan broj noćenja}}{\text{Ukupan broj popunjenosti soba}}$
4. Prosečan prihod po sobi	$\frac{\text{Prihod od prodaje smeštaja}}{\text{Ukupan broj soba}}$
5. Prosečan prihod p88 o noćenju	$\frac{\text{Prihod od prodaje smeštaja}}{\text{Ukupan broj noćenja}}$
6. Prosečno vreme boravka gostiju	$\frac{\text{Ukupan broj noćenja}}{\text{Ukupan broj gostiju}}$
7. Profitabilnost (%)	$\frac{\text{Bruto dobit (GOP)} \times 100}{\text{Ukupan prihod od prodaje}}$
8. Likvidnost / Cash Flow	$\frac{\text{Priliv (Cash Flow)} \times 100}{\text{Prihod od prodaje}}$
9. Likvidnost / Cash Flow	$\frac{\text{Priliv novčanih sredstava} \times 100}{\text{Odliv novčanih sredstava}}$

Izvor: Avelini Holjevac I., "Upravljanje kvalitetom u turizmu i hotelskoj industriji", Opatija, 2002,

1.2. Upravljanje kvalitetom

1.2.1 Definisanje upravljanja kvalitetom

Upravljanje kvalitetom (menadžment kvaliteta) predstavlja jedan deo koji sačinjava ukupno upravljanje preduzećem korišćenjem odgovarajućih sistema. Kako bi ostvarili svoje ciljeve preduzeće koristi tehnike u procesima održavanja, uspostavljanja i unapređenja kvaliteta. Stvaranjem određenog nivoa kvaliteta proizvoda zadovoljavaju se potrebe, očekivanja i zahtevi potrošača. Koriste se različiti sistemi radi postizanja odgovarajućeg nivoa proizvoda i uluga a sve sa ciljem dostizanja određenog nivoa kvaliteta.(Dahigaard,1998., 8-15)

1.2.2 Razvojne faze sistema upravljanja kvalitetom

Prema Powers-u kvalitet se obezbeđuje dugoročnim uspostavljanjem kontrole kvaliteta i postizanjem poboljšane usluge, što u jednom hotelu obuhvata sledeće (Powers, New York, 1990.):

- identifikaciju osnovnih determinanti kvaliteta u odnosu na zahteve ciljnih segmenata;
- obezbeđenje zadovoljstva potrošača u odnosu na obećane usluge (promocijom se nudi proizvod potencijalnim gostima);
- postizanjem stanja objekata u kojem se može postići kvalitet kako u opipljivim tako i u neopipljivim elementima usluga;
- gosti se obaveštavaju da svoje rezervacije blagovremeno rezervišu i na taj način obezbede smeštaj u određenom hotelskom objektu;
- razvijanje kvaliteta usluga i primena standarda , pri čemu su zaposleni obučeni i sposobni za adekvatno obavljanje standardnih operacija;
- uvođenje savremene tehnologije i na taj način se poboljšava kvalitet i usluga nekog objekta;
- stalna komunikacija sa gostima, istraživanje tržišta i pronalaženjem novih rešenja;
- kontrola kvaliteta koja je naglašena i u prodaji.

Prema mišljenju Beukenstein-a pristupi upravljanja kvalitetom se mogu sistematizovati na osnovu sledećih aspekata (Beukenstein, Zurich, 1993.)

Tehnički (tehnokratski) upravljački pristupi koji se zasnivaju na propisivanju, definisanju, usvajanju kao i primeni standarda kvaliteta. Ovaj pristup je pogodan za one uslužne aktivnosti gde možemo da primenimo standarde misleći na opremanje kuhinje, propisano vreme check in-a, određivanje veličine porcije i druge. U turističkoj delatnosti nije moguće primenjivati ove aspekte jer postoji uzajamni odnos između zaposlenih i gostiju. Ukupan kvalitet u ovom slučaju zavisi od pojedinačnih karakteristika učesnika kao i od kvaliteta proizvoda i usluga.

Strukturni pristup upravljanja kvalitetom predstavlja mogućnost reagovanja u slučaju da dođe do problema koji imaju veze sa kvalitetom. Neka preduzeća su stvorili posebne sektore koji imaju za cilj upravljanje kvalitetom, merenje kvaliteta kao i kontrolu.

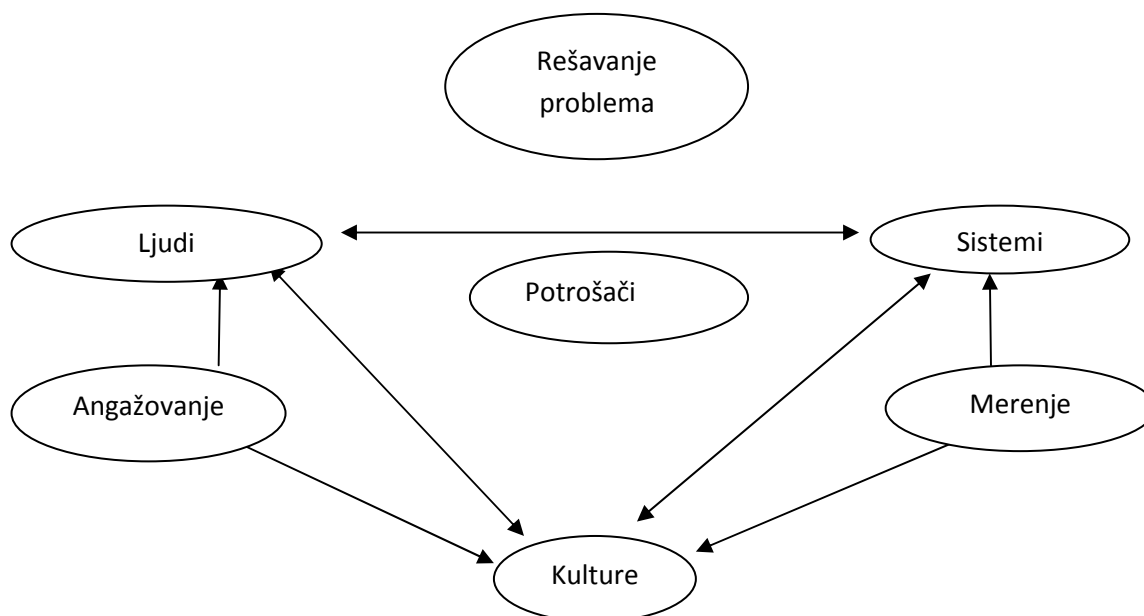
Kulturno orijentisani pristupi kvalitetu se bave ponašanjem, kulturnim normama, načinu razmišljanja i stavovima svih zaposlenih u nekom turističkom preduzeću.

1.2.3 Sistem upravljanja totalnim kvalitetom (TQM)

Koncept upravljanja totalnim kvalitetom (Total Quality Management - TQM) je koncept kojim se upravlja kvalitetom, naglašava se značaj i uloga kvaliteta, vreme, troškovi koji nastaju prilikom unapređenja kvaliteta usluga kao i ljudski faktor koji ima ključnu ulogu. (Muller, Bern, 2000.) Prema Ćosiću metode i tehnike koje se koriste prilikom upravljanja totalnim kvalitetom korisne su i mogu da se primenjuju i u proizvodnji, zdravstvu, javnim službama, obrazovanju, hotelijerstvu, turizmu i u drugim delatnostima. Da bi preduzeća poslovala uspešno i ostvarila satisfakciju kod potrošača moraju da obrate pažnju na prevenciju problema, a manje na otklanjanju grešaka ili propusta. (Ćosić, 2007., 149) Prema Holjevac **kvalitet** predstavlja balans između potreba i zahteva potrošača, odnosno usklađenost za njihovim potrebama i sve većim zahtevima. Pojam kvalitet se ne posmatra isto u svim delovima sveta. Imamo primer u Engleskoj gde kvalitet proizilazi iz odnosa novac-vrednost, u Italiji postoji odnos novac-kulturna znamenitost, u Francuskoj odnos novac-estetika, dok u Nemačkoj novac-garancija standarda. (Holjevac, 2002., 43)

Sledećom šemom je objašnjen cilj sistema totalnog kvaliteta koji efikasno rešava probleme potrošača korišćenjem određenih znanja i veština.

Šema 2: Ključne komponente TQM



Izvor: Borden N., *Concept of the Marketing mix*, Boston, 1985

1.2.3.1 Osnovna načela TQM sistema

Pojam menadžment kvaliteta u turizmu Muller objašnjava svim poslovnim aktivnostima i definisanju ciljeva koji se odnose na kvalitet. Dugoročni uspeh turističkog preduzeća zavisi od zadovoljenja potreba potrošača, zaposlenih i od samog društva. Menadžment totalnog kvaliteta (TQM) u turističkim uslugama se bazira na sledećim načelima (Muller, Bern, 2000.):

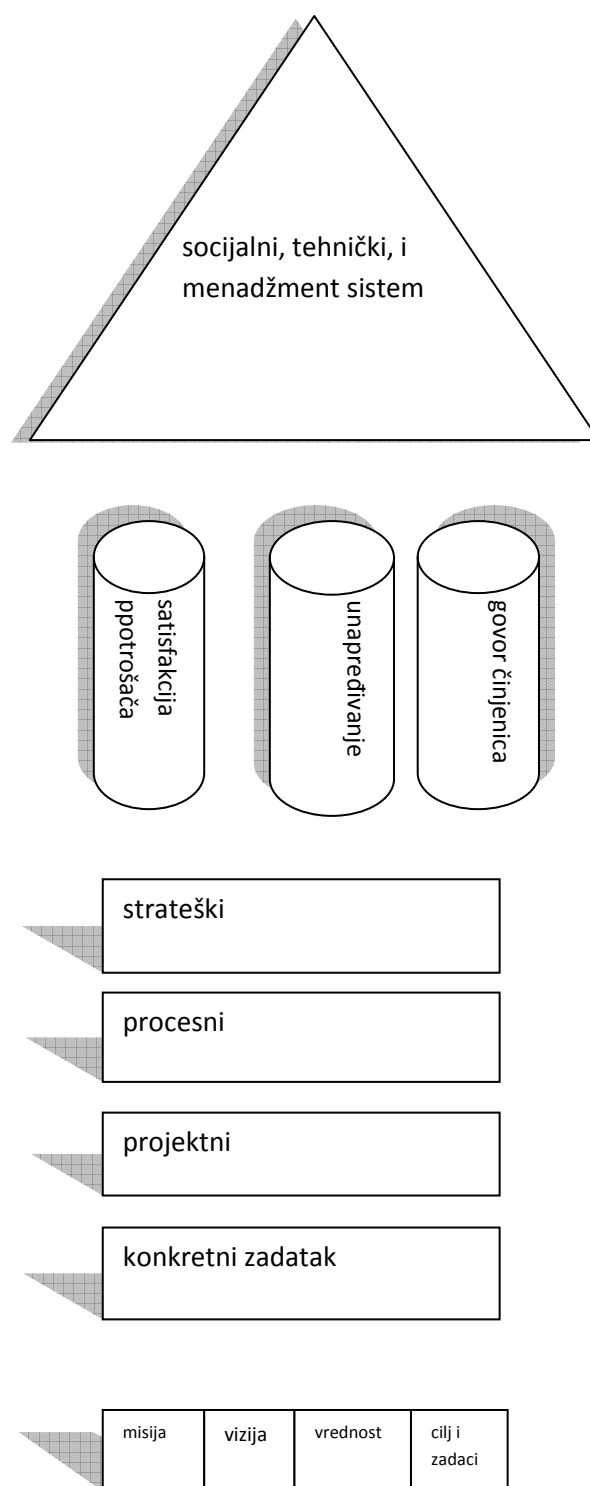
- *Orijentacija prema potrošačima / turistima.* Prema Scherrieb-u postoje klijenti pod kojim se smatraju i interni i eksterni potrošači čije zahteve treba identifikovati i pokušati ispuniti. (Scherrieb, Wurzburg, 1999.)
- *Odgovornost menadžmenta.* Top menadžment ima najveću odgovornost za uspešnost menadžmenta totalnog kvaliteta. Oni se moraju identifikovati sa filozofijom TQM i koristiti sve raspoložive resurse u preduzeću.
- *Fokus na zaposlene.* Samo zadovoljni zaposleni mogu da doprinesu kvalitetu usluga koje pružaju. Ukoliko postoji timski rad i zainteresovanost zaposlenog osoblja da se posao odbija odgovorno, dobija se preduslov za održavanje i razvoj kvaliteta turističkih usluga.
- *Procesno razmišljanje.* Kvalitet se posmatra kao totalan u smislu da pokriva , svaki proces, svaku osobu i svako radno mesto u nekoj organizaciji. Kvalitet se ne odnosi samo na proces proizvodnje već se treba posmatrati i dizajniranje, stvaranje, aktivnosti istraživanja i razvoja, marketing i sve druge funkcije u preduzeću. (Slack, London, 1991.)

Kako bi objasnio pojam menadžment totalnog kvaliteta Johanson je koristio metaforu “Kuća totalnog kvaliteta” da bi opisao bazične principe i koncepte vezane za TQM. (Johnson,Florida,1996)

Kuću kvaliteta čine:

- “krov” ili “superstruktura” koja se sadrži od socijalnih, tehničkih ili menadžment sistema;
- četiri “stuba” na kojima počiva “krov”:
 1. satisfakcija potrošača
 2. kontinuelno unapređivanje
 3. govor jezikom činjenica ili odlučivanje na osnovu činjenica
 4. uvažavanje ljudi
- četiri “temelja” odnosno četiri upravljačka nivoa:
 1. strateški
 2. procesni
 3. projektni
 4. konkretni zadatak
- četiri “kamena temeljca”:
 1. misija
 2. vizija
 3. vrednosti
 4. ciljevi i zadaci

Slika 1: Kuća totalnog kvaliteta



1.2.3.2. Prednosti i nedostaci uvođenja TQM sistema

Kako bismo uveli menadžment totalnog kvaliteta u hotel, moraju da se ispoštuju preduslovi koje ćemo navesti. Primena ovakvog načina poslovanja dovodi do povoljnih rezultata po neko preduzeće, sa druge strane uvek postoji mogućnost problema prilikom uvođenja. Pokušaćemo da pojasnimo koje su to prednosti sa jedne strane, a koji su to nedostaci uvođenja TQM.

Osnovni **preduslovi za uvođenje** TQM sistema u hotelsko preduzeće prema Barjaktaroviću (Barjaktarović,2013) su:

- marketinška orijentacija preduzeća;
- postojanje programa kvaliteta i spremnost svih subjekata u preduzeću za njegovo uvođenje;
- uspostavljanje organizacije poslovanja koja omogućava uvođenje takvog sistema;
- elektronsko poslovanje preduzeća.

Kada su u pitanju velika hotelska preduzeća ili hotelske grupacije **prednosti uvođenja** TQM ogleda se u sledećem(Barjaktarević,2013.):

- ✓ kontinuirano unapređenje hotelske usluge;
- ✓ jačanje konkurentske sposobnosti i tržišne snage preduzeća;
- ✓ povećanje zadovoljstva korisnika usluga i njihova lojalnost;
- ✓ povećanje zadovoljstva zaposlenih i njihova lojalnost;
- ✓ smanjenje ukupnih troškova preduzeća;
- ✓ ekonomija prostora;
- ✓ smanjenje nepotrebnih zaliha;
- ✓ smanjenje rizika od neuspeha;
- ✓ razvijanje imidža hotela i njegove ukupne vrednosti;
- ✓ povećanje profita.

Prema Holjevac **prednost uvođenja** TQM sistema u male hotele su (Holjevac,2002.):

- ✓ uvođenjem ovog sistema dolazi se do jednostavnije organizacione strukture;
- ✓ lakše je objasniti manjoj grupi zaposlenih način rada programa i pridobiti njihovo poverenje;
- ✓ postoje jasno definisani zadaci i odgovornost svakog zaposlenog, jer su svi zaposleni u stalnom kontaktu sa proizvodom i uslugom;
- ✓ međusobna povezanost zaposlenih zbog obavljanja različitih poslova dovodi do boljeg poznavanja ukupnog poslovanja hotela;
- ✓ veća je povezanost menadžmenta i zaposlenih;
- ✓ želje gostiju se lakše i brže otkrivaju.

Prema Pervaiz-u nedostaci uvođenja TQM sistema u male hotele su (Pervaiz,1999.):

- ! obrazovanje zaposlenih je obično niže u odnosu na velike hotele;
- ! treninzi i obuka zaposlenih se organizuje ređe, jer hotel nema dovoljno radne snage koja može da pokrije radno vreme zaposlenih koji su na obuci;
- ! menadžeri i vlasnici hotela nemaju određenu tržišnu viziju i misiju, iz ovog razloga pristupaju sistemu TQM sa rezervom;
- ! očekuju se brzi rezultati prilikom primene TQM koji nisu mogući jer je ovaj sistem složen;
- ! neznanje utiče na otpor prema uvođenju TQM sistema;
- ! nepostojanje saradnje između menadžera i vlasnika;
- ! zaposleni u hotelu mogu da pruže otpor prema uvođenju TQM.

Tabela 2: Upoređivanje tradicionalnih američkih principa menadžmenta sa principima TQM

<i>Tradicionalni američki principi menadžmenta</i>	<i>Principi TQM</i>
➤ Preduzeće ima višestruke ciljeve	✓ Kvalitet je primarni cilj preduzeća
➤ Preduzeće vodi finansijska politika	✓ Preduzeće vodi zadovoljstvo klijenata
➤ Definiciju kvaliteta određuje menadžment i stručnjaci	✓ Kvalitet određuju klijenti
➤ Težište je na situaciji status quo	✓ Težište je na permanentom usavršavanju
➤ “Ako nije slomljeno, nemoj ga popravljati”	✓
➤ Promena se postiže borbom najboljih protiv birokratije	✓ Promena je permanentna i postiže se timskim radom
➤ Zaposleni i sektori se međusobno takmiče	✓ Zaposleni i sektori međusobno sarađuju
➤ Odluke se temelje na “dobrom osećaju-bolje je činiti išta nego ništa”	✓ Odluke se temelje na podacima i analizi - “bolje je bilo ne činiti ništa nego učiniti nešto pogrešno”
➤ Obuka zaposlenih smatra se luksuzom i troškom	✓ Obuka zaposlenih smatra se investicijom
➤ Organizacijska komunikacija se razvija od vrha ka dole	✓ Organizacijska komunikacija se razvija od vrha ka dole, od dole ka vrhu, koriste se informacije sa drugih izvora
➤ Saradnici se ohrabruju za konkurentsku borbu	✓ Razvijaju se dugoročni odnosi jedni sa drugima na temelju ponuđenih ciljeva koji isporučuju kvalitetne proizvode i usluge

Izvor: Avelini Holjevac I., “Upravljanje kvalitetom u turizmu i hotelskoj industriji”, Opatija, 2002, str. 49

2. Primena standarda u hotelskom poslovanju

2.1 Značaj primene standarda u hotelskom poslovanju

Standard predstavlja proces obavljanja i pružanja usluga u skladu sa određenim procedurama i rešenjima. Kupcima se nudi veći broj usluga i proizvoda jer dolazi do grupisanja dobavljača koji nude rešenje. Proizvođači prihvataju operativne sisteme i na taj način raste prodaja i razvija se poslovanje. Dobavljači uvode standarde i prate na koji će se način razvijati tržište. Postoji uska povezanost između uspešnog poslovanja i hotelskih standarda i oni čine osnovu prilikom ocenjivanja, kadrova, poslovnih rezultata, uspešnosti poslovanja i imovine. Uspešnost nekog hotela zavisi od uvođenja standarda kao i od primene standarda kod zaposlenih koji su u direktnom kontaktu sa gostima.

Proces upravljanja kvalitetom u preduzeću mora da bude povezan sa planom razvoja dugoročnih odnosa sa kupcima. Prema Kotleru *“Postoji tesna veza između kvaliteta proizvoda i usluge, satisfakcije kupaca i profitabilnosti kompanije”* (Kotler, 2006. 148). Sa druge strane Čačić govori da bi se upravljalo kvalitetom u preduzeću moraju da se poštuju određeni principi. Jedan od važnijih jeste da upravljanje mora da bude sveobuhvatno. Posebno bi stručnjaci trebalo da obrate pažnju na istraživanje i dobru logistiku. Ukoliko je kupac nezadovoljan samo jednim segmentom ponude on će biti nezadovoljan i svim ostalim čime sav trud pada u vodu. Menadžeri preduzeća imaju zadatak da se bave otporima svojih zaposlenih kao i problemima sa dobavljačima, sve u cilju razvijanja dugoročnih odnosa sa kupcima. Presudan faktor ukupne ponude i konkurentnosti nekog preduzeća jeste kvalitet koji je određen standardima. Pored toga spomenućemo standardizovane cene, efikasno organizovana prodaja i promocija usluga, stručno osoblje koje radi u kategorizovanim objektima. (Čačić, 2010., 195)

Menadžeri američkog odmarališta The Greenbrier najbolje su opisali način njihovog rada rečima: **“Mi smo dame i gospoda koji služe dame i gospodu”**. (dostupno na: www.greenbrier.com datum pristupa: 27.09.2016)

Kako bi se obezbedila kvalitetna usluga, svi članovi osoblja počev od najvišeg pa sve do najnižeg nivoa u organizacionoj šemi, moraju da vide gosta kao najveći prioritet. Sledećom slikom 2 smo objasnili ovo mišljenje.

Slika 2: Pozicija gosta u organizacionoj šemi



2.2 Vrste standarda

Postoji podela standarda u zavisnosti od toga ko donosi propise. Ukoliko propise vezane za standarde donosi preduzeće lično onda govorimo o *internoj standardizaciji*, sa druge strane ako su oni ustanovljeni na međunarodnom nivou govorimo o *eksternoj standardizaciji*. Prema Barjaktaroviću interni standardi su oni standardi koje propisuje preduzeće u vidu akta kojim se uređuje poslovanje tog preduzeća. Osnovni cilj uvođenja ovih standarda jeste obavljanje poslova po pravilima i zahtevima čijim poštovanjem hotelijer podstiče unapređenje prodaje. Određuje se vremenski period koje je potrebno za izvršavanje zadatih operacija u hotelu. Interne standarde možemo da podelimo na *tehničko-tehnološku komponentu* i *personalnu komponentu*. (Barjaktarović, 2013., 86)

Tehničko-tehnološka komponenta internog standarda. Zaposleni u preduzeću gde se primenjuje ova komponenta moraju da poštuju radno vreme u okviru kojeg će da obave zadate operacije a pritom će koristiti tehnologiju koja je namenjena tom sektoru u kojem rade. Najbolji primer za ovo jeste podela zadataka glavne domaćice sobaricama, gde svaka sobarica dobija određeni broj soba koje treba da spremi u toku svog radnog vremena. Možemo da damo primer iz restorana gde je na menadžeru F&B sektora da odredi neophodan broj radnika kako bi se neka funkcija obavila nesmetano.

Personalna komponenta internog standarda jesu oni elementi koje hotelsko preduzeće propisuje u vidu Pravilnika o sistematizaciji, Pravilnik o nagrađivanju, Pravilnik o ponašanju zaposlenih. Postoje uslovi koji se definišu ovim pravilnicima za obavljanje poslova na određenom radnom mestu.

Primer internih standarda možemo da prikazemo kroz hotelske lance. **Golden Tulip hotelski lanac** prvi put se pojavio 1960-te godine u Holandiji. Od tog trenutka ovaj hotelski lanac postaje prepoznatljiv širom sveta, uvek u korak sa potrebama i očekivanjima gostiju. Deo je velike hotelske grupe Louvre Hotels Group koji poseduje tri velika brenda hotela: Tulip Inn (3*), Golden Tulip (4*) i Royal Tulip (5*) sa preko 240 hotela u preko 45 zemalja sveta. Prema standardima koje poštuju, svaki hotel iz ovog hotelskog lanca ima razvijene međunarodne standarde i posebnu uslugu zaposlenog osoblja. The Royal Tulip hoteli daju vam mogućnost u posebno odabranim lokacijama na kojima se nalaze. Elegancijom i luksuzom usluga postaje prepoznatljiv među svojim gostima, hotel je rađen po modernim i visokim standardima gde preovladava komfor. Ovo je najluksuzniji hotel iz ovog brenda koji

poseduju veliki izbor apartmana namenjenim poslovnim ljudima. Pored poslovnih ljudi veliki broj turista koji dolaze radi odmora odsedaju u ovim hotelima gde su zastupljeni internacionalni standardi i izražena srdačnost osoblja. Golden Tulip i Tulip Inn hoteli pružaju komfor i imaju srdačno osoblje. Izborom nekih od ova dva hotela dobijate vrednost za novac (value for money), jer bi trebalo napomenuti lokaciju ovih hotela koji su najčešće pozicionirani u centru grada čime su pristupačni poslovnim ljudima. (dostupno na: www.goldentulip.com datum pristupa: 15.04.2016.)



Eksterni standardi su pisane norme, donete od strane nacionalnih i međunarodnih organizacija. Karakterističan primer eksternih standarda je klasifikacija delatnosti i kategorizacija ugostiteljskih objekata (Barjaktarović, 2013., 86).

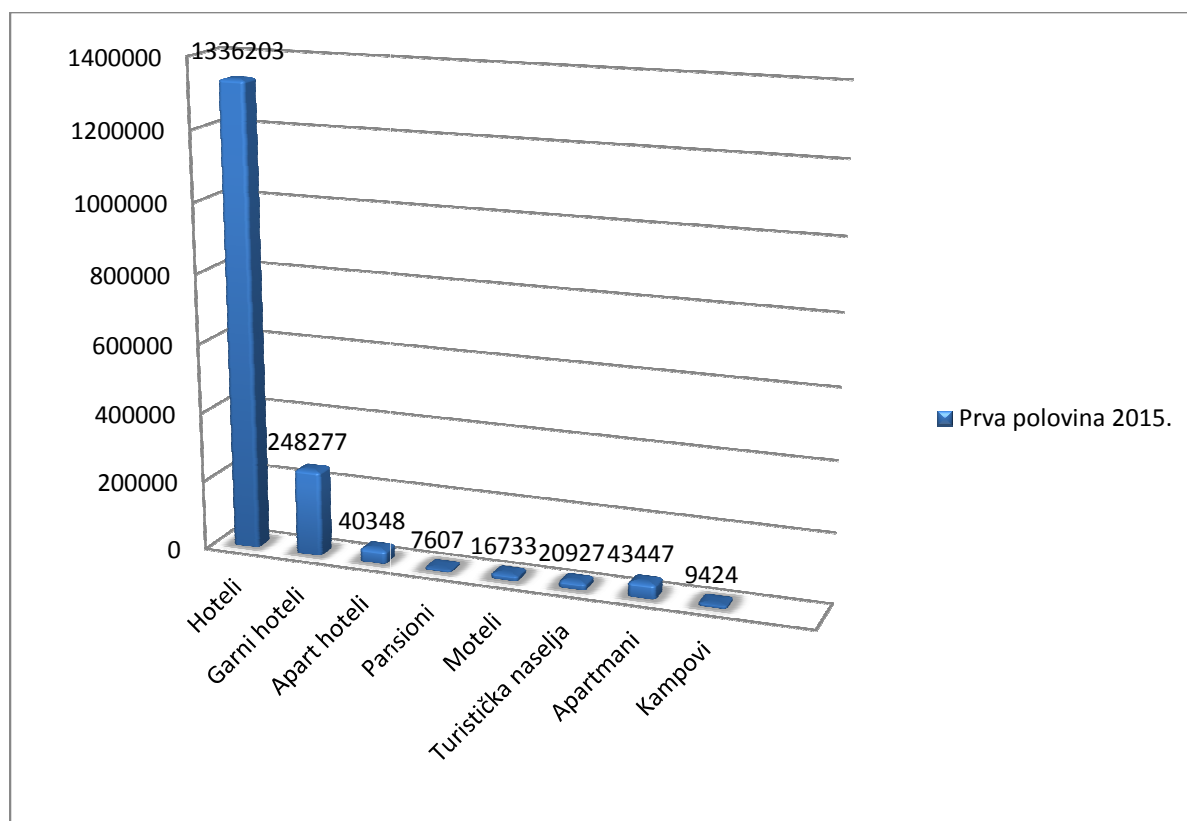
Klasifikacija (razvrstavanje) je element statističkog standarda određene zemlje, propisuje se zakonom i predstavlja osnovu u za kategorizaciju. Klasifikacione šeme se bitno razlikuju u određenim zemljama.

Kategorizacijom se definišu potrebni uslovi za rangiranje ugostiteljskih objekata. Proces kategorizacije je usmeren na zaštitu korisnika proizvoda/usluga i garanciju kvaliteta određenog hotelskog preduzeća. U zavisnosti od zemlje, proces kategorizacije nije međunarodno regulisan kao obavezujući proces. U nekim zemljama kategorizacija je obavezna (Italija, Španija, Francuska), u određenim je na dobrovoljnoj osnovi (Velika Britanija), dok je u Austriji i Švajcarskoj kategorizacija u nadležnosti privrednih komora. Kategorizacija ugostiteljskih objekata u Srbiji je u nadležnosti države.

Odgovarajuća raspodela kvaliteta u svim poslovnim procesima hotela ne bi bila moguća bez primene standarda u područjima koja su od vitalnog značaja za funkcionisanje hotelskog preduzeća. Standardi se primenjuju u područjima hotela za koja su unapred definisani. Hotelski standardi su koncipirani u skladu sa savremenim zahtevima tržišta koji usmeravaju hotelsko preduzeće ka odgovornom poslovanju prema svim učesnicima na tržištu, zadovoljavajući pritom njihove zahteve primenompisanih normi čije će konstantno poštovanje doprineti ispunjavanju postavljenih ciljeva koji vode preduzeće ka uspešnosti i dugoročnoj održivosti poslovanja na globalnom tržištu.

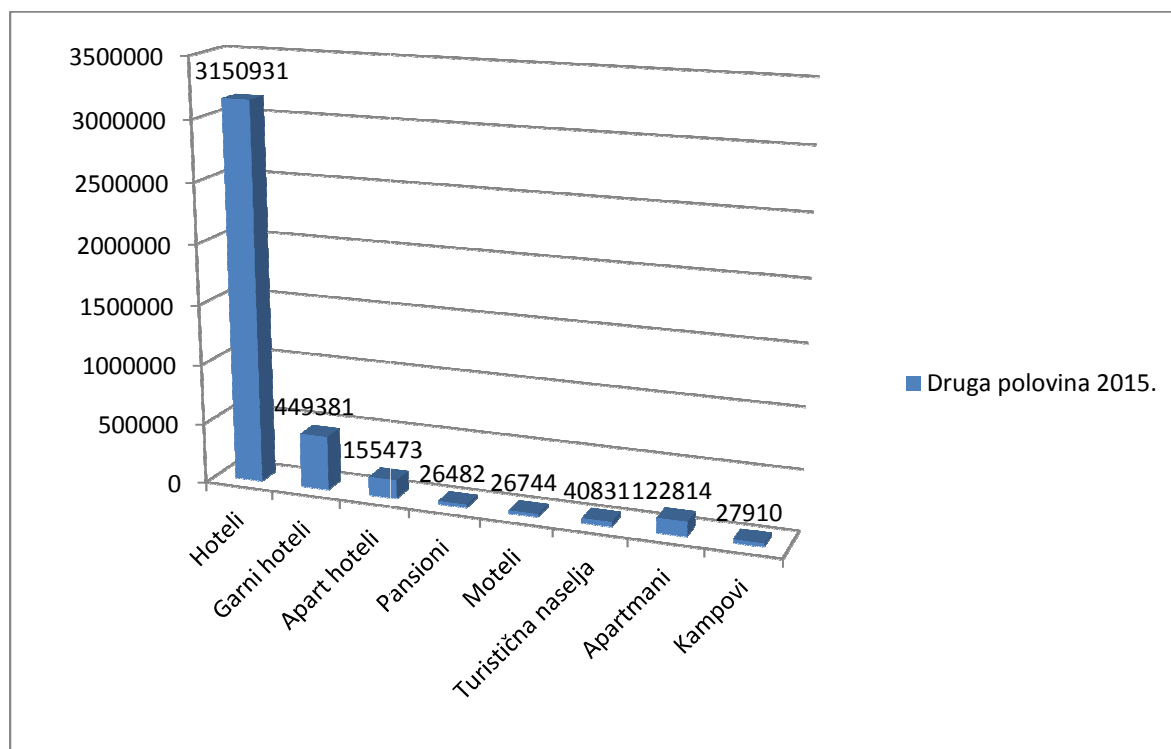
Sledećim grafikonom ćemo prikazati broj smeštajnih kapaciteta po vrstama objekata u kojima su ostvarena noćenja u 2015. godini. Primećujemo da su turisti najviše odsedali u hotelima, manje u garni i apart hotelima. Prema ovom grafikonu turisti su se ređe odlučivali za kampove i pansione.

Grafikon 1: Dolazak i noćenja turista po vrstama objekata za smeštaj u prvoj polovini 2015. godine



Izvor: Republički zavod za statistiku Republika Srbija, Statistički godišnjak Republike Srbije-Turizam., Beograd, 2016.

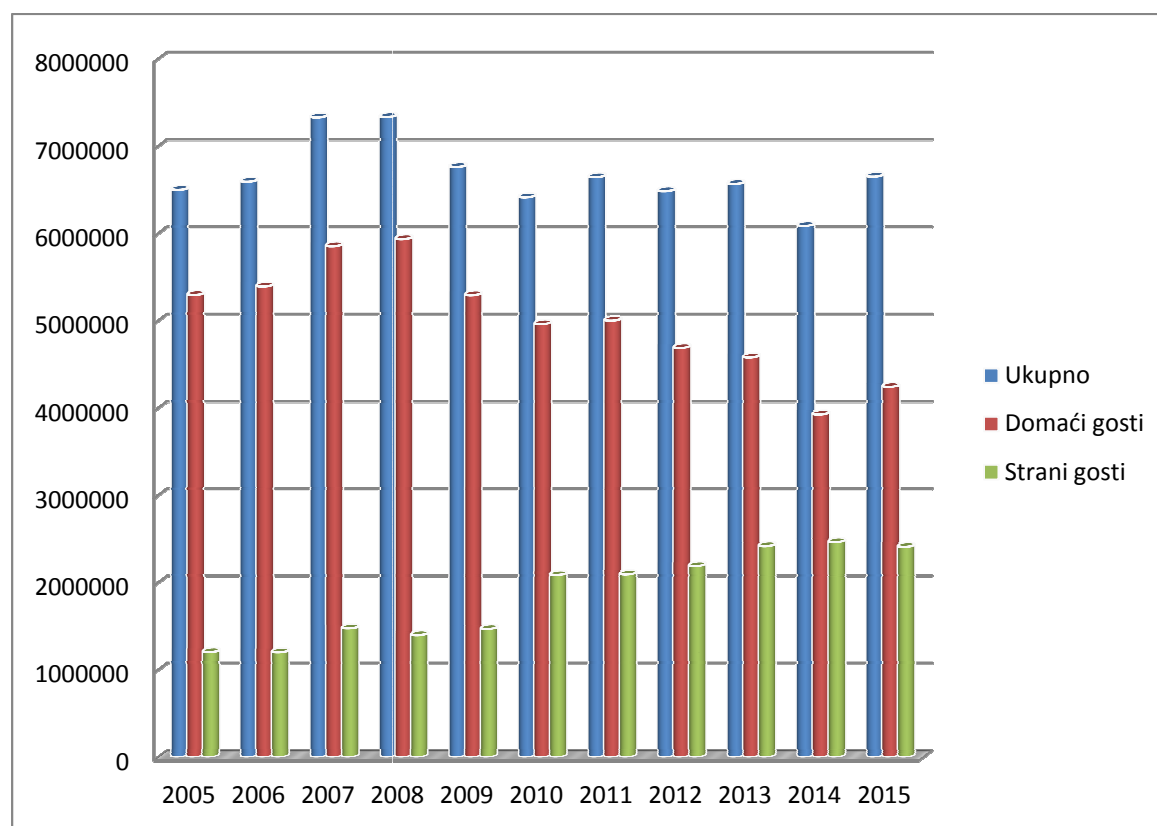
Grafikon 2: Dolazak i noćenja turista po vrstama objekata za smeštaj u drugoj polovini 2015. godine



Izvor: Republički zavod za statistiku Republika Srbija, Statistički godišnjak Republike Srbije-Turizam., Beograd, 2016.

Sledećim grafikonom prikazali smo ukupan broj turista koji su noćili u našoj zemlji u periodu od 2005.-2015. godine. Grafički smo prikazali odnos noćenja domaćih i stranih turista. Možemo da zapazimo bitne oscilacije u noćenju stranih turista, jer od 2005. godine broj stranih turista se povećava. Primećuje se blagi pad noćenja domaćih turista poslednjih nekoliko godina.

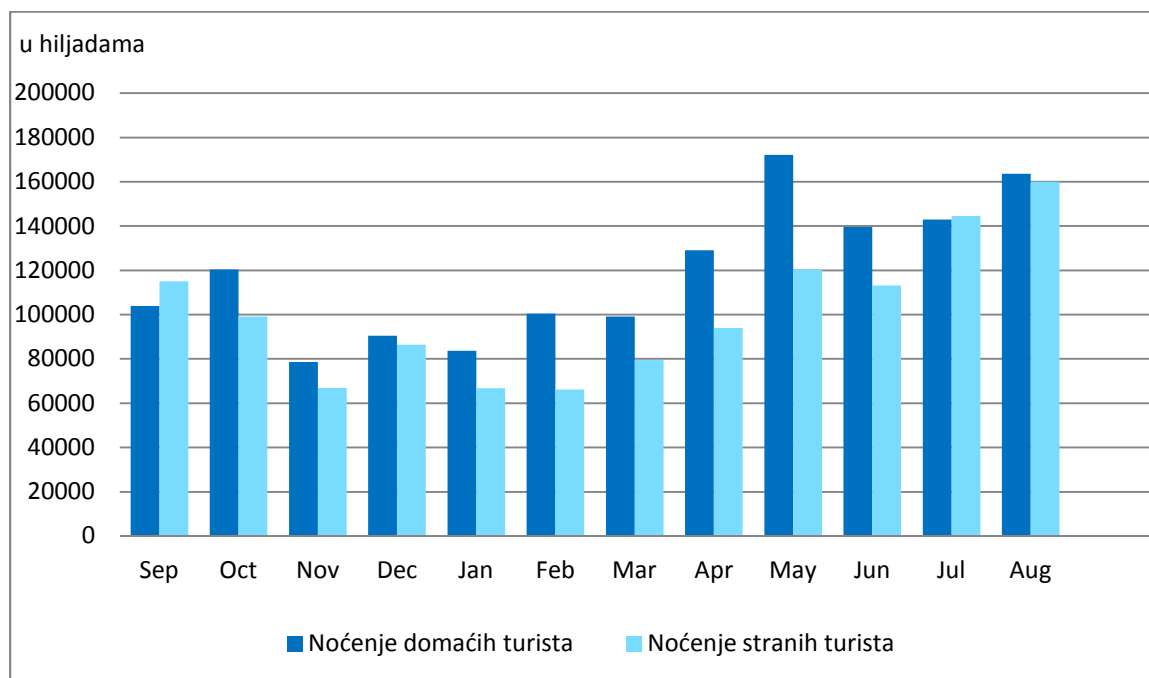
Grafikon 3.: Broj noćenja turista u Srbiji za period 2005. – 2015. godine



Izvor: Republički zavod za statistiku Republika Srbija, Noćenje turista-godišnji podaci, Beograd, 2015.godine

Na grafikonu 4 možemo uočiti promene u noćenjima domaćih i stranih turista u periodu od Septembra 2015. sve do Avgusta 2016. godine. Grafikon nam pokazuje da se noćenja domaćih turista povećavaju u periodu od aprila do avgusta. Najveći broj noćenja domaćih turista je ostvaren u mesecu maju, dok su strani turisti najviše noćili u avgustu.

Grafikon 4: Noćenje turista u periodu IX 2015.- VIII 2016.



Izvor: Republički zavod za statistiku Republika Srbija, Turistički promet u Republici Srbiji, Beograd, 2016.

2.3 Međunarodna organizacija za standardizaciju ISO

ISO (International Organization for Standardization) je nezavisna nevladina organizacija koja broji preko 176 člana. Ova organizacija okuplja stručnjake koji svojim znanjem i veštinama pronalaze rešenja za globalne izazove. Sedište centralnog sekretarijata ISO je u Ženevi, a priča o organizaciji ISO počinje još 1946. godine kada su se delegati iz 25 zemalja sveta sastali u Londonu. Njihova ideja bila je da stvore novu organizaciju koja će da olakša međunarodnu koordinaciju i ujedini industrijske standarde. U februaru 1947. godine nova organizacija počinje sa radom. Svojim radom oni su objavili preko 19000 međunarodnih standarda, koji pokrivaju skoro sve aspekte tehnologije i proizvodnje. Danas ova organizacija broji 3368 tehničkih organa koji vode računa o razvoju standarda. Sama reč ISO izvedena je iz grčkog jezika, jer ISO na Grčkom znači *jednako*. Osnovna uloga međunarodnih standarda jeste da obezbedi pouzdanost i dobar kvalitet usluga. Smanjenjem troškova i grešaka dolazi do povećanja profita kao osnovni cilj ovih standarda. Na globalnom nivou pomaže kompanijama da uđu na novo tržište i omogući slobodnu trgovinu. Stručnjaci koji su zaduženi za razvoj standarda imaju bogato znanje i iskustvo koje je neophodno za razvijanje standarda. (dostupno na: www.iso.org, datum pristupa: 15.04.2016)

Radi promocije internacionalne standardizacije ISO, Međunarodna elektrotehnička komisija (IEC) i Međunarodna telekomunikaciona unija (ITU) sarađuju kako bi delovali strateški u izradi i promociji. ISO organizacija sarađuje i sa Svetskom trgovinskom organizacijom (WTO) koja posebno ceni doprinose ISO organizacije u redukovanju tehničkih barijera u trgovini. ISO sarađuje i sa Ujedinjenim nacijama (UN) i njenim specijalizovanim agencijama i komisijama, možemo spomenuti sledeće: (dostupno na: www.kvalitet.org.rs datum pristupa: 20.05.2016.)

- CODEX Alimentarius, sa kojom sarađuje na pitanjima bezbednosti hrane, merljivosti, upravljanja i sledljivosti;
- UN Ekonomskom komisijom za Evropu (UN/ECE), na bezbednosti motornih vozila i transportu opasne robe;
- Svetskom zdravstvenom organizacijom (WHO), za tehnologiju u zdravstvu;
- Internacionalnom pomorskom organizacijom (IMO), na bezbednosti transporta;
- Svetskom turističkom organizacijom (UNWTO), na kvalitetu turističkih usluga.

ISO je odgovoran za razvoj, održavanje i izdavanje standarda, ali ISO ne vrši procenu sistema menadžmenta niti organizacije, već to radi 2.500 sertifikovanih tela koji se nalaze širom sveta, nad kojima ISO nema autoritet niti kontrolu. (dostupno na: www.kvalitet.org.rs datum pristupa: 20.05.2016.)

2.3.1 Međunarodni standardi koji deluju na obezbeđenje kvaliteta u hotelijerstvu

Pojam standard prema Piriji predstavlja rezultat procesa standardizacije koji na specifičan način utvrđuje ista svojstva usluge kao i elemenata iz kojih se ta usluga sastoji. Na ovaj način se kupci osiguravaju da će dobiti određenu robu ili uslugu koja ima ista svojstva. Kako bismo objasnili koji su to zadaci koje standardizacija obuhvata spomenućemo tri najznačajnija (Pirija,2003.,47):

- proces utvrđivanja i primene određenih pravila (normi) radi utvrđivanja, odnosno regulisanja aktivnosti u određenom području usmerenom na ostvarivanje efikasnosti;
- standardizacija je specifičan postupak utvrđivanja mera da bi se osigurali zahtevi iz tačke 1.;
- standardizacija je proces donošenja i primene standarda.

Prema Dujaniću prisustvom određenog kvaliteta u standardima u ugostiteljstvu stvara se jaka veza između pružaoca usluga i gostiju koji dobijaju traženu uslugu. Kvalitetom se treba neprekidno upravljati i menadžeri bi trebalo da se pridržavaju nekih od sledećih temeljnih osnova (Dujanić,1995.,154):

- kvalitet znači uspostavljanje zahteva kupaca, u ovom slučaju kupca turističkih usluga i to već prilikom prve kupovine;
- kvalitet treba da bude prisutan već u funkciji prevencije, a ne tek u funkciji otklanjanja grešaka i nedostataka;
- standard kvaliteta turističkih usluga biće ostvaren onda kada ne bude postojala nikakva prepreka u procesu usluživanja i nedostatak u sadržaju i strukturi usluga.

Za poslovanje hotelskog preduzeća i stvaranje proizvoda od bitnog značaja je primena i poštovanje međunarodnih standarda koji stvaraju uslove da se dođe do kvalitetnog proizvoda i bolje pozicije određenog hotela na turističkom tržištu. U tom pravcu od posebnog značaja su sledeći međunarodni standardi:

1. **Standard serije ISO 9000** (ISO 9001; ISO 9004) – sistemi upravljanja kvalitetom;
2. **Standard serije ISO 9001:2015 Zahtevi za uspostavljanje sistema upravljanja kvalitetom;**
3. **ISO 9011:2011** Utvrđivanje smernica za interni i eksterni razvoj sistema upravljanja kvalitetom;
4. **S tandardi serije ISO 14001** – upravljanje zaštitom životne sredine (Ekološki menadžment);
5. **Standard bezbednosti hrane:**
 - HACCP sistem (analiza opasnosti i kritične kontrolne tačke u proizvodnji hrane);
 - ISO 22000 – Menadžment sistem bezbednosti hrane;
 - HALAL standardi – standardi koji se primenjuju u ishrani stanovništva muslimanske veroispovesti;
6. **OHSAS 18001** – menadžment sistem zaštite zdravlja i bezbednosti na radu;
7. **ISO 50001** - predstavlja energetska efikasnost;
8. **ISO 27001-** menadžment sistem zaštite i bezbednost informacija.

Uvođenjem međunarodnih standarda, hotelsko preduzeće konstantno poboljšava kvalitet svojih proizvoda i usluga, čime osigurava zadovoljstvo svojih korisnika.

1. Standardi serije ISO 9000 je standard koji se bavi različitim aspektima upravljanja kvalitetom i na taj način daju smernice i alate kompanijama i organizacijama. Uvođenjem ovog standarda sistem upravljanja kvalitetom garantuje da će postojati visok kvalitet usluga i mogućnost pristupu novim tržištima. Korišćenjem ovog standarda u preduzeću dolazi do smanjenja škartu, prave se manje greške u poslovnom procesu. Uvođenje ovog sistema nije jednostavan i često se preduzeća susreću sa problemima u vidu prepreka i neuspeha prilikom njegovog uvođenja. (dostupno na: www.iso.org datum pristupa: 15.04.2016.)

2. Standard serije ISO 9001:2015 je međunarodno priznat standard sistema upravljanja kvalitetom (QMS) koju je objavila Međunarodna organizacija za standarde 1987. godine, zatim je revitirana 1994., 2000. i ponovo u Novembru 2008. godine. Ovaj standard sprovodi preko milion kompanija u 170 zemalja sveta. Zasniva se na principu upravljanja kvalitetom gde postoji jak fokus na kupce, motivacija menadžmenta i konstantno poboljšanje. Primenom ovog standarda dolazi se do pristupanju upravljanja poslovnim aktivnostima koja služe da kupci budu zadovoljni. Cilj svake organizacije jeste da pokaže sposobnost da obezbedi određeni proizvod ili uslugu koji služe zadovoljenju potreba korisnika. (Dostupno na: www.iso-standards.rs datum pristupa: 20.09.2016)

Standard serije ISO 9001:2008 sadrži sistem upravljanja kvalitetom u poslovnoj organizaciji, a sve to sa ciljem da bi se poslovalo sa međunarodno priznatim normama. Svrha ovog standarda je povećanje efikasnosti organizacije primenjujući procesni pristup. Standard je namenjen svakoj organizaciji koja želi da unapredi svoje poslovanje, ne zavisno od veličine, sektora i kategorije. (dostupno na: www.eurostandard.rs, datum pristupa: 22.05.2016.)

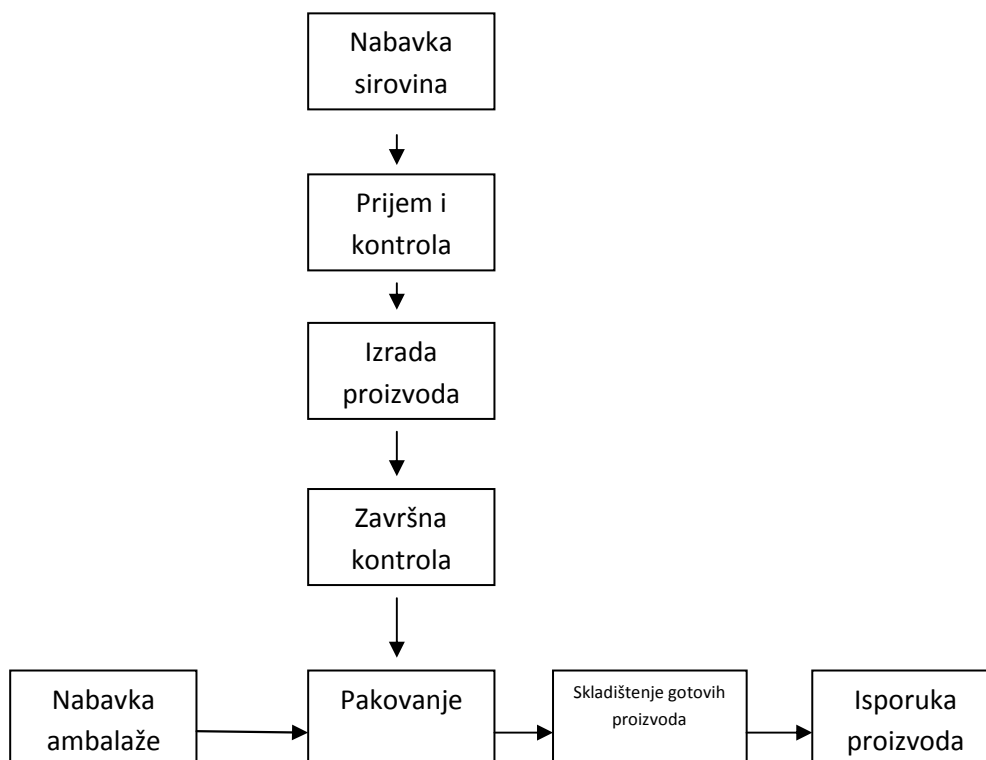
3. Standardi serije ISO 14000 omogućava propisivanje ekoloških poslovnih običaja i smanjuje negativni ekološki uticaj. Međunarodna organizacija za standard je objavila okvir za upravljanje zaštitom sredine. Ovaj okvir je donešen 1996. godine, a revidiran u Novembru 2004. i definiše zahteve za zaštitu životne sredine. (dostupno na: www.iso.org, datum pristupa: 15.04.2016.) Ovi zahtevi moraju da se dokumentuju kako bi postojali dokazi o poštovanju standarda i o efikasnom radu u skladu sa standardima. Standard koristi koncept planiraj – uradi – prover – deluj, na ovaj način organizacija sprovodi u delo sve zahteve korisnika. Primena ovog standarda je moguća na bilo koje preduzeće koje želi da uspostavi, implementira, održava, unapređuje životnu sredinu i sistem upravljanja a sve u skladu sa svojom politikom zaštite životne sredine. Osnovni cilj primene ovog standarda nije zamena mašina, već smanjenje zaganjenja koje je zasnovano na dužim vremenskim intervalima. Međunarodne organizacije donose odluke vezane za politiku zaštite životne sredine i kao prvi rezultat javlja se standard serije ISO 14000 koji uspostavlja sistem zaštite životne sredine. Cilj ovog sistema jeste da se poveća briga o životnoj sredini za potrebe održivog razvoja. Evropska unija je 1995. godine razvila i objavila “Sistem upravljanja zaštitom životne sredine”, za koji se koristi oznaka EMS (Environmental Management System). Ovi standardi su 2004. godine usklađeni sa standardima serije ISO 9000. (Barjaktarović, 2013.,108)

Za razvoj svakog turističkog mesta u interesu je da se zaštite prirodni i drugi resursi od raznih vrsta zagađivača. Kako bismo shvatili suštinu i cilj ovog sistema spomenućemo neke od bitnih elemenata na kojima se zasniva serija ISO 14001:(dostupno na: www.iso.org datum pristupa: 09.04.2016)

- Politika životne sredine – jasna i dokumentovana poruka koja dolazi od najvišeg rukovodstva vezane za odgovornost prema zaštiti i očuvanju životne sredine. Od najvišeg rukovodstva se očekuje da definiše ekološku politiku preduzeća, da sve aktivnosti u preduzeću budu u skladu sa propisima i zakonima iz ove oblasti zaštite;
- Ekološki uticaj – indentifikacija ekoloških inputa i autputa preduzeća i definisanje njihovog značaja;
- Zakonski zahtevi – identifikacija i poštovanje zakonske regulative kojom se uređuje pitanje zaštite životne sredine;
- Program menadžmenta – konkretan program za zaštitu životne sredine koja sadrži mere, sredstva, rokove i odgovornosti za postizanje postavljenih ciljeva;
- Implementacija i sprovođenje – određivanje odgovarajuće organizacione strukture, utvrđivanje nadležnosti i odgovornosti zaposlenih, određivanja načina komuniciranja između zaposlenih i obezbeđivanje potrebnih resursa za implementaciju sistema;
- Nadzori i korektivne mere – sistemski nadzor i mere delovanja na životnu sredinu, dokumentovanje tokova, utvrđivanje i dokumentovanje odstupanja, kao i utvrđivanje korektivnih mera;
- Kontinuirano unapređenje – poboljšanje upravljanja trenutnim i budućim ekološkim uticajima;
- Ocenjivanje od strane najvišeg rukovodstva – demonstracija klijentima, zaposlenima i zakonodavstvu da ste privrženi očuvanju životne sredine.

4.HACCP (Analiza opasnosti i kritične kontrolne tačke u proizvodnji hrane) predstavlja sistem bezbednosti hrane koji se zasniva na analizi i kontroli potencijalnih bioloških/mikrobioloških, hemijskih i fizičkih opasnosti kojima su izložene sirovine, kao i sprečavanju mogućih opasnosti pri rukovanju, proizvodnji, distribuciji i konzumiranju krajnjeg proizvoda. Cilj primene ovih standarda jeste da kvalitet upotrebljenih namirnica i hrane (bezbednost, higijena, produžen rok upotrebe, veći asortiman, savremeno pakovanje i dr.) bude ključan u procesu razmene vrednosti za novac, zadovoljstva kupaca i potpunu bezbednost potrošača. (Živković, 2010., 192) Osnovni cilj ovog standarda je uspostavljanje, ocenjivanje i kontrola opasnosti koje utiču na bezbednost hrane. Svaki zaposleni mora da bude upoznat sa načinom prevencije bezbednosti hrane i da ima ličnu odgovornost da korisniku izdaje zdravu i bezbednu hranu. (dostupno na: www.eurostandard.rs datum pristupa: 27.05.2016.)

HACCP primena je rasprostranjena širom sveta u razvijenim privredama, dok se u Evropskoj Uniji zakonski obavezuje direktivom Saveta Evrope (Council Directive 93/43/EEC). Ova direktiva se ne odnosi na zemlje koje nisu članice EU, ali ukoliko se hrana izvozi u zemlje EU mora da se poštuje ova direktiva. (dostupno na: www.siepa.gov.rs datum pristupa: 12.06.2016.) Primena HACCP je zakonska obaveza u Srbiji na osnovu Zakona o veterinarstvu (Sl. glasnik RS br. 91/2005) i Zakona o bezbednosti hrane (Sl. glasnik RS br. 41/2009).

Šema 3 : Dijagram toka procesa proizvodnje hrane

Izvor: Vodič kroz HACCP u proizvodnji hrane, Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede / Uprava za veterinu Republike Srbije, Beograd, 2009.

Primena HACCP standarda za potrošače znači sledeće: (dostupno na: www.siepa.gov.rs
datum pristupa: 12.06.2016.)

- da obezbeđuje snabdevanje stanovnika zdravstveno bezbednim prehrambenim proizvodima;
- da se redukuju pojave bolesti izazvane hranom;

Primena HACCP standarda za Vašu kompaniju znači da (dostupno na: www.siepa.gov.rs
datum pristupa: 12.06.2016.)

- omogućuje efektivniji i efikasniji rad prehrambenih preduzeća;
- povećava konkurentnost preduzeća na svetskom tržištu;
- uklanja barijere internacionalne trgovine;
- omogućava efikasno uvođenje novih tehnologija i proizvoda;
- povećava profit;

Posmatrajući **HACCP** standard kao odgovor na osnovna načela na čemu se zasniva hotelska industrija, ovaj standard ima svrhu zaštite zdravlja potrošača. U osvajanju turističkog tržišta hotelijeri i ugostitelji ne zaobilaze uvođenje ovog standarda znajući da HACCP standard osigurava kvalitet. Navešćemo načela na osnovu čega se ponašaju preduzeća koja su prihvatila da primenjuju ovaj standard. (Holjevac,2002.,136)

Prema Holjevac načela HACCP sistema su :

Načelo 1: prepoznavanje i otklanjanje mogućih opasnosti (bioloških, hemijskih i fizičkih);

Načelo 2: identifikacija kritičnih kontrolnih tačaka (u proizvodnji, pripremi i upotrebi proizvoda);

Načelo 3: određivanje kritičnih granica;

Načelo 4: uspostavljanje sistema posmatranja;

Načelo 5: uspostavljanje plana ispravljanja;

Načelo 6: uspostavljanje postupka vrednovanja (postupci i metodi ispitivanja delovanja plana);

Načelo 7: uspostavlja dokumentacijski sistem.

Okvir HACCP plana predstavlja kratak opis šta sve taj plan pokriva i u njemu su navedeni početna i završna tačka procesa koji je pokriven HACCP planom. Tipovi opasnosti za bezbednost hrane, proizvod i njegova namenjena upotreba, potrošači proizvoda, tip pakovanja, skladištenja i distribucije proizvoda i druge informacije vezane za dobijanje i bezbednost proizvoda. Glavni cilj HACCP plana je da se ocene opasnosti i utvrdi na kojim mestima proizvodnog procesa one dovode do visokog rizika za bezbednost hrane, kao i na kojim je moguće tu opasnost kontrolisati. Ovaj plan se fokusira na kritične kontrolne tačke na kojima se najvažnija mikrobiološka, hemijska i/ili fizička kontaminacija hrane sprečava ili u potpunosti ne dozvoljava da prekorači nivo koji je utvrđen kao prihvatljiv. (*Vodič kroz HACCP u proizvodnji hrane, Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede / Uprava za veterinu Republike Srbije, Beograd, 2009*)

Standard serije ISO 22000:2005 predstavlja međunarodni standard o hrani koju je objavila Međunarodna organizacija za standarde (ISO) u Septembru 2005. godine. Ovaj standard služi lakšoj kontroli rizika bezbednosti hrane i omogućava bezbedno konzumiranje hrane. Standard nudi alat za sprovođenje HACCP u celom lancu snabdevanja hranom i pruža međunarodnu harmonizaciju u oblasti standarda bezbednosti hrane. (dostupno na: www.iso-standards.rs datum pristupa: 09.05.2016.)

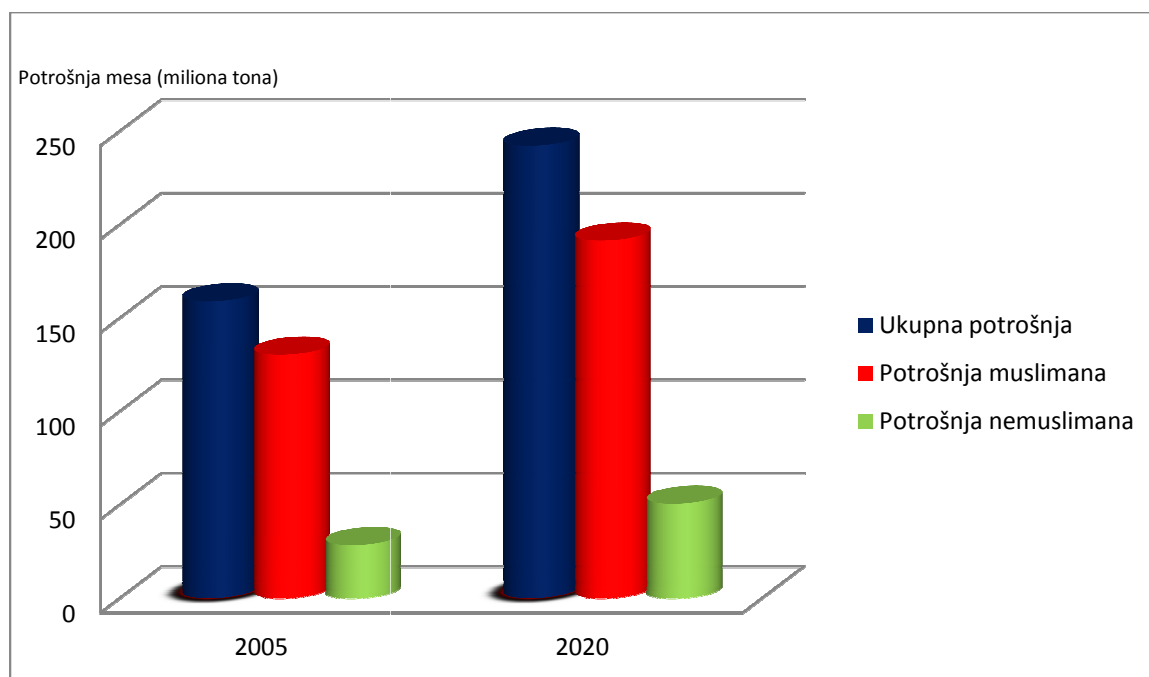
Halal standard predstavlja set pravila i načina proizvodnje i pripreme hrane a sve u skladu sa islamskim verskim običajima. Zahtevi Halal-a potiču iz Kurana i Šerijatskog zakona, koji propisuje šta je halal tj. dozvoljeno, a šta je haram – zabranjeno. (dostupno na: www.kvalitet.org.rs datum pristupa: 21.05.2016.) Halal zabranjuje upotrebu: svinjskog mesa, krvi, alkohola, mesa mrtvih životinja, mesoždera, magarca, ptica grabljivica; hrane koja se priprema sa vinom, kolača sa bilo kojom vrstom alkohola. Najveći broj zahteva HALAL standarda su slični sa standardima HACCP i ISO 9001 standardom, što organizacijama koje su uspostavile neke od ova dva standarda znatno olakšava pripremu za sertifikaciju. Halal je primenljiv na različite vrste proizvoda i usluga : hranu, kozmetiku, lekove, odeću, obuću, nameštaj, turizam i ugostiteljstvo itd., a najčešće se primenjuje u prehrambenoj i farmaceutskoj industriji.

Da bi proizvođači pristupili postupku sertifikacije potrebno je da dostave:(dostupno na: www.siepa.gov.rs datum pristupa: 12.06.2016.)

- dokument o opredeljenosti menadžmenta za HALAL sertifikat;
- dokument kojim se potvrđuje da se u proizvodnji primenjuju odredbe o zdravstvenim, higijenskim i sanitarnim merama u koje spadaju i međunarodni standardi (HACCP i ISO standardi);
- dokument kojim se potvrđuje da se delatnost obavlja u skladu sa važećim propisima.

Ukoliko su se ispoštovali navedeni zahtevi u daljem postupku se utvrđuje da li su sirovinska osnova i proces proizvodnje čisti od strane HALAL sastojaka. Ukoliko se potvrdi da su svi navedeni zahtevi ispunjeni proizvođaču se izdaje poseban sertifikat od strane nadležne agencije za HALAL. Na samom proizvodu može da stoji znak HALAL čime se može obezbediti sigurnost da neće doći do oharamljenja proizvoda u nekoj fazi proizvodnje. (Barjaktarović,2013.,119) Halal standard ne koriste samo ljudi muslimanske veroispovesti, poslednjih godina veliki broj nemuslimana počinje da obraća pažnju na halal – proizvode. Razlog tome je želja da se izbegnu aditivi koji se nalaze ne samo u hrani već i u kozmetičkim proizvodima, preparatima i lekovima. Sledećim grafikonom ćemo pokazati kolika je ukupna prodaja halal-mesa među potrošačima.

Grafikon 5 : Potrošnja halal-mesa među potrošačima muslimanima i nemuslimanima za period 2005. i potencijalna prodaja 2020-te godine.



Izvor: Vodič kroz Halal standard Srbije, agencija za sertifikaciju halal-proizvoda, Beograd, 2010.

5. OHSAS 18001 je standard zaštite zdravlja i bezbednosti na radu. Korišćenjem ovog standarda organizacije pokazuju posvećenost pružanju bezbednosti i zaštite na radu. Osnovni cilj primene ovog standarda je smanjenje rizika profesionalne opasnosti na radnom mestu. Oznaka OHSAS (Occupational Health and Safety Assessment Series) predstavlja međunarodni standard koji definiše zahteve za sistem upravljanja zaštitom zdravlja i bezbednošću na radu. Ovaj standard je primenljiv na sve organizacije i one su sertifikovane od strane sertifikacionog tela, a pozitivnom ocenom organizacija dobija sertifikat o usaglašenosti sa zahtevima standarda. OHSAS je kompatibilan sa standardima serije ISO 9001 i ISO 14001, čijom integracijom ova tri standarda organizacija može da razvije svoj Integrisani sistem menadžmenta (IMS).(dostupno na: www.kvalitet.org.rs datum pristupa: 21.05.2016.)

Osnove OHSAS 18001:2007 su: (dostupno na: www.kvalitet.org.rs datum pristupa: 12.06.2016.)

- Politika zaštite životne sredine;
- Procena rizika po radnim mestima;
- Razvoj ciljeva i programa;
- Plan implementacije za ispunjenje ciljeva i programa;
- Koristi OHSAS 18001: 2007;
- Poboljšava efikasnost i smanjuje broj nesreća na radu;
- Poboljšava poštovanje zakona;
- Poboljšava reputaciju;

6. ISO 50001 predstavlja energetska efikasnost koja obezbeđuje organizacijama racionalno upravljanje energijom i niže troškove poslovanja. Ovaj standard predstavlja okvir sistema upravljanja energijom, uspostavlja se program uštede energije i konkurentnije poslovanje. Korišćenjem ovog standarda kompanije smanjuju troškove i negativan uticaj na životnu sredinu. Namenjen je svim onim organizacijama koje žele da upravljaju upotrebom energije i njenom efikasnošću. Po svojoj strukturi i zahtevima sličan je standardima serije ISO 14001, iz tog razloga se često vezuje za pojam energetska efikasnost. ISO 50001 zahteva od organizacija da se utvrdi za koje potrebe se koristi energija kao i u kojim količinama.(Barjaktarević,2013., 121)

Standardom serije ISO 50001 se postiže sledeće: (dostupno na: www.kvalitet.org.rs datum pristupa 12.06.2016.)

- pruža se pomoć organizacijama da bolje koriste svoju opremu koja koristi energiju;
- dodaje se uputstvo za procenu, merenje, dokumentovanje i izveštavanje o energetskim unapređenjima i njihovim uticajima na emisiju gasova staklene bašte;
- stvara se transparentnost i omogućava komunikacija u vezi sa upravljanjem energetskim resursima;
- promovišu se najbolje prakse u upravljanju energijom i insistira se na dobroj praksi u upravljanju energijom;
- pomaže se postrojenjima u evakuaciji i postavljanju prioriteta u implementaciji novih energetskih efikasnih tehnologija;
- pruža se okvir za promovisanje energetske efikasnosti kroz lance snabdevanja;
- omogućavaju se unapređenja u upravljanju energijom u kontekstu smanjenja emisija gasova staklene bašte;
- omogućavase integracija sa drugim sistemima upravljanja (životnom sredinom, zdravljem i bezbednošću).

3. Standardi bezbednosti informacija

3.1 Pojam podataka, informacija i informacionih sistema

Pojam sistem možemo da definišemo na različite načine. Jedni smatraju da je to lista varijabli koje treba da budu uzete u obzir, dok drugi posmatraju sistem kao skup elemenata koje se nalaze u interakciji. Profesorka Angelina Njeguš je objasnila pojam sistem kao skup objekata i njihovih međusobnih veza usmerenih ka ostvarivanju zajedničkih ciljeva.(Njeguš,2011.) Prema Schultheis-u u poslovnim operacijama termin “sistem” se koristi kao skup elemenata i delova koji čine celinu i koji su međusobno povezani radi ostvarenje cilja. Prema ovoj definiciji dolazimo do sledećih zaključaka (Schultheis,op.cit,34):

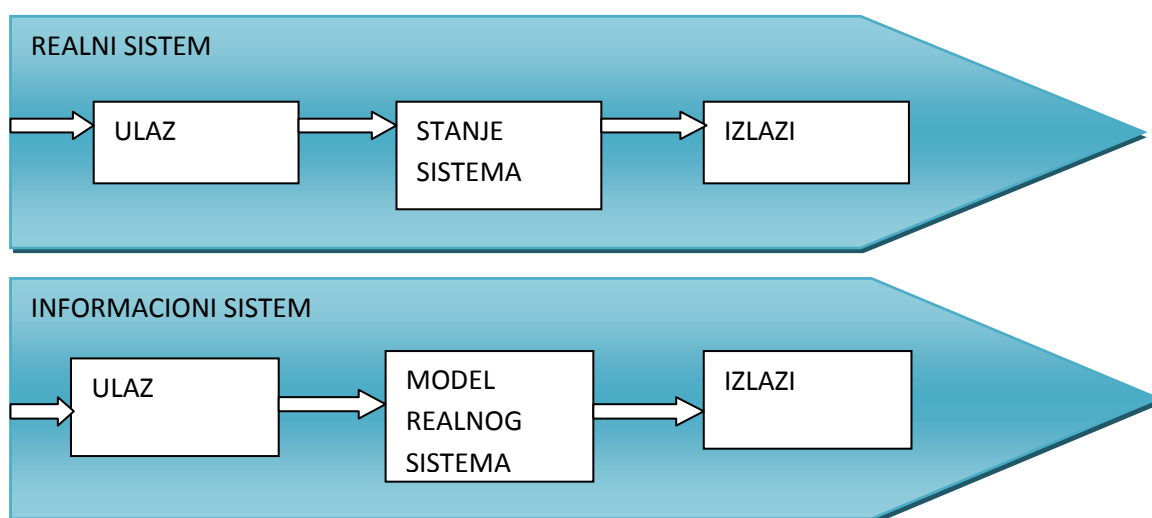
- da sistem ima više od jedne komponente (koncept složenosti);
- da komponente (objekti, delovi ili elementi) čine celinu (holistički koncept);
- da su komponente logički međusobno povezane (koncept organizacione urešenosti);
- da komponente imaju istu funkciju cilja (tehnološki koncept – stremljenje ka istom cilju).

Prema Njeguš pojam **informacija** možemo da objasnimo kao podatak koji je bio obrađen i na takav način se povećalo znanje osobe koja koristi podatak. Moramo da napravimo razliku između **podatka i informacije**, jer organizovanjem i uređivanjem podataka dobijamo korisnu informaciju. Mnogi autori su davali odgovor na pitanja vezana za termine pojmova iz informacionog sistema. Model DIKW (Data, Information, Knowledge, Wisdom) se temelji na pretpostavkama da je podatak najosnovniji nivo, zatim imamo informaciju kojoj se dodaje kontekst, znanje nam pomaže da ga pravilno upotrebimo i mudrost nam pomaže u odgovoru kako i zašto ga upotrebiti. Svi autori su se složili da nisu sve informacije dobre i korisne. Zato postoje određeni kriterijumi prema kojima se određuje da li neka informacija može biti od koristi. Osnovne karakteristike dobre informacije su (Njeguš,Beograd,2011):

- a) Informacija mora da bude *prikladna*
- b) Informacija mora da bude *blagovremena*
- c) Informacija mora da bude *tačna*
- d) Informacija mora da smanji *neizvesnost*

Pojam informacioni sistem profesorka Angelina Njeguš u knjizi “Poslovni informacioni sistemi” objašnjava kao sistem u kome se veze između objekata i veze sistema sa okolinom ostvaruju razmenom informacija. Ona nam u pomenutoj knjizi bliže objašnjava kako informacioni sistem treba da bude model realnog sistema u kome deluje, ovu tvrdnju smo prikazali na slici 3.

Slika 3. Položaj informacionog sistema u odnosu na realan



Izvor: Njeguš A. "Poslovni informacioni sistemi", Univerzitet Singidunum, 2011. Beograd

Prema Njeguš, da bismo objasnili informacione sisteme moramo da napravimo podelu u kojem se izdvajaju tri sistema (Njeguš, 2011, Beograd):

1. *Operacioni informacioni sistem*
2. *Analitički informacioni sistem*
3. *Specijalizovani informacioni sistemi*

Svaki od ovih sistema ima svoju ulogu, tako operacioni informacioni sistem podržava poslovne operacije dok analitički informacioni sistem podržava proces odlučivanja i specijalizovani informacioni sistemi imaju posebnu ulogu.

Operacione informacione sisteme delimo na:

- sistemi za obradu transakcija – obrađuje poslovne transakcije;
- sistemi za upravljanje procesima – sistemi za modelovanje, simulaciju, izvršavanje, kontrolu, i optimizaciju procesa;
- kancelarijski sistemi za međusobnu saradnju – Office i sistemi za komunikaciju i saradnju između grupa.

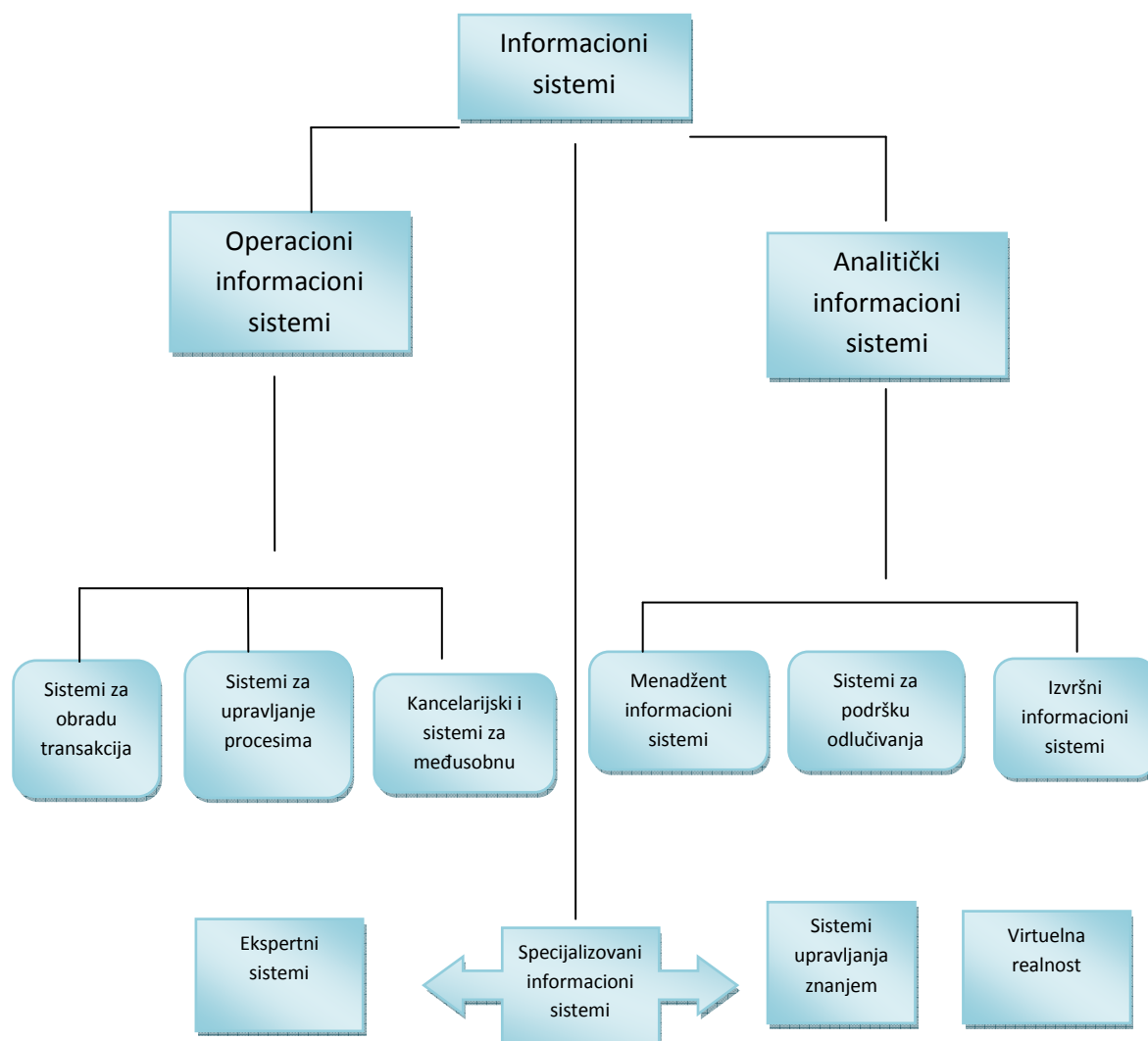
Analitičke informacione sisteme delimo na:

- menadžment informacioni sistemi – predefinisani i izveštaji;
- sistemi za podršku odlučivanju – interaktivni sistemi za analizu (data mining algoritmi);
- izvršni informacioni sistemi – kritične informacije za senior menadžment.

Specijalizovane informacione sisteme delimo na:

- eksperne sisteme – emulira ekspertsko rešavanje problema;
- sistemi upravljanja znanjem – kreira, organizuje i širi korporativno znanje i iskustva;
- virtuelna realnost – 3D simulacija realnog ili imaginarnog okruženja.

Slika 4: Podela informacionih sistema



Izvor: Njeguš Angelina, "Informacioni sistemi ",Univerzitet Singidunum, 2011. Beograd

3.2 Primena informacione tehnologije u hotelijerstvu

Hotelsko poslovanje ima uticaj na društvena, kulturna, obrazovna i druga kretanja određenog turističkog mesta i šireg područja. Prema Barjaktaroviću ovaj aspekt trebalo bi da posmatramo kroz socio-psihološke, kulturno-obrazovne i druge karakteristike koje se manifestuju u različitim oblicima hotelskog poslovanja. (Barjaktarović, Beograd, 2013.) Hotelsko poslovanje je složen proces u kome učestvuju različiti sektori (recepција, restoran, bar, kuhinja, nabavka, fitnes centar...). Ukoliko želimo da se posao obviја nesmetano moramo da umrežimo sve podsektore i na taj način olakšamo komunikaciju. Često se pomenuti podsektori nalaze na udaljenim lokacijama i korišćenjem kompjuterskog sistema pribavljaju se neophodne informacije. Pokušaćemo da objasnimo na koji način funkcioniše organizaciona struktura u hotelu u zavisnosti od njegove ponude usluga. Upravljanje hotelskim poslovanjem ne bi bilo moguće bez korišćenja informacionog sistema koji služi upravljanju poslovanjem i kao podrška prilikom poslovnog odlučivanja. Vođenje hotelskog poslovanja kroz primenu informacione tehnologije sprovodi se prema svetski priznatoj politici i procedurama. Standardizacija poslovnih procesa i mnogi drugi elementi predstavljaju preduslov za uvođenje sistema kvaliteta u hotelijerstvu. Prema mišljenju Juareza i Padilla kvalitet usluga se vrednuje na subjektivnom nivou i izražava se kroz (Juarez and Padilla., 2010, Canada):

- sistem sertifikacije hotela – koji meri kvalitet koji je neophodan da bi se zadržala trajna tržišna prepoznatljivost kao i garancija kvaliteta hotelske usluge;
- ISO standarde – uspostavlja standarde kontrole i integrisane procene subjektivne percepcije koja se fokusira na percepciju evaluatora za merenje pravila linearnosti;
- fokus na kvalitet usluga- razvoj poslovanja kroz efikasnost usluga čime se podstiče ekonomski rast.

Prilikom izbora informacionog sistema utiču različiti faktori. Profesor Čačić je napravio podelu na: fizičke karakteristike objekta, tržišna namena, vrsta i način pružanja usluge i vremenu poslovanja. (Čačić, Beograd, 2010.)

➤ ***Fizičke karakteristike objekta uključuju:***

- veličinu objekta (smeštajnom kapacitetu, broju zaposlenih, kvadraturi...),
- građevinske (konstruktivne) karakteristike (hoteli građeni za druge namene kao što su kulturno-istorijski spomenici, srednjovekovne građevine) i prema tipu gradnje (niska, visoka ili posebna gradnja),

➤ ***Tržišna namena uključuje dva pristupa:***

- analitički (komercijalni ili nekomercijalni hoteli)
- poslovni hoteli

➤ ***Vrste i načinu pružanja usluge:***

- prema vrsti usluge – garni hoteli, klasični, polupansioni i razne kombinacije
- prema načinu pružanja usluge – servisirane ili neservisirane

➤ ***Vremenu poslovanja:***

- sezonski
- celogodišnji

Hotelsko poslovanje je relativno kasno uvela korišćenje informacione tehnologije. Možemo spomenuti prvi sistem „Holidex“ koji je uveden 1987. godine u hotele Holiday Inn. Kasnije su i ostali hotelski lanci uveli posebne informacione sisteme kao što su: Marriot (Marsha), Hilton (Hilton), Sheraton (Reservator IV), Ramada (RENOIR), InterContinental (Global II). Prema Njeguš poslovanje današnjih hotela ne može da se zamisli bez primene softverskih rešenja za upravljanje poslovanjem. Savremeni hotelski sistemi imaju posebne module koji omogućavaju posebno upravljanje operacijama u hotelu. U zavisnosti od veličine i potreba hotela primenjuju se softverska rešenja. Prilikom izbora sistema za upravljanje hotelskim poslovanjem treba da se vodi računa o strateškim ciljevima koji mogu biti (Njeguš, Beograd,2010):

- povećanje produktivnosti osoblja i hotelskih službi;
- povećanje prometa gostiju i hotelskih usluga;
- smanjenje troškova poslovanja hotela;

3.3 Uloga informacione tehnologije u uvođenju ISO standarda u hotelijerstvo

Nagla pojava informacionih sistema su doneli nov način pružanja informacija i omogućilo preduzećima da olakšano posluju. Prema Čačiću svi privredni subjekti među njima ćemo spomenuti velike avio kompanije, organizatore putovanja, rent-a-car kompanije, turističke agencije, velike hotelske lance zamenili su “ručne” operacije sa onima koji se baziraju na primeni informacione tehnologije. Njihovim korišćenjem dolazi do povećanja udobnosti turista, putem, trenutne razmene informacija. (Čačić,2010,312) Bezbednost informacija koje se nalaze u bazi nekog sistema može biti ugrožen ukoliko se ne preduzmu osnovne mere koje će sprečiti narušavanje njihove bezbednosti. Često su ovo poverljivi podaci koji moraju pažljivo da se čuvaju i skladište. Hotelska preduzeća su uvela informacione sisteme u svoja poslovanja čime su sebi olakšala protok informacija i podataka. Tanka je veza između hotelskih sistema i standarda koji podržavaju bezbednost informacija. Uticaj ISO standarda na poslovanje hotelskog preduzeća je izuzetno velika. Ukoliko govorimo o primeni standarda u informacionim sistemima u ovom radu istraživali smo ISO 27001 i ISO 17799. Hotelijeri su svesni da su njihovi sistemi na stalnoj meti hakera koji upadaju u hotelske mreže i krađu podatke. Želja menadžera hotela jeste da očuva poverenje svojih stalnih gostiju time što će pružati nabolju zaštitu njihovih podataka i neće ugroziti ničiju privatnost. Postoje stalni spoljni napadi na hotelske sisteme kroz razne vidove virusa ili hakerskih upada. Angažovanjem stručnjaka iz IT sektora odgovorno se pristupa ovom problemu. Govorićemo u daljem pisanju pristupnog rada o ISO standardima. Jasno je da primenu ovih standarda ne propisuje država i da su oni dobrovoljni. Kvalitetna organizacija i obuka zaposlenih smanjuje rizik od oštećenja, gubirka i krađe podataka. Standardi serije ISO 27001 se bave menadžmentom sistema zaštite i bezbednosti podataka, dok je standard ISO 17799 programski standard informacione bezbednosti.

3.4 Serija standarda ISO 27000

Standard ISO 27000 je posebno definisan standard od strane ISO organizacije vezane za bezbednost. Usaglašen je sa standardima serije ISO 9000 (upravljanje kvalitetom) i ISO 14000 (upravljanje zaštitom životne sredine). Sa nizom pojedinačnih standarda i dokumenata čiji je jedan broj već dobro poznat i objavljen ovaj standard ima dosta dokumenata koji bi trebalo da se numerišu i utvrde. Bliže definiše zahteve, kontrolisanje i uređenje procesa, metode kao i sve aktivnosti koje se tiču bezbednosti informacija. (dostupno na: www.27000.org datum pristupa: 27.09.2016.)

Seriju standarda 27000 čine neki od sledećih standardi:

- ISO 27000 – Terminologija;
- **ISO 27001 – Model za poboljšanje ISMS sistema;**
- ISO 27002 – Uputstva i saveti koji idu ISO 27001;
- ISO 27003 – Uputstvo za primenu;
- ISO 27004 – Merenja;
- ISO 27005 – Upravljanje rizikom;
- ISO 27006 - Zahtevi za sertifikaciju;
- ISO 27007 – Uputstvo za interne i eksterne provere ISMS;

Slika 5: Međusobne veze standarda ISO / IEC 27000



3.5 Standard ISO 27001 –Menadžment sistem zaštite i bezbednost informacija

Standard serije ISO 27001 definiše zahteve za Sistem menadžmenta bezbednosti hrane. Ovaj standard se primenjuje u svim onim organizacijama koje žele da obezbede svoje informacione sisteme. (dostupno na: www.iso.org datum pristupa: 19.06.2016.)

- *ISO 27001:2013* definiše zahteve za uspostavljanje, implementaciju, održavanje i stalno unapređenje informacionog sistema upravljanja bezbednosti. Prilagođava zahteve za procenu informacionih bezbednosnih rizika potrebama organizacije. Ima za cilj primenu na sve organizacije ne zavisno od tipa, veličine ili prirode.
- *ISO 27002:2013* daje smernice za organizaciju standarda koji za cilj imaju sigurnost podataka i upravljanja bezbednosti informacija uključujući izbor i implementaciju. On je projektovan od strane organizacija koje nameravaju da :
 - izaberu kontrole u procesu implementacije sistema za upravljanje bezbednosti informacija na osnovu ISO 27001;
 - implementiraju opšteprihvaćene informacije sigurnosne kontrole;
 - razvijaju smernice za upravljanje bezbednosti informacija;
- *ISO 27003:2010* ima fokus na ključne aspekte koji su potrebni za uspešan dizajn i implementaciju informacionog sistema za upravljanje bezbednosti informacija uskladi sa ISO 27001:2005. Ovaj standard opisuje proces dobijanja odobrenja za upravljanje implementacijom, ISMS, daje smernice o tome kako bi trebalo da se planira projekat ISMS-a, što dovodi do konačnog plana sprovođenja ISMS-a.
- *ISO 27004:2009* daje smernice u vezi razvoja i korišćenja mera, za cilj ima efikasno upravljanje bezbednošću i kontroli informacija kao što je navedeno u ISO 27001.
- *ISO 27005:2011* daje smernice za upravljanje rizicima. Ovaj standard podržava koncept koji je naveden u ISO 27001 i dizajniran je da pomogne primeni upravljanja

rizicima kako bi se zaštitili podaci. ISO 27005 se primenjuje na sve tipove organizacija (komercijalna preduzeća, vladine agencije, neprofitne organizacije) koje imaju nameru da upravljaju rizicima koje mogu da ugroze bezbednost informacija u nekoj organizaciji.

Kroz niz zahteva koje je neophodno zadovoljiti svaka organizacija ima velike koristi od primene ovog standarda a među njima su: (dostupno na: www.qualitycert.rs datum pristupa: 23.09.2016.)

- ✓ usaglašenost sa zakonima;
 - ✓ sistematska zaštita od opasnih i potencijalnih troškova zlonamerne upotrebe kompjutera, sajber kriminala i drugih negativnih uticaja;
 - ✓ poboljšanje svog ugleda kod zaposlenih, klijenata i partnerskih organizacija;
 - ✓ poboljšana prodaja usluga;
 - ✓ praktične odluke vezane za sigurnosne tehnike i rešenja za razvoj;
 - ✓ postojanje odgovornosti za bezbednost informacija od strane svih i na svim nivoima u organizaciji;
 - ✓ smanjenje troškova koji nastaju usled zloupotrebe informacija.
- ISO 27006:2015 definiše zahteve i daje smernice za tela koja obavljaju proveru i sertifikaciju sistema upravljanja bezbednosti informacija. Namenjen je da podrži akreditaciju sertifikovanih tela koje pružaju sertifikat. Uslovi i smernice koji su navedeni u ovom međunarodnom sertifikatu namenjeni su telu koji obezbeđuje ovaj sertifikat.
 - ISO 27007:2011 daje smernice za upravljanje informacionim sistemima , programu revizije, sprovođenju revizije i nadležnosti revizora. ISO 27007:2011 se može primeniti na one kojima je potrebno da razumeju ili sprovedu internu ili eksternu reviziju ili da upravljaju programom revizije.

Koristeći standard ISO 27001 pomaže organizaciji da se upravlja sigurnosti informacija kao što su: finansijske informacije, intelektualna svojina, podaci o zaposlenima ili poverljive informacije o trećim licima. ISO 27001 je najpoznatiji standard koji obezbeđuje uslove za informacioni sistem upravljanja bezbednošću ISMS (Information Security Management System). ISMS je sistemski pristup upravljanja poverljivim informacijama o kompaniji. Uključuje ljude, procese i IT sisteme kroz primenu procesa upravljanja rizicima. Značajna je kako za mala tako i za velika preduzeća u očuvanju bezbednosti informacija. Sertifikacija ISO standarda 27001 je moguća ali nije obavezna. (dostupno na: www.iso.org datum pristupa: 19.06.2016.) Ovaj standard je značajan za one organizacije koje se bave uslugama u oblastima koje na bilo koji način bave informacionim tehnologijama ili imaju potrebu da čuvaju poverljive informacije. Njegova implementacija i primena omogućava bolju saradnju sa sličnim organizacijama širom sveta. Organizacije primenom ovog standarda demonstriraju svojim korisnicima kako da posluju na bazi principa sigurnosti i daje poslovanje usmereno na stalno poboljšanje sistema menadžmenta za bezbednost informacija. (dostupno na: www.eurostandard.rs datum pristupa: 15.05.2016.) Važno je napomenuti da je ovaj standard kompatibilan sa standardom ISO 9001:2008 i može se integrisati u već postojeći Sistem menadžmenta kvalitetom. (dostupno na: www.qualitycert.rs datum pristupa: 24.09.2016.)

3.5.1. Prednosti standarda ISO 27001

Informacije moraju da se koriste i distribuiraju profesionalno i sigurno kako bi klijenti i poslovni partneri imali poverenje u određenu kompaniju. Iz tog razloga implementacijom sistema zaštite i bezbednosti informacija stiče se prednost koje se ogleda u sledećem: (dostupno na: www.eurostandard.rs datum pristupa: 19.06.2016.)

- konkurentska prednost,
- smanjenje rizika od oštećenja i gubitka informacija,
- usaglašenost sa važećim zakonskim propisima,
- veće poverenje klijenata, zaposlenih, saradnika,
- postojanje odgovornosti za bezbednost informacija od strane svih i na svim nivoima u organizaciji.

Koristi od implementacije Sistema menadžmenta bezbednosti informacija u preduzeću su : (dostupno na: www.mobes.rs datum pristupa: 15.09.2016.)

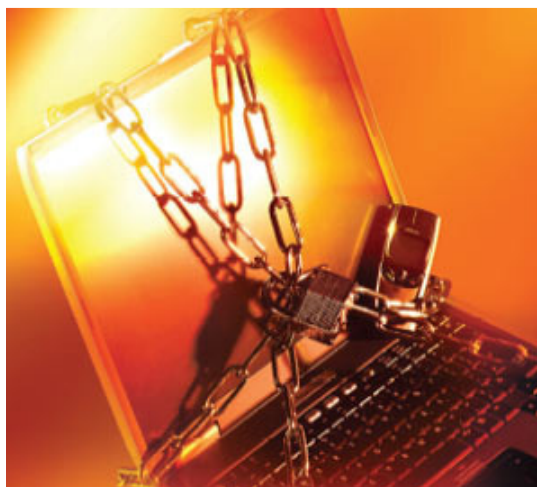
- ✓ dokaz da je usaglašeno sa zahtevima koji su izneti u Standardu ISO 27001
- ✓ saglasnost sa najboljom praksom u menadžmentu rizika u odnosu na vlasništvo i bezbednost informacija;
- ✓ usaglašenost sa zakonima;
- ✓ sistematska zaštita od opasnih i potencijalnih troškova zlonamerne upotrebe kompjutera, sajber kriminala i drugih negativnih uticaja;
- ✓ poboljšanje svog kredibiliteta kod osoblja, klijenata i partnerskih organizacija;
- ✓ finansijske koristi;
- ✓ poboljšana prodaja usluga;
- ✓ praktične odluke vezane za sigurnosne tehnike i rešenja za razvoj;
- ✓ postojanje odgovornosti za bezbednost informacija od strane svih i na svim nivoima u organizaciji;
- ✓ bolje tržišne mogućnosti.

Ovaj standard je namenjen svim onim kompanijama i preduzećima koje se bave uslugama koje su povezane sa informacionom tehnologijom i zato imaju potrebe za očuvanje poverljivih informacija. Korišćenjem ovih standarda kompanija dokazuje svojim korisnicima ili klijentima da posluje odgovorno i da stalno unapređuje sistem menadžmenta za bezbednost informacija. Standard ISO 27001 definiše četiri glavna područja sistema zaštite informacija: (dostupno na: www.hasapstandard.com/ datum pristupa: 14.06.2016.)

- Sistem menadžmenta bezbednosti informacija (ISMS)
- Odgovornost rukovodstva
- Ocena rukovodstva
- Unapređenje ISMS-a

Standard ISO 27001 tretira bezbednosti informacija sa tri aspekta: (dostupno na: www.hasapstandard.com datum pristupa: 14.06.2016.)

- informatički – analizirajući i definišući performanse IT opreme, prava pristupa, kriptovanja, lozinke, protokoli, politike sa aspekta pojave rizika po bezbednost podataka i informacija;
- administrativnog – definišući jasna uputstva, politike i procedure za generisanje informacija, njihovu distribuciju, čuvanje (skladištenje);
- fizičku – fizička kontrola pristupa, evidencija zaposlenih, video nadzor, zaštita radnih prostorija.



3.6 Standard ISO 17799 – programski standard informacione bezbednosti

ISO 17799 se zove i programski standard informacione bezbednosti. Zadržavanje informacija zahteva ne samo čuvanje informacija već i njihovu bezbednost. Ukoliko nismo u mogućnosti da obezbedimo sigurnost čuvanih podataka onda i nema smisla da ih zadržavamo bilo to mesec dana ili tri godine. Informaciona bezbednost se često naziva “luk” ili “slojevi”. Ukoliko se ti slojevi ne proveravaju redovno može doći do povrede bezbednosti i ugroziti arhivirane podatke. Isto tako mora da postoji potpuna revizija kako bi se dokazalo da ti podaci nisu izmenjeni tokom godina arhiviranja. (dostupno na: www.ecmdirections.com datum pristupa: 15.05.2016.)

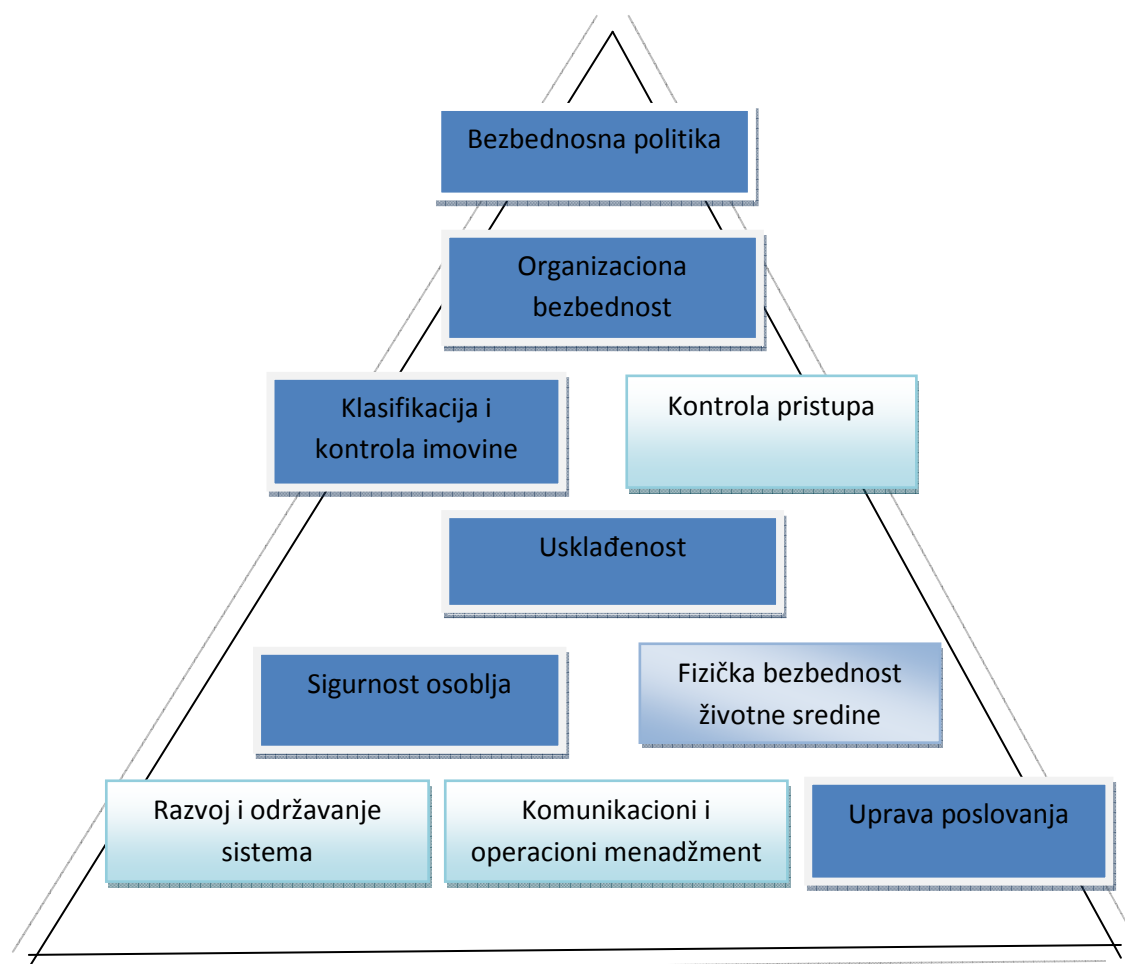
3.6.1 Standard ISO 17799:2000

ISO 17799:2000 pruža smernice i pravce za upravljanje sigurnosti informacija. Namena mu je da obezbedi viši nivo, zatim opšti opis za oblast koja se smatra važnom i održava bezbednost informacija u organizaciji. Dokument ne pokriva sve oblasti od značaja, ali se prolazi kroz detaljnu reviziju. Ona je polazna tačka za organizaciju u razvoju uputstva. ISO 17799:2000 daje opšte smernice u vezi šireg spektra tema i ne daje konačan i definitivan odgovor na neku bezbednosnu temu. Ovaj standard je koristan kao pregled informacija o bezbednosti koje pomažu menadžmentu da razumeju probleme. (dostupno na: csrc.nist.gov/ datum pristupa: 24.09.2016.) ISO 17799:2000 se sastoji iz 10 bezbednosnih domena i bavi se bezbednosnom usklađenosti na svim nivoima: menadžerski, organizacioni, pravni, operativni i tehnički. Deset bezbednosnih domena standarda ISO 17799 su: (The Information Management Journal, 2005)

1. Bezbednosna politika – pokazati posvećenost upravljanju i podrška za bezbednost informacija;
2. Organizaciona bezbednost – razviti okvir koji će se baviti koordinacijom i upravljanje bezbednosti informacija u organizaciji, izdvojiti informacionu bezbednosnu odgovornost;
3. Klasifikacija i kontrola imovine – održavajući odgovarajući nivo zaštite za sve kritične ili osetljive tačke;

4. Sigurnost osoblja – smanjiti rizik od grešaka, krađa, prevara, zloupotreba podataka tako što se vrši obuka zaposlenih i podiže svest o rizicima i pretnjama zloupotrebe podataka;
5. Fizička bezbednost životne sredine – sprečava neovlašćeni pristup objektima gde se čuvaju podaci, sprečava oštećenje informacija koje se nalaze u prostorijama organizacije;
6. Komunikacioni i operacioni menadžment – smanjiti rizik od neuspeha i njegove posledice usled nebezbednog korišćenja informacija;
7. Kontrola pristupa – kontroliše se ko pristupa informacijama kako bi se zaštitili umreženi sistemi i utvrdilo ako postoji nedozvoljene aktivnosti;
8. Razvoj i održavanje sistema – primenom softvera se smanjuje gubitak ili zloupotreba informacija u operativnom sistemu;
9. Uprava poslovanja – razviti timove za brzo reagovanje pri kritičnim aktivnostima, incidenata ili prirodnih katastrofa;
10. Usklađenost – osigurati da se svi zakoni i propisi poštuju, da se sprovodi politika koje je odredilo rukovodstvo a ona za cilj ima bezbednost podataka i informacija.

Grafikon 5: Deset bezbednosnih domena standarda ISO 17799:2000



Legenda :



3.6.2 Standard ISO 17799:2005

ISO 17799:2005 uspostavlja smernice i opšte principe za pokretanje, implementaciju, održavanje i unapređenje informacijama vezanih za upravljanje bezbednosti u organizaciji. ISO 17799:2005 je zamišljen kao zajednička osnova i praktična smernica za izradu organizacije bezbednosti standarda i efikasno upravljanje bezbednosti, kao i pomoć u izgradnji poverenja u međuorganizacionim aktivnostima. (dostupno na: www.iso.org datum pristupa: 10.09.2016)

ISO 17799:2005 je najšire prihvaćen standard u celom svetu i predstavlja “Kodeks ponašanja za upravljanje bezbednosti informacija”. Objavljen je od strane međunarodne organizacije za standardizaciju (ISO) i Međunarodne komisije za elektrotehniku (IEC). Ovaj standard ima širok spektar i bavi se kritičnim poslovanjem infrastrukture u organizaciji. The SANS spisak daje precizne revizorske provere koje se mogu primeniti na organizacionu infrastrukturu, koja se zasniva na novoj verziji ISO 17799:2005. Najnovija verzija 17799:2005 će zameniti sve prethodne verzije. (dostupno na: www.sans.org datum pristupa: 03.09.2016.)

Sledećom tabelom 3 prikazaćemo koje su se bitne promene desile u novoj verziji ISO 17799:2005 u odnosu na verziju ISO 17799:2000.

Tabela 3: **Razlika između verzije ISO 17799:2000 i ISO 17799:2005**

ISO 17799 : 2000 i 2005	
2005	2000
Bezbednosna politika	Bezbednosna politika
Organizovanje bezbednosti informacija	Organizaciona bezbednost
Menadžment aktive	Klasifikacija i kontrola aktive
Bezbednost ljudskih resursa	Bezbednost osoblja
Fizička bezbednost i zaštita životne sredine	Fizička bezbednost i zaštita životne sredine
Komunikacioni i operativni menadžment	Komunikacioni i operativni menadžment
Kontrola pristupa	Kontrola pristupa
Informacioni sistemi sticanje razvoja i održavanje	Razvoj i održavanje sistema
Bezbednost informacija: Incidentni menadžment	
Poslovni kontinuirani menadžment	Poslovni kontinuirani menadžment
Saglasnost	Saglasnost

Izvor: www.isaca.org

3.7 IT bezbednost u hotelskom preduzeću

Politikom bezbednosti informacionih sistema se uređuju principi, način i procedure postizanja i održavanja adekvatnog nivoa bezbednosti ovog sistema, kao i ovlašćenja i odgovornosti u vezi sa ovom bezbednošću i resursima tog sistema. Ovako se objašnjava bezbednost informacionih sistema u Odluci o minimalnim standardima upravljanja informacionim sistemima finansijske institucije. (Zakon o Narodnoj Banci Srbije, Službeni glasnik br. 23/2013 i 113/2013, Beograd, 2013)

Strategijom razvoja informacionog društva u Republici Srbiji do 2020. godine. definiše se informaciona bezbednost koja podrazumeva zaštitu sistema, podataka i infrastrukture radi očuvanja poverljivosti, integriteta i raspoloživosti informacija.(Strategija razvoja informacionog društva u Republici Srbiji, Službeni glasnik RS, br. 55/05, 71/05-ispravka, 101/07 i 65/08, Beograd)

Ukoliko kažemo bezbednost u hotelskom poslovanju odmah se pomisli na zaštitu od požara, gubitak stvari, zaštitu zdravlja ili ličnu bezbednost. Treba se podjednako obratiti pažnja i na IT bezbednost u hotelskom poslovanju. Ona podrazumeva zaštitu baze podataka gostiju, politiku cena, finansijske informacije, prihode i rashode hotelskog objekta, lični podaci gostiju (broj platne kartice, podaci iz dokumenata itd.). Prema istraživanjima postoje napadi na informacioni sistem hotela (npr. virusi, Denial of Service...) i oni su učestali u zavisnosti od veličine hotela. Pomoću informacione tehnologije hotelsko preduzeće prikuplja neophodne podatke o gostima među kojima su i podaci o platnim karticama. Iz tog razloga mora da postoji standard za bezbednost podataka platnih kartica (Payment Card Industry Data Security Standard, PCI DSS). (Koston D., PCI Compliance , 2007) Ovaj standard se prvobitno razvija u cilju zaštite od krađa i zloupotreba kreditnih kartica. Jednom godišnje kvalifikovan procenitelj bezbednosti (*Qualified Security Assessor, QSA*), proverava usaglašenost sa standardom. Postoje organizacije koje rukuju velikim brojem transakcija (*Self-Assessment Questionnaire*) i one koje rukuju manjim brojem (*PCI Security Standards Council*). Najnovija verzija standarda prema kojom bi trebalo da se obavi procena je prikazana u tabeli. (HORES, 2012, Zlatibor)

Tabela 4 : Prikaz PCI zahteva

Ciljevi kontrole	Zahtevi PCI DSS
Razvoj i održavanje bezbedne mreže	1. Instalirati i održavati firewall konfiguracije za zaštitu podataka 2. Ne koristiti defaultne sisteme za šifre i druge bezbednosne parametre
Zaštiti podatke kartice	3. Zaštititi uskladištene podatke o karticama 4. Šifrovati prenos podataka kartica kroz otvorene javne mreže
Održavati program ranjivosti	5. Koristiti i redovno ažurirati antivirus softvere na svim sistemima 6. Razviti i održavati bezbedne sisteme i aplikacije
Implementirati jake mere kontrole prometa	7. Ograničiti pristup podacima o karticama
Redovno nadgledati i testirati mreže	8. Pratiti i nadgledati sve pristupe ka resursima mreže i podacima o karticama
Održavati politike bezbednosti informacija	9. Održavati politike bezbednosti informacija

Izvor: PCI, Security Standards Council, 2008

3.7.1 *Primer:* Krađa podataka sa platnih kartica u hotelima “Hyatt”

Hotelski lanci koriste najmodernije i najsigurnije sisteme kako bi zaštitili lične podatke i podatke o gostima. Desio se propust u jednom od najvećih hotelskih lanaca “Hyatt” gde je zloćudni softver pokrao informacije o platnim karticama. Istraživanje je sprovedeno na nivou cele korporacije u sedištu kompanije u Čikagu. U zvaničnom saopštenju koji su izdali čelnici korporacije “Hyatt” : svi gosti koji su boravili u njihovim hotelima u periodu od Avgusta do Decembra 2015. godine trebali bi da prijave bilo šta sumljivo na svojim računima. Sumnjivi softver nije registrovan na hotelskom nivou već na računarima koji podržavaju sisteme naplata platnih kartica. “Hyatt” je zvanično objavio spisak 250 lokacija na kojima je pronađen virus, može se приметiti da je najviše objekata na teritoriji SAD-a njih 99, Kina (22) i Indija (20). Otkrivanje ovakve vrste krađe podataka je teško iz razloga što se prikupljeni podaci prodaju na tržištu isto kao i bilo koja druga roba. Podaci koji su ukradeni sa platnih kartica jesu: ime vlasnika, broj kartice, datum isteka i interni verifikacioni kod. Pošto kompanija “Hyatt” nije mogla da stupi u kontakt sa svim potencijalno ugroženim gostima, objavljen je spisak mesta i lokacije na kojima je pronađen malver kao i datumi za koje postoji rizik. Kompanija “Hyatt Regency Beograd” izdala je saopštenje da u njihovom hotelu nije pronađen zloćudni softver koji je prikupljao podatke sa platnih kartica, kao i da će hotel preuzeti sve neophodne mere zaštite i bezbednosti informacija. (dostupno na : www.reporter.rs datum pristupa: 15.09.2016.) U skladu sa važećim zakonima, hotelski lanac može da sakuplja, koristi i otkrije relevantne delove ličnih podataka gosta sa ciljem: (dostupno na: www.hyatt.com datum pristupa: 20.09.2016.)

- pružanje i naplata hotelskog smeštaja i drugih dobara i usluga;
- pružanje boljeg nivoa usluga, uključujući podatke i usluge trećih lica;
- sprovođenje istraživanja tržišta, anketi zadovoljstva kupca i kontrole kvaliteta usluga, direktnog marketinga i unapređenja prodaje;
- pružanje sigurnosti i bezbednosti osoblja, gostiju i drugih posetilaca;
- vođenje opšte evidencije;
- ispunjavanje pravnih i regulativnih obaveza;
- testiranja i procena novih proizvoda.

Hyatt će čuvati i koristiti podatke o gostima onoliko dugo koliko bude potrebno za ostvarivanje Svrhe. (dostupno na: www.hyatt.com datum pristupa: 20.09.2016.)

Hotelski menadžment koji upravlja Hyatt hotelima stavio je prioritet udobnost i sigurnost gostiju. U vremenu kada svet potresaju bezbednosni izazovi hotelijeri moraju da odgovore i obezbede sigurnost svojih gostiju. Program bezbednosti u Hyatt hotelima sastoji se iz :

(dostupno na: www.hyatt.com datum pristupa: 20.09.2016.)

- Obučenog osoblja koje je odgovorno za brigu o sigurnosti i dobrobiti gostiju i posetilaca;
- Napredne tehnologije koje služe očuvanju bezbednosti kao što su:
 - Integrirani sistem nadzora
 - Napredne brave i sistem za kontrolu ulaska
- Rigorozne bezbednosne i sigurnosne procene i ocene;
- Sistem praćenja;
- Redovno obučavanje osoblja za hitne reakcije.

3.7.2 *Primer:* Krađa podataka poslovnim ljudima koji su odsedali u hotelima

Kompanija Kaspersky Lab otkrila je špijunsku grupu koja je krala poverljive podatke poslovnim ljudima koji su odsedali u najluksuznijim hotelima. Kaspersky je tu grupu nazvao “Darkhotels”, koji su četiri godine uspešno uzimali sve vredne podatke o gostima. Članovi ove grupe upadaju u hotelske mreže, kao i u hotelske sisteme za koje se verovalo da su bezbedni. Oni su čekali da se gosti prijave u hotel i povežu na Wi-Fi tako što bi uneo ime i broj sobe. Hakeri potom prevare gosta i pošalju mu program koji treba da se instalira, kada gost i uradi traženo oni pristupaju njegovom kompjuteru i preuzimaju poverljive informacije. Haker potom poseduje informacije vezane za sistem i instalirane zaštite koje gost ima na računaru. Gost na ovaj način gubi poverljive podatke najčešće intelektualno vlasništvo firme koju zastupa. Grupa koja preuzima podatke sa računara gostiju ima operative veštine, matematičke i kriptanalitičke veštine napadanja. Kako bi zaštitili svoje goste Kaspersky savetuje hotelijere da se izabere Virtualne privatne mreže koja poseduje šifrovane kanale za komunikaciju kada se pristupa javnoj ili wi-fi mreži. Gosti ni ne slute da mogu biti meta hakerskog napada i imaju puno poverenje u zaštitu podataka dok borave u hotelima. Ovo predstavlja veliki problem za hotelske lance jer se gubi poverenje stalnih gostiju. (dostupno na: www.bizlife.rs datum pristupa: 15.06.2016.)

3.7.3 *Primer:* Neovlašćeno korišćenje kreditnih kartica

Plaćanje hotelskih usluga može da se izvrši i pre dolaska gosta. U ovom slučaju postoji plaćanje putem profakture na računa i u korist hotela. Sa druge strane plaćanje karticom pre dolaska gosta jeste moguća popunjavanjem credit card authorization form. Hotelijeri moraju da budu veoma pažljivi ukoliko se plaćanje vrši na ovaj način. Poslednjih godina postoji sve više krađa kreditnih kartica i zloupotreba. Ukoliko se poštuje procedura i pravilno popunjavaju traženi dokumenti hotelijer se na taj način štiti od bilo koje vrste zloupotrebe kartica. Sve veći broj manjih hotela, hostela i motela susreće se sa ovim problemom. Nedovoljno obučeno osoblje može da napravi grešku prilikom naplate sa kartice. Postoje brojni primeri iz domaćih hotela gde su hotelijeri naplaćivali veliki iznos sa kartice koja je poslata u mail-u kao garancija plaćanja bez popunjene cc form-e. Pravi vlasnik kartice se obrati banci uz sumnju da mu je neovlašćeno skinut novac sa računa. Tada hotelijer shvata da je naplatio korišćene usluge sa kradene kartice, često se dešava da je gost već napustio hotel, hostel ili motel.

Slika 6: Primer cc form u hotelima Holiday Inn Express i Hyatt



Credit Card Authorization Request

I _____, (as shown on the card) authorize the Holiday Inn Express & Suites to use my credit card:

Number _____ Expiration date _____

3 or 4-digit card identification number: _____

Billing address of the credit card: _____

Phone Number _____

To pay the charges of: _____

Name of guest _____

Confirmation number _____

Arrival date _____ Departure date or number of nights _____

I authorize the following charges:

☐ Room and tax only

☐ Room, tax and telephone only

☐ All charges including incidentals

Authorized Signature Date

If you need a copy of the bill to be faxed to you upon departure, please enter the number below:

Fax: _____ Attention: _____

Your credit card or debit card will be charged in full for room and tax (full length of stay) plus an additional 15% incidental deposit will be authorized. Your debit card authorization can take up to 14 days to be released.

This credit card will be used for the charges above if an authorization from the bank is approved. One night of room and tax will be charged in the event of a no-show. Reservation must be canceled by 6pm MT, day of arrival and a cancellation number must be obtained.

NOT VALID UNLESS ACCOMPANIED BY A LEGIBLE COPY OF THE FRONT OF THE CREDIT CARD, DRIVERS LICENSE AND SIGNED BY THE CARDHOLDER.



GUEST ROOM CREDIT CARD AUTHORIZATION

NAME ON CREDIT CARD: _____

CREDIT CARD NUMBER: _____

EXPIRATION DATE: _____

CREDIT CARD STATEMENT MAILING ADDRESS: _____

CARDHOLDERS PHONE NO. _____

GUEST NAME: _____

CONFIRMATION NUMBER: _____

NUMBER OF NIGHTS STAY: _____ Night(s) ARRIVAL DATE: _____

I, _____ hereby authorize the Hyatt Regency Denver at Colorado Convention Center to charge the items listed below to my credit card:

☐ ROOM & TAX ONLY ☐ ROOM & TAX & PARKING

☐ INCIDENTAL CHARGES ONLY ☐ ALL CHARGES

SIGNATURE: _____ DATE: _____

**** PLEASE ATTACH A COPY OF THE FRONT & BACK OF THE ABOVE CREDIT CARD ****

IMPORTANT - WITHOUT A PHOTOCOPY OF THE CREDIT CARD, HYATT REGENCY DENVER CANNOT APPLY CHARGES APPROPRIATELY.

Please complete form in its entirety and return to the Front Office Manager at 303 489 4520

4. Studija slučaja: Primena standarda u hotelskoj industriji na primeru hotela Hilton, Tulip Inn i Marriot

4.1 Primer iz prakse u svetu: Hotel Hilton

Jedan od najpoznatijih imena u hotelskoj industriji Hilton Hotel i Resorts nudi putnicima autentično iskustvo. Conrad N. Hilton je otvorio 1925. godine prvi hotel pod imenom Hiltoni do danas je ostao prepoznatljiv po svojim inovacijama, kvalitetu i uspehu. Postoji više od 550 hotela i odmarališta kao i 140 novih lokacija u razvoju na preko šest kontinenata. Ovaj hotelski lanac je poznat kao lider koji nudi najbolje u svojoj klasi proizvoda, usluga i pogodnosti. Hylton Worlwide je jedan od najvećih ugostiteljskih kompanija na svetu, razvija se brže nego ikada. Istorija od 97 godina čini ovu kompaniju poželjnu za goste, programere, partnere i članove tima. Pored izuzetnih restorana koji se nalaze u ovim hotelima, ovaj hotelski lanac poseduje i spa centar koji vam pruža nezaboravno iskustvo. Ova hotelska korporacija uključuje nekoliko hotelskih brendova (dostupno na: <http://www.hiltonworldwide.com/portfolio> datum pristupa: 13.06.2016.):

- ✓ Hilton Hotels & Resorts
- ✓ Waldorf Astoria Hotels & Resorts
- ✓ Conrad Hotels & Resorts
- ✓ Canopy by Hilton
- ✓ Curio – A Collection by Hilton
- ✓ Doubletree by Hilton
- ✓ Embassy Suites by Hilton
- ✓ Hilton Garden Inn
- ✓ Hampton Inn by Hilton
- ✓ Tru by Hilton
- ✓ Homewood Suites by Hilton
- ✓ Home2 Suites by Hilton
- ✓ Hilton Grand Vacations

Kada je reč o sigurnosti i bezbednosti u svim hotelima lanca Hilton Worldwide postoje pravila i standardi koji moraju da se poštuju. Sledećom tabelom ćemo spomenuti neke od standarda koji se primenjuju u hotelu Hilton Diagonal Mar Barcelona.



Tabela 5 : Sigurnosne i bezbednosne karakteristike u Hilton Diagonal Mar Barcelona hotelu

Gostinjske sobe	• spoljno zaključavanje brave; • zaključavanje brava koje se nalaze u sobi; • špijunka na vratima; • sef koji se nalazi u sobi ili centralni sef;
Zaštita od požara	• hotel postupa po pravilima lokalnog zakona o zaštiti od požara; • obuka zaštita od požara sprovodi se jednom godišnje; • postojanje protivpožarnog sistema koji podrazumeva detektore za dim i alarm; • aparati za gašenje požara se proveravaju dva puta godišnje;
Prva pomoć	• hotel određuje pomagače prilikom pružanja prve pomoći; • određuju se timovi koji su obučeni za pružanje prve pomoći kao i kontrolu opreme;

Informacioni sistem	• Hilton Reservations Worldwide (HRW);
Bezbednost hrane	• hotel posluje po standardima HACCP; • poštovanje pravilnika na nacionalnom i lokalnom nivou koji daje propise vezane za bezbednost hrane;
Bezbednost na radnom mestu	• hotel organizuje periodičnu unutrašnju inspekciju kako bi se identifikovale i otklonile opasnosti na radu;
Bezbednostu hotelu	• sigurnosne kamere se nalaze raspoređene po hotelu kako bi se sprečila bilo kakva vrsta kriminala;
Električna energija	• hotel je obezbedio agregate koji se pale u slučaju nestanka struje; • ključni sistemi i oprema dobijaju električnu energiju u slučaju nestanka struje; • inspekcija koja vrši periodičnu proveru električne energije;
Bezbednost vode	• redovno uzimanje uzoraka vode i kontrola kvaliteta; • merenje temperature vode;

	• osoblje za održavanje higijene vode mora da ima redovnu obuku;
Zaposleni i posetioci u hotelu	• svaki zaposleni ima svoju ID karticu koju je obavezan da pokaže prilikom ulaska u hotel; • posetiocima se dodeljuje privremena ID karta;
Ljudski resursi	• obuka i upoznavanje sa pravilima hotela prilikom zapošljavanja; • pružanje neophodnih informacija svim zaposlenima kao i osobama koje su na praksi;

Izvor: www.hiltonworldwide.com

4.2. Primer iz prakse u našoj zemlji: Hotel Tulip Inn Putnik

Tulip Inn Putnik u Beogradu je sagrađen 1972. godine. Hotel je otvoren 30. novembra 2010. godine nakon dvogodišnje rekonstrukcije. Pridružen je internacionalnom hotelskom lancu Golden Tulip Hospitality Group, koji širom sveta ima preko 1072 hotela. Pretežno poslovni ljudi borave u ovim hotelima, nudeći ugodan i funkcionalan smeštaj. Smešten je na Novom Beogradu, na svega 15 kilometara od međunarodnog aerodroma Nikola Tesla, 6 kilometara od centra grada i 5 kilometara od glavne železničke i autobuske stanice. Ovaj hotel pored idealne lokacije (Novi Beograd ul. Palmira Topljatija 9) i posvećenog osoblja nudi i parking koji je pod stalnim nadzorom hotelskog obezbeđenja a besplatan je za sve goste hotela. Besplatan wi-fi se nalazi u celom hotelu i omogućava gostima stalni pristup internet mreži. Pored korišćenja parkinga i wi-fi gosti mogu da se opuste u spa i fitnes centru koji je smešten na nivo -1. Beogradski hotel je urađen po svetskim standardima modernog dizajna. U sobama i apartmanima nalazi se radni sto, telefon, radio, TV, sobni sef, mini bar, A/C i prozor koji se otvara. Hotel organizuje i transfere od/do aerodroma i omogućava gostima siguran prevoz do tražene lokacije. Treba napomenuti da pušenje u sobama nije dozvoljeno ali je jedan deo bara i restorana rezervisan za goste koji konzumiraju cigarete. U sastavu hotela nalazi se i hotelski restoran smešten u prizemlju i lobby bar koji je smešten na među spratu. Hotelski restoran Nevski otvoren je od 06:30 kada počinje doručak koji traje do 10:30, zatim se zatvara do 12h kada počinje vreme za ručka. Restoran je tipa a la card i otvoren je za sve goste do 23h. Fitnes i spa centar se nalazi na prostoru od 950 m², u sastavu ima bazen, teretanu i saunu. Hotel raspolaže sa 105 smeštajnih jedinica, od kojih ima 84 standardnih soba, 20 apartmana i 1 sobu za osobe sa posebnim potrebama. Sala hotela Tulip Inn predstavlja idealan prostor za organizovanje događaja, bilo da se radi o organizovanju poslovnih (konferencija, seminar, sastanci, itd.) ili privatnih događaja. Organizacija događaja radi se po najvišim standardima i u raspolaganju gosti imaju restoran i banket salu smeštenu na među spratu gde se nalazi i hotelski bar. Prijatno osoblje hotela dočekaće vam sa osmehom i obavestiti o svim sadržajima koji ima hotel. Možete tražiti i uslugu pranja, jer u sklopu hotela se nalazi laundry servis koji radi sedam dana u nedelji. Nudeći kvalitetnu uslugu ovaj hotel se svrstava u sam vrh na lestvici hotela sa tri zvezdice. Ukoliko se odlučite za dolazak i smeštaj u ovaj hotel potrudite se da uživate u bogatom sadržaju koji vam on nudi. (dostupno na:

<http://www.putnik.com/Hotel-TulipInn-Beograd> datum pristupa: 04.05.2016.)

Tabela 6: Sigurnosne i bezbednosne karakteristike u hotelu Tulip Inn Putnik Beograd

Gostinjske sobe	• elektronske brave koje se otključavaju kodiranim plastičnim karticama; • sef se nalazi u ormarima soba • SOS alarm se nalazi u kupatilu • Sve sobe su nepušačke
Zaštita od požara	• protiv požarna obuka se radi dva puta godišnje • redovna provera aparata za gašenje požara • pravilnik o Zaštiti od požara
Prva pomoć	• obučeno osoblje hotela za pružanje prve pomoći • Pravilnik o pružanju prve pomoći
Informacioni sistem	• Prosoft sistem
Bezbednost hrane	• primenjuje se HACCP standard u kuhinji
Bezbednost na radnom mestu	• Kolektivni ugovor o bezbednosti i zdravlju na radu
Bezbednost u hotelu	• hotelsko obezbeđenje radi 24h • video nadzor se nalazi u

	hotelskim hodnicima, na parkingu, u fitnes centru
Električna energija	• postoje agregati koji se pale u slučaju nestanka struje;
Bezbednost vode	• redovna provera bezbednosti i kvaliteta vode • u slučaju nestanka vode postoji kotao (bojler) koji služi ovoj nameni
Zaposleni i posetioci u hotelu	• svaki zaposleni dobija ID kartu i dužan je da se čekira prilikom dolaska i odlaska sa posla
Ljudski resursi	• HR sektor je zadužen za poslove zaposlene u hotelu

4.3 Hotel Marriott

Hotelski lanac Marriott je 1950. godine otvorio dva motela jedan u blizini aerodroma u Vašingtonu, a drugi u centru grada. Marriott Internacional Inc. je globalna vodeća smeštajna kompanija koja broji preko 4.200 objekata u 79 zemalja sveta. Ova kompanija je 2015. godine prijavila prihod u iznosu od skoro 14 milijardi dolara. U ovim hotelima gosti dobijaju udobnost u skladu sa njihovim potrebama. Namenjeni su gostima čije potrebe mogu da budu kratka dremka, poslovni sastanci ili duži boravak u hotelu. Osoblje pruža toplu dobrodošlicu u vidu osmeha ili poklona kao malog znaka pažnje. U ovih hotelima često imaju posebne prostorije za decu koja su u nadzoru stručnog osoblja. Prepoznatljivost u svetu hotelijerstva zbog stručnog planiranja i organizovanja sastanaka čini ovaj hotel liderom. Uvođenjem novih tehnologija, svež pristup radu, unapređenje prostora i online planiranje sastanaka impresionira goste kao nikad ranije. Brend nastavlja da vodi politiku koji zadovoljava goste. Dokazanim sistemima, podrškom i uslugom u saradnji sa tradicijom hotelijer pažljivo vodi računa o gostu. (dostupno na: www.marriott.com datum pristupa: 10.09.2016.)

Prilikom prijavljivanja u hotel svaki gost dobija spisak sa savetima kojih bi trebalo da se pridržavaju kako bi bili sigurni tokom boravka u ovom hotelu: (dostupno na: www.marriott.com datum pristupa: 10.09.2016.)

- ✓ Nije preporučljivo otvarati vrata hotelske sobe ukoliko se osoba koja kuca ne predstavi i gost proveri sa recepcijom da li je bezbedno pustiti posetioca u sobu;
- ✓ Čuvati hotelski ključ na bezbednom mestu i ne davati drugim ljudima;
- ✓ Poštovati kućni red i mere bezbednosti koje su utvrdjene;
- ✓ Pre izlaska iz sobe proveriti da li su svi prozori zatvoreni;
- ✓ Koristiti hotelski sef za ostavljanje vrednih stvari;
- ✓ Ukoliko primete neke nepravilnosti ili se osećate ne bezbedni obavestiti recepciju.



4.3.1 Hotel Courtyard Belgrade City Center

Hotel Courtyard Belgrade City Center je novootvoreni hotel smešten u centar grada kod Trga Republike na više nego povoljnoj lokaciji. Deo je lanca hotela **Marriott**, a u Srbiju je doneo osvežavajući pristup poslovanju gde je podjednako važno zadovoljstvo gostiju i svakog pojedinca koji je član tima hotela. Hotel raspolaže sa 114 moderno opremljenih soba, od kojih ima 112 standardnih soba i 2 studio sobe. Radni sto se nalazi u svim sobama, što je specifično za sve Courtyard Hotele. Savremeni hotelski lobi ima poslovni centar i slobodan pristup wi-fi mreži. Gosti uživaju u lepo dizajnirano nameštaju i izvanrednim pogledom na Beograd i Dunav. Doručak je organizovan kao švedski sto dok su ručak i večera u ponudi a la card. Bar je smešten na među spratu hotela i nudi veliki izbor stranih i domaćih pića. Hotel je svoje poslovanje usmerio ka poslovnim ljudima i iz tog razloga postoje radni stolovi u sobama, koji mogu da se pomeraju po sobi u zavisnosti od potrebe gostiju. Možemo da spomenemo da su sve sobe nepušačke, a pušenje je zabranjeno u celom hotelu. Hotel koristi MARSHA rezervacioni sistem namenjen samo za Marriott hotele. Koristeći ova sistem sve rezervacije stižu u OPERU, da li preko online sistema ili direktno od strane zaposlenih koji unose na odeljenju rezervacije. Hotel ima bussiness centar namenjen gostima, gde oni mogu da pristupe internetu ili odštampaju svoju avio kartu. Fitnes centar je otvoren 24h, omogućeno je ulazak u fitnes centar uz upotrebu ključa kartice. (dostupno na: <http://www.marriott.com/> datum pristupa: 10.09.2016.)

COURTYARD[®]
Marriott[®]

BELGRADE CITY CENTER

Tabela 7: Sigurnosne i bezbednosne karakteristike u hotelu Marriott

Gostinjske sobe	• elektronske brave koje se otključavaju kodiranim karticama; • sve sobe imaju sef kutiju; • špijunke na vratima; • SOS alarm se nalazi u kupatilu; • sve sobe su nepušačke;
Zaštita od požara	• protiv požarna obuka se radi dva puta godišnje; • redovna provera aparata za gašenje požara; • pravilnik o Zaštiti od požara;
Prva pomoć	• obučeno osoblje hotela za pružanje prve pomoći; • Pravilnik o pružanju prve pomoći;
Informacioni sistem	• Marsha rezervacioni sistem;
Bezbednost hrane	• primenjuje se HASAP standard u kuhinji;
Bezbednost na radnom mestu	• Kolektivni ugovor o bezbednosti i zdravlju na radu;
Bezbednost u hotelu	• hotelsko obezbeđenje radi 24h; • video nadzor ; • obuka osoblja o terorističkom napadu;
Električna energija	• agregati se nalaze raspoređeni po celom hotelu;

Bezbednost vode	• redovna provera bezbednosti i kvalitet vode u bazenu; • poseban kotao za grejanje vode;
Zaposleni i posetioci u hotelu	• ID karticu poseduje svaki zaposleni; • svi zaposleni moraju da nose pločice sa imenom;
Ljudski resursi (HR)	• zadužen za poslove vezane za zaposlene u hotelu;

Izvor: www.marriott.com

Zaključak

U hotelijerstvu kvalitet predstavlja jedan od najvažnijih elemenata i faktora za uspeh i poziciju nekog hotela na turističkom tržištu i njegovu dalju egzistenciju. U tom pravcu neophodno je da se suština kvaliteta i upravljanja kvalitetom razume, da bi se stvorio proizvod (usluga) koji će svojim kvalitetom zadovoljiti njegove korisnike, koji su jedini merodavni u ocenjivanju kvaliteta nekog proizvoda. Sagledavanje kvaliteta iz ugla korisnika usluga i prepoznavanje njegovih želja i potreba, a potom i ispunjavanje istih je ključni činilac za osiguranje uspešnog poslovanja u hotelijerstvu.

Da bi se obezbedio zadovoljavajući kvalitet usluga, njima je potrebno na adekvatan način upravljati. To znači neophodno je stvarati uslove koji će obezbediti da se proizvede i isporučuju usluge koje će svojim svojstvima zadovoljiti ili čak prevazići očekivanja onih koji ih koriste, gde primena odgovarajućih sistema upravljanja, a posebno TQM sistema, doprinosi razvoju i unapređenju kvaliteta, obuhvatajući ceo sistem aktivnosti i potpunu uključenost svih učesnika u stvaranju, isporuci i konzumiranju hotelskog proizvoda (usluge).

Jedna od ključnih komponenti u strategiji razvoja hotelskog preduzeća i bitan element kvaliteta je standardizacija usluga, odnosno primena i poštovanje standarda u svim segmentima hotelskog poslovanja. Što je više procesa standardizovano manje je prostora za improvizacije. U cilju postizanja određenog nivoa kvaliteta, svakako je lakši put ukoliko preduzeća poštuju i primenjuju međunarodne standarde vezane za kvalitet, jer se na taj način korisnik usluga osigurava da će uvek dobiti željeni proizvod//uslugu koji će odgovarati njegovim očekivanjima. A zadovoljan gost je ujedno i potencijalni lojalni potrošač koji predstavlja jednu od polaznih tačaka za ostvarivanje dugoročnih prihoda svojim ponovnim dolaskom u hotel, dobrom preporukom i dovođenjem novih gostiju. Primenom međunarodnih standarda, pre svega standarda serije ISO 9000 koji se odnose na upravljanje kvalitetom, garantuje se poštovanje propisanih normi, postupaka i procedura koje proizvodi i usluge moraju da ispunjavaju da bi se zadovoljile potreba potrošača. I ostali standardi, pre svega oni koji se odnose na očuvanje životne sredine, zdravstvenu ispravnost i bezbednost hrane, turista i zaposlenih, bezbednost na radu i energetska efikasnost, su značajni za hotelijerstvo jer svi oni imaju za cilj da se postigne određeni nivo kvaliteta usluga, i da se stalno unapređuje da bi se zaštitili interesi potrošača.

Poseban akcenat u ovom radu stavljen je na standarde serije ISO 27001 i ISO 17799, koji se odnose na zaštitu i bezbednost podataka i informacija (poslovne informacije hotela i lični podaci gosta) i njihov uticaj na kvalitet hotelske usluge, odnosno na ukupno hotelsko poslovanje. O tome koliko je bitna ova problematika govore i konkretnim primeri iz naše i inostrane prakse o krađi podataka čime je i potvrđena glavna hipoteza ***da visok kvalitet i bezbednost podataka predstavljaju preduslov za poboljšanje poslovanja i racionalizaciju troškova***. Takođe, u radu je nedvosmisleno dokazano da primena međunarodnih standarda i savremenih informacionih tehnologija predstavljaju neminovnost savremeng poslovanja i uslov opstanka na tržištu, čime su potvrđena i postavljene pomoćne hipoteze.

Sve ovo ima za cilj da se u prvi plan stavi potrošači (korisnici), čiji zahtevi se moraju poštovati i uvažavati. Za to su odgovorni svi zaposleni u hotelu, a posebno upravljačke strukture koje daju ton i pravac delovanja u svim segmentima unapređenja hotelske ponude.

Literatura

Knjige:

1. Avelini Holjevac I., "Upravljanje kvalitetom u turizmu i hotelskoj industriji", Opatija, 2002.
2. Bakić O., "Marketing u turizmu", Univerzitet Singidunum, Beograd, 2010.
3. Barjaktarović D., "Upravljanje kvalitetom u hotelijerstvu", Univerzitet Singidunum, Beograd, 2013.
4. Beukenstein M., "Dienstleistungsqualität- Ausätze zur Messung und Implikation für die Steuerung", Zurich, 1993.
5. Borden N., "Concept of the Marketing mix, Boston", 1985.
6. Cooper, C. Fletcher. J., Fyall A., Gilbert D., Wanhill S., "Tourism Principles and Practice", 2005.
7. Čačić K., "Poslovanje hotelskih preduzeća", Univerzitet Singidunum, Beograd, 2010.
8. Ćosić M., "Upravljanje kvalitetom turističkih usluga", Beograd, 2007.
9. Dujanić M., "Potpuno upravljanje kvalitetom", Rijeka, 1995.
10. Dahigaard, J., Kristensen K., Kanji K., "Fundamentals of Total Quality Management Chapman & Hall", London, 1998,
11. Evans, J., "Quality & Performance Excellence, Thomson South-West", Ohio, 2005.
12. Gordon Ian, "Relationship Marketing", New York, 1998.
13. John E. G. Bateson, K. Douglas Hoffman, "Marketing usluga", Datastatus, Beograd, 2012.
14. Juarez, A.B, Padilla, R.T., "Viable Systems Model and Quality of hospitality services", 2010., Canada
15. Johnston W.C., Chvala R.J., "Total Quality in Marketing", Florida, 1996.
16. Kosar Ljiljana: "Hotelijerstvo, teorija i praksa", VHS, Beograd 2002
17. Kosar Lj., Rašeta, "Izazovi kvaliteta VHS", Beograd, 2005.
18. Koston D., PCI Compliance, 2007 (cpanel.net)
19. Kotler P., Keller K. L., "Marketing menadžment", 12. izdanje, Datastatus, Beograd, 2006.
20. Kotler, Ph., Bowen, J., Makens, J., "Marketing del turismo", McGraw-Hill, 2003.
21. Lovreta S., Petković G., "Menadžment odnosa sa kupcima", Beograd, 2010.

22. Muller H. *Qualitätsorientiertes Tourismus-Management*, Verlag Paul Haupt, Bern, 2000.
23. Njeguš A. "Poslovni informacioni sistemi", 2011., Beograd
24. Norman R., "Service Management, Strategy and Leadership in Service Business", 2nd ed, John Wiley&Sons, New York, 1991.
25. Parasuramann, A., Zeithaml, V.A., Berry, *Improving Service Quality and its Implications for Future Research*, Journal of Marketing, New York, 1985.
26. Pirija D., "Standardi u turističkom ugostiteljstvu", Šibenik, 2003.
27. Popesku J., "Menadžment turisričke destinacije", Univerzitet Singidunum, Beograd, 2011.
28. Powers T., "Marketing Hospitality", John Wiley and Sons, New York, 1990.
29. Scherrieb H.R., "Welchen Stellenwert hat das Clienting im Qualitätsmanagement", Vortragsmanuskript, Wurzburg, 1999.
30. Schultheis, R., M. Summer, op. cit, str. 34.
31. Slack N., "The Manufacturing Advantage", Mercury, London, 1991.
32. Unković S., Zečević B., "Ekonomika turizma", Univerzitet Singidunum, Beograd, 2008.
33. Živković R., "Ponašanje i zaštita potrošača u turizmu", Univerzitet Singidunum, Beograd, 2010.

Elektronski izvori:

34. www.bizlife.rs
35. www.csrc.nist.gov
36. www.ecmdirections.com
37. www.eurostandard.rs
38. www.greenbrier.com
39. www.goldentulip.com
40. www.hasapstandard.com
41. www.hiltonworldwide.com
42. www.hores.rs
43. www.hyatt.com
44. www.isaca.org
45. www.iso.org

46. www.iso-standardi.rs
47. www.kvalitet.org.rs
48. www.marriott.com
49. www.mobes.rs
50. www.putnik.com
51. www.reporter.rs
52. www.sans.org
53. www.siepa.gov.rs
54. www.27000.org
55. www.qualitycert.rs

Ostali izvori:

56. Međunarodni zbornik naučnih i stručnih radova „Hotelska kuća“, HORES, 2012., Zlatibor
57. Ministarstvo ekonomije i regionalnog razvoja, Pravilnik o razvrstavanju, minimalnim uslovima i kategorizaciji ugostiteljskih objekata Sl. glasnik R.S. br. 66/94, 3/95 i 31/2005
58. PCI, Security Standards Council, 2008
59. Pravilnik o standardima za kategorizaciju ugostiteljskih objekata za smeštaj, Sl. glasnik RS, br. 41/2010, 103/2010 i 99/2012
60. Republički zavod za statistiku Republika Srbija, Noćenje turista-godišnji podaci, Beograd, 2015.
61. Republički zavod za statistiku Republika Srbija, Statistički godišnjak Republike Srbije-Turizam., Beograd, 2016.
62. Republički zavod za statistiku Republika Srbija, Turistički promet u Republici Srbiji, Beograd, 2016.
63. Strategija razvoja informacionog društva u Republici Srbiji, Službeni glasnik RS, br. 55/05, 71/05-ispravka, 101/07 i 65/08, Beograd
64. The Information Management Journal, 2005
65. Vodič kroz HACCP u proizvodnji hrane, Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede / Uprava za veterinu Republike Srbije, Beograd, 2009.

66. Vodič kroz Halal standard Srbije, Agencija za sertifikaciju halal-proizvoda, Beograd, 2010.
67. Zakon o Narodnoj Banci Srbije, Službeni glasnik br. 23/2013 i 113/2013, Beograd, 2013