### 

### **Aneks 2: Standardizacija u turizmu**

U cilju podizanja nivoa konkurentnosti turističkog proizvoda uz praćenje savremenih kretanja u turizmu kao imperativ se postavlja potreba za stalnim promjenama u turističkom poslovanju (rukovođenju - menadžmentu), pri čemu kvalitet usluga (proizvoda) predstavlja osnovno sredstvo za ostvarivanje uspjeha na tom planu. U pravcu postizanja visokog nivoa kvaliteta usluga zadovoljavajući rezultati se ostvaruju uz implementaciju **ISO (Internacional Standard Organization)** **standarda**, kao međunarodnog dokaza posjedovanja kvaliteta.

Standardi upravljanja kvalitetom posebno su važni u turizmu. Naime, za razliku od ostalih proizvoda koji kupo-prodajom mijenjaju vlasnika i mjesto, turistički proizvod (usluga) se kupuje i prodaje na istom mjestu na kojem je nastala i na kojem ostaje. Pritom kvalitet usluge u najvećoj mjeri zavisi od pružaoca i korisnika usluge. Naime, turizam kao uslužna djelatnost, u prvi plan stavlja duhovnu u odnosu na materijalnu stranu samog proizvoda odnosno usluge. Kvalitet usluge raste sa većom posvećenošću pružaoca usluge i njegovog doprinosa da turisti budu zadovoljni, tj. da njihovo putovanje, odmor i razonoda budu u funkciji podizanja nivoa kvaliteta njihovog života.

Standardi pospješuju uređenost i garantuju organizovan pristup upravljanja procesima kojima se ispunjavaju potreba i zahtjevi korisnika usluga/turista ali i kojima se prevazilaze njihova očekivanja. Kvalitet uređenosti jedne turističke destinacije se ogleda u smještajnim kapacitetima koji se uređuju primjenom standarda koji se odnose na: zahtjeve sistema menadžmenta kvalitetom, zaštite životne sredine, bezbjednosti hrane, zaštite zdravlja i bezbjednosti na radu, upravljanja energijom, bezbjednošću informacija, specijalizacijama za hotele, razni vidove turizma, putovanja i slično.

Institut za standardizaciju Crne Gore u kontinuitetu usvaja evropske i međunarodne standarde na nacionalnom nivou koji, između ostalog, uređuju poslovanje u svim oblastima turizma

