

MSc Predrag Todorov, doktorand

Univerzitet Privredna akademija u Novom Sadu, Fakultet za primenjeni menadžment, ekonomiju i finansije, Beograd, Ministarstvo turizma i omladine, Republika Srbija.

predrag.travel@gmail.com

ORCID ID 0009-0007-7433-9997

DOI 10.5937/turpos0-58007

UDK 338.48-6:502/504
006.44:338.48

Pregledni rad

UPRAVLJANJE KVALITETOM EKOTURISTIČKOG PROIZVODA

QUALITY MANAGEMENT OF ECOTOURISM PRODUCT

Apstrakt: Upravljanje kvalitetom ekoturističkog proizvoda predstavlja ključni aspekt održivog razvoja turizma koji se sve više fokusira na očuvanje prirodnih resursa i unapređenje iskustava turista. Ovaj rad istražuje važnost efikasnog menadžmenta kvaliteta kroz primenu ekomenadžment sistema, kao što su EMAS i ISO standardi, koji pružaju okvir za poboljšanje ekoloških performansi i održivosti. Fokusirajući se na integraciju održivosti u kreiranje ekoturističkih proizvoda, rad analizira ključne korake, uključujući analizu prirodnih resursa, planiranje ekoloških aktivnosti, saradnju sa lokalnim zajednicama i obrazovanje turista. Implementacija ovih strategija ne samo da doprinosi očuvanju životne sredine, već i povećava zadovoljstvo i svest turista o značaju odgovornog ponašanja. Pored toga, rad ukazuje na izazove i prilike sa kojima se suočavaju turističke destinacije prilikom usvajanja ovih pristupa, naglašavajući potrebu za stalnim unapređenjem i inovacijama. Ovaj rad pruža preporuke za efikasno upravljanje kvalitetom u ekoturizmu, osnažujući tako lokalne zajednice i promovišući dugoročnu održivost turističkih destinacija.

Ključne reči: menadžment kvaliteta, EMAS i ISO standardi, ekomenadžment sistem, ekoturizam, turistički proizvod.

Abstract: Quality management of eco-tourism products is a key aspect of sustainable tourism development that increasingly focuses on the preservation of natural resources and the enhancement of tourist experiences. This paper explores the importance of effective quality management through the application of eco-management systems, such as EMAS and ISO standards, which provide a framework for improving ecological performance and sustainability. Focusing on the integration of sustainability into the creation of eco-tourism products, the paper analyzes key steps, including natural resource assessment, planning of ecological activities, collaboration with local communities, and tourist education. The implementation of these strategies not only contributes to environmental conservation but also enhances tourist satisfaction and awareness of the importance of responsible behavior. Additionally, the paper highlights the challenges and opportunities faced by tourist destinations in adopting these approaches, emphasizing the need for continuous improvement and innovation. This paper provides recommendations for effective quality management in eco-tourism, thereby empowering local communities and promoting the long-term sustainability of tourist destinations.

Key words: quality management, EMAS and ISO standards, eco-management system, ecotourism, tourist product.

Uvod

Ekoturizam se u poslednjim decenijama sve više afirmiše kao oblik turizma koji se zasniva na održivom razvoju i očuvanju prirodnih i kulturnih resursa. U eri kada su ekološki problemi, kao što su klimatske promene i gubitak biodiverziteta, postali globalno pitanje, ekoturizam nudi rešenja koja su u skladu s principima održivosti. Međutim, kako bi se osigurao kvalitet ekoturističkog proizvoda, neophodno je uspostaviti sistematski pristup upravljanju kvalitetom.

Menadžment kvaliteta igra ključnu ulogu u oblikovanju pozitivnih iskustava posetilaca, istovremeno štiteći i unapređujući prirodne resurse. U tom smislu, ekomenadžment sistemi, kao što su EMAS i ISO standardi, postaju alati koji pomažu destinacijama da postignu svoje ciljeve u oblasti održivosti. Ovi standardi ne samo da pružaju smernice za upravljanje ekološkim performansama, već i podstiču lokalne zajednice na aktivno učešće u procesu.

Ovaj rad ima za cilj da istraži ulogu menadžmenta kvaliteta u kontekstu ekoturizma, s fokusom na razvijanje strategija kroz postupno uvođenje sistema menadžmenta kvaliteta koji doprinosi razvoju održivih turističkih proizvoda. Analiziraće se ključni aspekti, uključujući analizu prirodnih resursa, planiranje ekoloških aktivnosti, saradnju sa lokalnim zajednicama i obrazovanje turista. Razumevanje ovih elemenata može pomoći u oblikovanju budućih praksi u ekoturizmu i doprineti stvaranju boljeg odnosa između turista, lokalnih zajednica i životne sredine.

Uloga menadžmenta kvaliteta u ekoturizmu

Menadžment kvaliteta ima ključnu ulogu u kreiranju i održavanju visokog nivoa usluga i proizvoda u ekoturizmu, što direktno utiče na zadovoljstvo posetilaca, očuvanje prirodnih resursa i dugoročnu održivost destinacije. Ekoturizam, kao specifičan oblik turizma koji se temelji na odgovornom odnosu prema prirodi i lokalnim zajednicama, zahteva preciznu primenu alata i tehnika menadžmenta kvaliteta kako bi se osiguralo da turistička ponuda ostane u skladu sa princi-

pima održivosti.

Pojam „ekoturizam“ prvi je uveo meksički arhitekta i ekolog Ceballos-Lascurain, definišući ga kao oblik turizma koji minimalno utiče na životnu sredinu, podstiče aktivno učešće lokalnog stanovništva i donosi pozitivne društveno-ekonomske rezultate. Iako je njegova definicija široko prihvaćena i često citirana, tokom vremena razvijene su brojne druge definicije koje ističu različite vrednosti – od zaštite i očuvanja prirode, preko etičkih principa i održivosti, do edukacije i koristi za lokalnu zajednicu (Weaver & Lawton, 2007, 28).

Ekoturizam je značajna komponenta savremene turističke industrije i sve više dobija na značaju u globalnom turističkom kontekstu. Ovaj oblik turizma omogućava posetiocima da dožive prirodne lepote i kulturnu raznolikost, ali istovremeno stavlja akcenat na očuvanje životne sredine i održivi razvoj. Kao turistički proizvod, ekoturizam promovise zaštitu prirode, očuvanje kulturnog nasleđa i jačanje lokalnih zajednica. Poseban naglasak stavlja se na razvijanje svesti o značaju očuvanja prirodnih resursa i odgovornog ponašanja prema životnoj sredini, kako među turistima, tako i među lokalnim stanovništvom. Osim što pruža nezaboravna iskustva posetiocima, ekoturizam igra ključnu ulogu u podržavanju lokalnih ekonomija i očuvanju biodiverziteta (Todorov et al., 2023, 178).

Prema Međunarodnoj uniji za zaštitu prirode (IUCN) ekoturizam je „vrsta turističkog putovanja koje uvažava potrebe očuvanja životne sredine i vezuje se za posetu relativno očuvanim prirodnim dobrima, u cilju uživanja i divljenja prirodnim kao i kulturnim vrednostima, čime se promovišu aktivnosti zaštite. Ovaj vid turističkog kretanja karakteriše nizak stepen negativnog uticaja turističkih poseta na prirodu i veliki obim pozitivnih socio-ekonomskih efekata po lokalno stanovništvo“ (Joksimović, 2022, 81).

Za razliku od masovnog turizma, gde se fokus često stavlja na kvantitet, u ekoturizmu se posebna pažnja posvećuje kvalitetu proizvoda i usluga, uzimajući u obzir ekološke, ekonomske i socio-kulturne aspekte. U tom kontekstu, menadžment kvaliteta obuhvata niz aktivnosti koje su usmerene na stalno

unapređenje procesa i praksi, uključujući ocenu rizika, kontrolu performansi i zadovoljstvo turista. Kroz stalno praćenje i unapređivanje, može se postići dugoročna održivost i konkurentnost destinacija koje nude ekoturističke proizvode.

U zavisnosti od interesovanja za životnu sredinu, u literaturi možemo prepoznati dva tipa ekoturista: (Marković, 2019:27)

1. „Tvrdi“ ekoturisti – ovi ekoturisti su duboko zainteresovani za očuvanje prirode i poseduju znanje o ekologiji. Spremni su da putuju pod težim uslovima, sa malo udobnosti, kako bi doživeli autentična iskustva na specijalizovanim ekoturističkim putovanjima. Ovi turisti obično preduzimaju duga i specijalizovana putovanja u područja koja su relativno očuvana prirodom, putuju u malim grupama i često ne koriste usluge posrednika poput turističkih agencija ili turoperatora, niti usluge koje destinacija može pružiti.

2. „Meki“ ekoturisti – ovi ekoturisti su takođe zainteresovani za prirodu i očuvanje životne sredine, ali su skloniji udobnijim uslovima putovanja. Mogu koristiti usluge turističkih agencija i turoperatora kako bi organizovali svoja ekoturistička iskustva. Osim toga, nisu nužno toliko specijalizovani kao „tvrdi“ ekoturisti i često će posećivati popularnije destinacije.

Putovanja ovih turista nisu vođena velikom željom za iskusnim i ekskluzivnim

doživljajima u ekoturističkim destinacijama. Umesto toga, ekoturističke aktivnosti i sadržaji često čine samo deo njihovih sveobuhvatnijih putovanja koja imaju više ciljeva ili svrha (Todorov et al., 2023, 183). U brojnim destinacijama turizam je pretežno sezonskog karaktera, što znači da najveći pritisak na životnu sredinu nastaje tokom glavne turističke sezone. U periodima van sezone, kada je turistička aktivnost smanjena, životna sredina ima priliku da se delimično oporavi od negativnih uticaja (Kostić i Milićević, 2018, 139).

Pri razmatranju zaštite životne sredine, neophodno je imati na umu da ona ujedno predstavlja i radni prostor za čoveka. Zbog toga je očuvanje životne sredine neraskidivo povezano sa zaštitom radne sredine i unapređenjem kvaliteta života lokalnog stanovništva. Ovo je posebno značajno u kontekstu ekoturizma, koji treba da bude održiv i da doprinese ne samo očuvanju prirode, već i stvaranju konkretnih koristi za lokalnu zajednicu. U tom smislu, pri upravljanju prirodnim resursima, važno je uvažiti i potrebe ljudi koji u tom prostoru žive i rade (Todorov, et al., 2023, 74).

Obično se „tvrdi“ ekoturisti opredeljuju za specijalizovane ekoturističke ture, dok „meki“ ekoturisti ekoturizam integrišu kao jedan od aspekata šireg turističkog doživljaja (Tabela 1). Važno je napomenuti da oba tipa ekoturista igraju značajnu ulogu u promociji očuvanja prirode i ekološke svesti, svaki na svoj način, doprinoseći tako ekoturizmu kao održivom obliku turizma (Rabotić, 2013:36).

Tabela 1. Odlike „tvrdih“ i „mekih“ ekoturista

Tvrdi“ ekoturisti	“Meki“ ekoturisti
Visoko ekološko angažovanje	Niska ekološka privrženost
Posete destinaciji s posebnim fokusom	Posete destinaciji koje služe različitim svrhama
Putovanja dugog trajanja	Putovanja kratkog trajanja
Manje grupe ekoturista	Veće grupe ekoturista
Aktivno fizičko učešće	Pasivno fizičko učešće
Fizički zahtevno	Fizički udobno
Očekuje se minimalne usluge	Očekuju se usluge
Intenzivna povezanost s prirodom	Površna povezanost s prirodom
Fokus na individualnom doživljaju	Fokus na interpretaciji turističkog vodiča
Samostalna organizacija putovanja	Organizovanje putovanja od strane turoperatora

Izvor: Todorov et al., 2023, 183.

Jedan od ključnih izazova u ekoturizmu je postizanje balansa između potrebe za ekonomskim rastom i očuvanjem prirodnih resursa. Upravo tu dolazi do izražaja važnost menadžmenta kvaliteta, koji pruža okvir za kontinuirano merenje i poboljšanje svih aspekata poslovanja. Takođe, menadžment kvaliteta uključuje i održavanje transparentne komunikacije sa turistima, gde im se pružaju tačne informacije o turističkoj ponudi, što dodatno povećava poverenje i zadovoljstvo.

Primenom alata za upravljanje kvalitetom, kao što su EMAS (*Eco-Management and Audit Scheme*) i ISO standardi (posebno ISO 14001 i ISO 9001), turističke organizacije i destinacije mogu sistematski pratiti uticaj svojih aktivnosti na životnu sredinu i osigurati usklađenost sa visokim ekološkim i kvalitetnim standardima. Ovi standardi omogućavaju ne samo praćenje uticaja na okolinu, već i proaktivno upravljanje resursima na način koji smanjuje ekološki otisak, povećava efikasnost i zadovoljava potrebe ekološki svesnih turista (<https://qualityaustria.rs/produktgruppen/integrated-management-system/>).

EMAS i ISO standardi za upravljanje kvalitetom

U globalnom okruženju, gde konkurencija postaje sve snažnija, organizacije moraju da rešavaju brojne izazove kako bi obezbedile svoj opstanak, rast i razvoj. To uključuje poboljšanje efikasnosti i efektivnosti poslovanja, povećanje konkurentnosti, implementaciju principa održivog razvoja i društvene odgovornosti, itd. Neprekidnim povećanjem poslovne efikasnosti, produktivnosti i održavanjem visokog kvaliteta, organizacije smanjuju troškove i jačaju konkurentnost svojih proizvoda. Opstanak i razvoj zavise od sposobnosti organizacija da zadovolje zahteve savremenog tržišta kroz svoj proizvodni program, cene i kvalitet proizvoda. U tom kontekstu, organizacije moraju primenjivati najnovije tehnologije, stalno unapređivati poslovne procese, inovirati proizvode i povećavati produktivnost kako bi postigle izvr-

snost i unapredile konkurentnost (Stanković i Vujičić, 2011).

EMAS (*Eco-Management and Audit Scheme*) i ISO standardi predstavljaju dva ključna alata za unapređenje kvaliteta i ekološke održivosti u ekoturizmu. Ovi standardi pružaju okvir za organizacije i destinacije koje teže poboljšanju ekoloških performansi i postizanju visokih standarda kvaliteta u turističkim proizvodima, dok istovremeno smanjuju negativne uticaje na životnu sredinu (Martins & Fonseca, 2018, 451).

EMAS je evropski standard, uspostavljen od strane Evropske unije, koji je specifično dizajniran za organizacije koje žele da unaprede svoj ekološki menadžment. Ovaj sistem omogućava organizacijama da procene, kontrolišu i kontinuirano poboljšavaju svoj uticaj na životnu sredinu. U kontekstu ekoturizma, primena EMAS-a doprinosi transparentnom upravljanju resursima, boljoj komunikaciji sa zainteresovanim stranama (turistima, lokalnim zajednicama i regulatornim telima) i poboljšanju reputacije destinacije ili turističke kompanije. Organizacije koje koriste EMAS moraju redovno izveštavati o svojim ekološkim performansama, što dodatno doprinosi poverenju potrošača. Sa druge strane, ISO standardi, naročito ISO 14001 (standard za ekološki menadžment) i ISO 9001 (standard za menadžment kvaliteta), imaju globalni značaj i široko su primenljivi u različitim sektorima, uključujući turizam. ISO 14001 pruža sistemski pristup upravljanju ekološkim aspektima poslovanja, omogućavajući organizacijama da identifikuju i smanje negativne uticaje na okolinu. Ovo je posebno važno u ekoturizmu, gde se prirodni resursi moraju pažljivo čuvati. Primena ISO 9001 standarda omogućava organizacijama da uspostave efektivne procese upravljanja kvalitetom, čime se osigurava doslednost u pružanju visokokvalitetnih usluga turistima (Živković, 2012; Zakon o standardizaciji, "Sl. glasnik RS", br. 36/2009 i 46/2015).

Kombinovana primena EMAS-a i ISO standarda pruža sveobuhvatan pristup upravljanju kvalitetom i održivošću. Dok EMAS omogućava organizacijama da se fokusi-

raju na ekološke aspekte poslovanja kroz transparentne izveštaje i revizije, ISO standardi obuhvataju širi spektar menadžerskih aktivnosti, uključujući kvalitet, zadovoljstvo korisnika, kao i ekonomsku održivost. Zajedno, ovi standardi stvaraju okvir za dugoročno planiranje i implementaciju održivih turističkih praksi koje zadovoljavaju i potrebe turističkih organizacija i zahteve ekološki osvešćenih putnika (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32009R1221>).

U turizmu, organizacije koje implementiraju ove standarde mogu postići veći nivo konkurentnosti na tržištu, jer zadovoljavaju rastuće zahteve turista za ekološki prihvatljivim proizvodima. Takođe, primena ovih standarda doprinosi poboljšanju reputacije, smanjenju operativnih troškova kroz efikasnije korišćenje resursa i dugoročnoj održivosti poslovanja.

Implementacija ekomenadžment sistema u ekoturizmu

Implementacija ekomenadžment sistema (EMS) u ekoturizmu predstavlja ključan korak ka ostvarivanju održivog razvoja i unapređenju kvaliteta turističkih proizvoda. Ekomenadžment sistemi obuhvataju niz procedura i praksi koje omogućavaju turističkim organizacijama i destinacijama da upravljaju svojim ekološkim uticajem na način koji je u skladu sa principima održivosti. Ovi sistemi ne samo da pomažu organizacijama da se usklade sa zakonskim regulativama i ekološkim standardima, već omogućavaju i proaktivno upravljanje resursima, što doprinosi dugoročnoj zaštiti prirodnih područja i lokalnih zajednica (Pandžić, 2024, 1099; Čosić, 2013, 197).

U kontekstu ekoturizma, implementacija EMS-a često započinje procenom trenutnog stanja ekoloških performansi organizacije ili destinacije. Ova procena uključuje identifikaciju ključnih ekoloških aspekata kao što su potrošnja energije, upravljanje otpadom, korišćenje vode, očuvanje biodiverziteta i emisije ugljen-dioksida. Nakon ove anali-

ze, organizacije razvijaju konkretne ciljeve i planove za smanjenje negativnih uticaja na okolinu, što može uključivati optimizaciju resursa, uvođenje obnovljivih izvora energije ili poboljšanje procesa upravljanja otpadom (Čosić, 2013, 198).

Ekomenadžment sistemi, kao što su EMAS i ISO 14001, pružaju okvire za implementaciju ovih inicijativa. EMAS, na primer, zahteva od organizacija da redovno izveštavaju o svojim ekološkim performansama i stalno unapređuju svoje operacije. S druge strane, ISO 14001 daje fleksibilan pristup upravljanju ekološkim aspektima poslovanja, omogućavajući organizacijama da prilagode svoje EMS specifičnim potrebama i uslovima destinacije. Oba standarda pružaju alate za integraciju ekoloških ciljeva u sve operativne aspekte turističkog poslovanja, čime se povećava ukupna efikasnost i održivost (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32009R1221>).

ISO (Međunarodna organizacija za standardizaciju) i IEC (Međunarodna elektrotehnička komisija) čine specijalizovani sistem za standardizaciju prihvaćen širom sveta (<https://www.infosep.com/organizacija3.aspx?org=Me%C4%91unardna%20elektrotehni%C4%8Dka%20komisija>). Međunarodne standarde razvijaju tehnički odbori koje osnivaju nadležne organizacije, a u njihovom radu učestvuju nacionalna tela koja su članice ISO ili IEC. Odbori su zaduženi za specifična stručna ili naučna područja, poput instituta za tehnička ispitivanja. Izrada svih ISO standarda odvija se u skladu sa pravilima iz ISO/IEC direktiva. Ključni zadatak zajedničkih tehničkih odbora je priprema nacrtu međunarodnih standarda. Nakon što odbor usvoji nacrt, on se prosleđuje nacionalnim telima na izjašnjavanje. Da bi standard bio prihvaćen i zvanično objavljen, neophodno je da ga podrži najmanje 75% članica koje učestvuju u glasanju (<https://iso.org.rs/>).

Sa ekonomskog stanovišta, uvođenje standarda donosi brojne prednosti. Međunarodni standardi predstavljaju ključne strateške instrumente i služe kao smernice koje pomažu kompanijama da se izbore sa slože-

nim izazovima savremenog tržišta. Njihova svrha je da unaprede poslovnu efikasnost, povećaju nivo produktivnosti i olakšaju prodor na nova tržišta. Standard se definiše kao dokument koji propisuje pravila, preporuke ili osobine određenih procesa ili njihovih rezultata – bilo da je reč o proizvodima ili uslugama – kako bi se postigao optimalan nivo organizacije i kvaliteta. Standardi imaju širok i pozitivan uticaj na svakodnevni život. Oni doprinose da proizvodi i usluge poseduju odgovarajuće karakteristike kao što su kvalitet, bezbednost, zaštita životne sredine, pouzdanost, efikasnost i međusobna kompatibilnost. Kada su ta očekivanja ispunjena, često ne razmišljamo o tome, jer sve funkcioniše kako treba. Međutim, u odsustvu standarda, brzo bismo uočili probleme – od nekvalitetnih i neodgovarajućih proizvoda do onih koji su nespojivi sa postojećom opremom ili rizični za upotrebu. U slučaju kada tehnički sistemi, mašine ili uređaji funkcionišu pouzdano i bezbedno, to je uglavnom rezultat njihove usklađenosti sa relevantnim standardima (<https://iso.org.rs/iso-medunarдна-organizacija-za-standardizaciju/>).

Sistem zaštite životne sredine čine mere, uslovi i instrumenti za: (Zakon o zaštiti životne sredine, „Sl. glasnik RS“, 95/2018 – dr. zakon, član 2.)

1. Održivo upravljanje, očuvanje prirodne ravnoteže, celovitosti, raznovrsnosti i kvaliteta prirodnih vrednosti i uslova za opstanak svih živih bića;
2. Sprečavanje, kontrolu, smanjivanje i sanaciju svih oblika zagađivanja životne sredine.

Proces uspostavljanja sistema menadžmenta kvalitetom obuhvata niz osnovnih koraka: (Drenovac, et al., 2013, 250)

- Angažovanje vrhovnog menadžmenta,
- Određivanje lica koje će voditi tim,
- Formiranje tima stručnjaka,
- Uspostavljanje tela za verifikaciju,
- Organizovanje odgovarajuće obuke,
- Obezbeđivanje podrške konsultanta,
- Utvrđivanje obima i tipova provera sistema kvaliteta.

Jedan od ključnih izazova u implementaciji ekomenadžment sistema je potreba za angažovanjem svih nivoa organizacije, od menadžmenta do zaposlenih. Svaki zaposleni mora biti svestan ekoloških ciljeva i strategija organizacije kako bi se postigla uspešna primena EMS-a. Edukacija i obuka zaposlenih su važan deo ovog procesa, jer omogućavaju razvijanje svesti o ekološkoj odgovornosti i načinima na koji se svakodnevne operacije mogu uskladiti sa principima održivosti. Takođe, transparentnost prema posetiocima je važan aspekt uspešne implementacije EMS-a. Ekoturističke organizacije mogu koristiti komunikacione kanale kao što su promotivni materijali, web-stranice i vodiči kako bi informisale posetioce o svojim ekološkim inicijativama i ohrabrile ih da se pridruže naporima u očuvanju prirode tokom svojih poseta. Ova transparentnost doprinosi izgradnji poverenja turista i jačanju reputacije destinacije kao ekološki odgovorne (Vujičić i Nikolić, 2024, 136–137).

Na kraju, uspešna implementacija ekomenadžment sistema doprinosi ne samo očuvanju prirodnih resursa, već i ekonomskom prosperitetu turističkih organizacija i destinacija. Smanjenje operativnih troškova kroz efikasno korišćenje resursa, privlačenje ekološki svesnih turista i unapređenje odnosa sa lokalnim zajednicama samo su neki od benefita koje organizacije mogu ostvariti primenom EMS-a.

Edukacija i uključivanje potrošača u turizmu kao deo ekomenadžment sistema

Edukacija turista predstavlja ključnu komponentu implementacije ekomenadžment sistema u ekoturizmu. S obzirom na to da se ekoturizam oslanja na visoku svest i odgovornost posetilaca prema prirodi i lokalnim zajednicama, uvođenje sistema kvaliteta, poput EMAS-a (*Eco-Management and Audit Scheme*) i ISO 14001, podrazumeva i razvijanje strategija za informisanje i obrazovanje turista (European Commission, 2013; UNEP & WTO, 2005).

Kroz različite mehanizme edukacije – informativne table, štampane i digitalne vodiče, interaktivne radionice, interpretativne

centre i mobilne aplikacije – turisti se upoznaju sa vrednostima destinacije, merama zaštite životne sredine, pravilima ponašanja i sopstvenom ulogom u očuvanju ekosistema. Time se ne povećava samo kvalitet turističkog iskustva, već i funkcionalnost celokupnog ekomenadžment sistema, jer edukovani turisti postaju aktivni učesnici u njegovoj primeni (Fennell, 2021; Weaver, 2005).

Važno je istaći da se edukacija ne odnosi isključivo na turiste, već i na sve učesnike u lancu vrednosti ekoturističkog proizvoda – lokalno stanovništvo, vodiče, operatore, zaposlene u parkovima prirode, kao i na predstavnike turističkih agencija. Održivi menadžment kvaliteta podrazumeva kontinuiranu obuku i usklađivanje znanja i veština svih aktera sa principima zaštite prirode, društvene odgovornosti i lokalnog razvoja (UNEP & WTO, 2005).

Uvođenje obrazovnih sadržaja u strukturu ekomenadžment sistema doprinosi jačanju svesti o značaju održivosti, smanjenju negativnih uticaja turizma i stvaranju čvršće veze između turista, prirodnog okruženja i lokalne zajednice. Tako edukacija postaje ne samo sredstvo informisanja, već i strateški alat za postizanje kvaliteta, dugoročne održivosti i konkurentnosti ekoturističkog proizvoda (TIES, 2015; Fennell, 2021).

Integracija održivosti u kreiranje ekoturističkih proizvoda

Principi održivog razvoja mogu se sprovesti samo ukoliko su jasno postavljeni ciljevi koje destinacija želi da postigne. Ti ciljevi se mogu realizovati kroz primenu konkretnih instrumenata održivog razvoja. Ostvarenje održivosti zavisi od jasno definisanih sredstava i mehanizama za njenu primenu. Turizam se ističe kao delatnost koja doprinosi očuvanju i oživljavanju kulturnog nasleđa i tradicionalnih vrednosti, dok istovremeno podstiče bolje međusobno razumevanje i podiže svest na globalnom nivou. Održivi razvoj nije moguć bez socijalne pravde, a ekonomski napredak zavisi od odgovornog upravljanja prirodnim resursima koji su ključni za naše ekonomije (Khoja, et al., 2021, 358).

Integracija održivosti u kreiranje ekoturističkih proizvoda predstavlja temeljnu komponentu razvoja ekoturizma, koji se zasniva na principima odgovornog korišćenja prirodnih resursa, očuvanju biodiverziteta i poštovanju lokalnih zajednica. Kreiranje ekoturističkih proizvoda zahteva pažljivo balansiranje između potreba turista i očuvanja ekosistema, čime se osigurava dugoročna održivost i ekonomski razvoj destinacije. Ovaj proces podrazumeva usklađivanje ekoloških, socijalnih i ekonomskih aspekata turizma kako bi se stvorila dodata vrednost i za posetioce i za lokalne zajednice.

Prvi korak u ovom procesu je analiza postojećih prirodnih i kulturnih resursa destinacije. Razumevanje ekosistema, biodiverziteta i lokalnih zajednica ključno je za kreiranje održivih turističkih proizvoda koji ne ugrožavaju okolinu, već je unapređuju. Na primer, aktivnosti kao što su planinarenje, posmatranje divljih životinja ili posete zaštićenim prirodnim područjima moraju biti pažljivo dizajnirane kako bi se izbegla degradacija staništa i minimalizirali negativni ekološki uticaji. Upravo zbog toga, planiranje turističkih aktivnosti i infrastrukture mora biti sprovedeno u skladu sa principima zaštite životne sredine. Održivost u kreiranju ekoturističkih proizvoda takođe uključuje primenu energetske efikasne tehnologije i prakse koje smanjuju potrošnju resursa. Na primer, korišćenje obnovljivih izvora energije, kao što su solarna i vetroenergija, smanjuje ekološki otisak destinacije. Takođe, primena principa cirkularne ekonomije, kao što su reciklaža i smanjenje otpada, omogućava ekoturističkim organizacijama da efikasnije upravljaju svojim resursima. Uvođenje ovakvih praksi ne samo da doprinosi zaštiti životne sredine, već i povećava reputaciju destinacije među turistima koji traže ekološki odgovorne opcije (Khoja, et al., 2021, 358–359).

Održivi razvoj je blisko povezan sa načinom na koji vrednujemo resurse životne sredine i sa mnogim etičkim principima koji iz toga proizilaze. Usvajanje principa održivog razvoja podstiče ljude da razmišljaju o sledećem: kvalitetu životne sredine za optimalan život,

raspoloživosti resursa u budućnosti, stanju životne sredine za buduće generacije i društvenom blagostanju (Stojanović, 2023, 26).

Još jedan ključan aspekt integracije održivosti u ekoturizam je saradnja sa lokalnim zajednicama. Uključivanje lokalnog stanovništva u proces planiranja i razvoja ekoturističkih proizvoda osigurava da turizam doprinosi njihovom ekonomskom i socijalnom prosperitetu. Održivi ekoturistički proizvodi često uključuju autentična iskustva koja se oslanjaju na kulturne i tradicijske vrednosti lokalnih zajednica, čime se doprinosi očuvanju njihove kulturne baštine. Na ovaj način, turisti imaju priliku da iskuse autentične lokalne običaje, što dodatno obogaćuje njihovo iskustvo, dok lokalne zajednice ostvaruju ekonomske koristi od turizma. Prema Zakonu o turizmu („Sl. glasnik RS“, br. 17/2019, član 3. tačka 39.), turistički proizvod je skup međuzavisnih elemenata koji se u praksi organizuje kao poseban vrednosni lanac koji čine materijalni proizvodi i usluge, prirodne vrednosti i kulturna dobra, turističke atrakcije, turistička suprastruktura i turistička infrastruktura.

U ekoturizmu, održivost je takođe usko povezana sa obrazovanjem, odnosno sa jačanjem svesti potrošača u turizmu o značaju zaštite životne i radne sredine čoveka. Kreiranje proizvoda koji uključuju elemente edukacije o zaštiti životne sredine, biodiverzitetu i održivim praksama doprinosi podizanju svesti turista o važnosti očuvanja prirode. Edukativne aktivnosti, kao što su vodiči, radionice i interaktivni programi, omogućavaju turistima da razumeju vrednost prirodnih resursa i ulogu koju igraju u njihovom očuvanju (Jegdić, 2010, 65).

Ovo znanje može podstaći turiste da usvoje ekološki odgovorno ponašanje tokom i nakon njihovih poseta. Integracija održivosti u kreiranje ekoturističkih proizvoda stoga podrazumeva holistički pristup, gde se ekonomske, ekološke i društvene dimenzije uzimaju u obzir u svakom aspektu planiranja i razvoja. Održiv pristup ne samo da doprinosi očuvanju resursa i očaravajućem iskustvu za turiste, već i osigurava dugoročnu održivost

turističkih destinacija, čineći ih otpornim na izazove koji dolaze sa promenama u ekosistemima i društvu (Vujičić i Nikolić, 2024, 128–129).

U budućem periodu očekuje se da će interesne grupe sve više postavljati zahteve prema kompanijama, koje će morati da unapređuju svoje kapacitete kako bi zadovoljile potrebe potrošača i šire društvene zajednice. Organizacije će nastaviti da teže optimalnim rešenjima u okviru četiri ključna faktora: kvaliteta, cene, količine i trajanja proizvodnih ciklusa. U tom kontekstu, biće ubrzani procesi dizajniranja i proizvodnje, a vreme potrebno za plasman novih proizvoda na tržište će se sve više skraćivati. Istovremeno, kompanije će tražiti načine da smanje troškove brže od konkurenata, razvijaju fleksibilne proizvodne sisteme i osmišljavaju strategije za brzo prilagođavanje promenljivim zahtevima tržišta (Stanković, Vujičić, 2011).

Zaključak

Upravljanje kvalitetom ekoturističkog proizvoda je od suštinskog značaja za održivi razvoj turizma. Kroz ovaj rad, jasno je da efikasan menadžment kvaliteta ne samo da poboljšava iskustva turista, već i doprinosi zaštiti prirodnih resursa i jačanju lokalnih zajednica. Implementacija ekomenadžment sistema, kao što su EMAS i ISO standardi, pruža konkretne smernice i alatke koje omogućavaju destinacijama da postignu visoke ekološke performanse.

Ključni elementi kao što su analiza prirodnih resursa, planiranje ekoloških aktivnosti, saradnja sa lokalnim zajednicama i obrazovanje turista igraju značajnu ulogu u uspehu ekoturizma. Uočeni izazovi, uključujući potrebu za dodatnim obukama i resursima, naglašavaju važnost kontinuiranog usavršavanja i inovacija u sektoru.

U budućnosti, ključno je nastaviti sa istraživanjima koja će dodatno razjasniti načine na koje se upravljanje kvalitetom može unaprediti i prilagoditi specifičnim potrebama različitih ekoturističkih destinacija. Održivi razvoj u turizmu zahteva zajednički rad

i posvećenost svih aktera, što može osigurati ne samo očuvanje životne sredine, već i jačanje ekonomskih i društvenih benefita za lokalne zajednice.

Literatura

Ćosić, M. (2013). Menadžment kvaliteta u turizmu. Beograd: Visoka turistička škola strukovnih studija.

Dimitrovski, D., Milićević, S. i Lakićević, M. (2021). Specifični oblici turizma. Univerzitet u Kragujevcu, Fakultet za hotelijerstvo i turizam u Vrnjačkoj Banji.

Drenovac, A. Ž., Drenovac, B. Ž., & Drenovac, D. M. (2013). Uvođenje sistema menadžmenta kvalitetom ISO 9001–proces, značaj i benefiti. *Vojnotehnički glasnik*, 61(3), 248-267.

European Commission. (2013). *The EMAS user's guide*. https://green-business.ec.europa.eu/emas_en

Fennell, D. A. (2021). *Ecotourism* (5th ed.). Routledge.

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32009R1221> (Pristupljeno: 15.03.2025.)

<https://iso.org.rs/> (Pristupljeno: 15.03.2025.)

<https://qualityaustria.rs/produktgruppen/integrated-management-system/> (Pristupljeno: 09.03.2025.)

<https://www.infosepo.com/organizacija3.aspx?org=Me%C4%91unarodna%20elektrotehni%C4%8Dka%20komisija> (Pristupljeno: 15.03.2025.)

Jegdić, V. (2010). Model razvoja ekoturizma u Vojvodini. *Ekonomski horizonti*, 12(1), 63-78.

Joksimović, M. (2022). Geografske osnove specifičnih oblika turizma. Geografski fakultet Univerziteta u Beogradu.

Khoja, A. A. H., Kovačević, M., Gardašević, J., & Ali Mohamoud, A. (2021). Održivi turizam u funkciji privrednog razvoja Sustainable Tourism in the function of Economic Development. *Ecologica*, 28(103), 355-62.

Kostić, M. i Milićević, S. (2018). Ekomenadžment turističke destinacije. Univerzi-

tet u Kragujevcu, Fakultet za hotelijerstvo i turizam u Vrnjačkoj Banji.

Marković, J. (2019). Tematski turizam. Novi Sad: Prirodno-matematički fakultet, Departman za geografiju, turizam i hotelijerstvo, Univerzitet u Novom Sadu.

Martins, F., & Fonseca, L. (2018). Comparison between eco-management and audit scheme and ISO 14001:2015. *Energy Procedia*, 153, 450–454. <https://doi.org/10.1016/j.egypro.2018.10.023>

Pandžić, A. (2024). Sistem Menadžmenta Kvaliteta U Institucijama Socijalne Zaštite U Odnosu Na Uspostavljene Ciljeve I Procese. *Social Sciences & Humanities Studies / Društvene i Humanističke Studije (DHS)*, 9(1), 1097–1116. <https://doi.org/10.51558/2490-3647.2024.9.1.1097>

Rabotić, B. (2013). Selektivni oblici turizma. Beograd: Visoka turistička škola.

Stanković, R. i Vujičić, (2011). ISO MENADŽMENT SISTEMI–SADAŠNJOST I BUDUĆNOST ISO MANAGEMENT SYSTEMS–PRESENT AND FUTURE. Festival kvaliteta – 38. Nacionalna konferencija o kvalitetu, Kragujevac.

Stojanović, V. (2023). *Turizam i održivi razvoj*. Prirodno-matematički fakultet, Univerzitet u Novom Sadu.

The International Ecotourism Society (TIES). (2015). *What is ecotourism?* <https://ecotourism.org/what-is-ecotourism/> (Pristupljeno: 15.03.2025.)

Todorov, P., Mihailović, B., & Brzaković, P. (2023). Ekološki aspekti održivog razvoja turizma. *Turističko poslovanje*, 31, 71-82. <https://doi.org/10.5937/turpos0-43367>

Todorov, P., Veljić, A. & Ljubisavljević, J. (2023). THE AHP METHOD APPLICATION IN THE PROCESS OF SELECTING SUSTAINABLE ECODESTINATIONS FOR THE DEVELOPMENT OF ECOTOURISM. 4. međunarodna znanstveno-stručna konferencija za razvoj ruralnog turizma “Holistički pristup razvoju studijskih programa menadžmenta i turizma” Ekonomski fakultet Sveučilišta u Zagrebu. pp. 177-197.

UNEP & WTO. (2005). *Making tourism more sustainable: A guide for policy makers*.

United Nations Environment Programme and World Tourism Organization. Retrieved from <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284408214>

Vujičić, S. i Nikolić, R. (2024). Ekološki menadžment, Visoka škola za poslovnu ekonomiju i preduzetništvo.

Weaver, D. B. (2005). Comprehensive and minimalist dimensions of ecotourism. *Annals of Tourism Research*, 32(2), 439–455. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2004.08.003>

Weaver, D. B., & Lawton, L. J. (2007). Twenty years on: The state of contemporary

ecotourism research. *Tourism Management*.

Zakon o standardizaciji, “Sl. glasnik RS”, br. 36/2009 i 46/2015.

Zakon o turizmu, “Sl. Glasnik RS”, br. 17/2019.

Zakon o zaštiti životne sredine, “Sl. glasnik RS”, br. 95/2018 - dr. zakon.

Živković, N. (2012). Integrisani sistemi menadžmenta, Fakultet organizacionih nauka, Beograd.

Primljeno / Submitted: 04.04.2025.

Prihvaćeno / Accepted: 14.05.2025