UNIVERZITET SINGIDUNUM

DEPARTMAN ZA POSLEDIPLOMSKE STUDIJE

POSLOVNI SISTEMI U TURIZMU I HOTELIJERSTVU
MASTER STUDIJSKI PROGRAM

ZNAČAJ PRIMENE HACCP STANDARDA U ZAŠTITI KORISNIKA TURISTIČKIH USLUGA

- MASTER RAD -

FAKULTET ZA TURISTIČKI I HOTELIJERSKI MENADŽMENT

Mentor: Prof. dr Radmila Živković Student: Nemanja Milosavljević 405871/2012

Beograd,
2014.

UNIVERZITET SINGIDUNUM

FAKULTET ZA TURISTIČKI I HOTELIJERSKI MENADŽMENT

Beograd, Danijelova 32

Kandidat: Nemanja Milosavljević

Broj indeksa: 405871/2012

Studijski program: Poslovni sistemi u turizmu i hotelijerstvu

Tema: Značaj primene HACCP standarda u zaštiti korisnika turističkih usluga podrškom informacione tehnologije

Datum odobrenja rada:
Beograd, ___.___._____.

MENTOR

_____

Prof. dr Radmila Živković

DEKAN

_____

Prof. dr Danijel Cvjetićanin

SADRŽAJ

UVODNA RAZMATRANJA ..... - 3 -

1. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA ..... - 5 -

1.1 Predmet istraživanja ..... - 5 -

1.2 Stepen istraženosti problema ..... - 6 -

1.3 Cilj istraživanja ..... - 6 -

1.4 Metode istraživanja ..... - 6 -

1.5 Hipoteze istraživanja ..... - 7 -

1.6 Zaključak i testiranje hipoteze ..... **Error! Bookmark not defined.**

2. ZDRAVLJE PUTNIKA KAO ELEMENT SIGURNOSTI TURIZMA ..... - 8 -

2.1 Integrisani procesi za bezbednost hrane ..... - 14 -

2.2 Međunarodni propisi i harmonizacija ..... - 16 -

2.3 Domaći propisi ..... - 18 -

3. KORACI I PRINCIPI ZA USPOSTAVLJANJE HACCP SISTEMA U UGOSTITELJSKIM OBJEKTIMA ..... - 20 -

3.1 Određivanje HACCP tima (korak 1) ..... - 23 -

3.2 Opis jela (korak 2) ..... - 25 -

3.3 Identifikacija načina upotrebe hrane (korak 3) ..... - 25 -

3.4 Izrada dijagrama toka procesa (korak 4) ..... - 25 -

3.5 Potvrđivanje dijagrama toka procesa "na licu mesta" (Korak 5) ..... - 27 -

3.6 Analiza opasnosti / rizika (identifikacija potencijalnih rizika) (Korak 6) ..... - 27 -

3.7 Utvrđivanje kritičnih kontrolnih tačaka (CCPn) (Korak 7 / Princip 2) ..... - 29 -

3.8 Utvrđivanje kritičnih granica za svaku CCPn (Korak 8 / Princip 3) ..... - 31 -

3.9 Utvrđivanje i uspostavljanje monitoringa (nadzora) za svaku CCPn (Korak 9 / Princip 4) - 32 -

3.10 Upravljanje korekcijama i korektivnim merama kod neusaglašenosti (Korak 10) ..... - 34 -

3.11 Uspostavljanje postupka verifikacije i validacije HACCP (Korak 11 / Princip 6) ..... - 35 -

3.12 Uspostavljanje dokumentacije i zapisa (Korak 12 / Princip 7) ..... - 38 -

4. OBUKA I USVRŠAVANJE KADROVA ..... - 41 -

4.1 Razlozi potrebe za obukom i usavršavanjem ..... - 43 -

4.1.1 Analiza zadataka ..... - 44 -

4.2 Obrazovanje i obuka zaposlenih ..... - 45 -

5. INFORMACIONI SISTEMI ..... - 48 -

5.1 Kratak istorijat uvođenja informacionih sistema u hotelskim preduzećima..... - 49 -

5.2 Značaj informacionih sistema za poslovanje ..... - 50 -

6. HOTELSKI INFORMACIONI SISTEM (HIS)..... - 52 -

6.1 Organizacija savremenog hotelskog poslovanja ..... - 53 -

6.2 Property managment systems (PMS)..... - 54 -

6.3 Prednosti upotrebe informacione tehnologije ..... - 55 -

6.4 Food Safety Management Systems (FSMS) ..... - 56 -

6.4.1 Bezbednost hrane Softver ..... - 56 -

6.4.2 HACCP plan softver..... - 57 -

7. INFORMACIONI SISTEM KAO PODRŠKA HACCP – STANDARDIMA HOTELA MERKUR..... - 59 -

7.1 Evidencije i obrasci koje poseduje sistem kuhinje hotela Merkur HACCP sistemom..... - 61 -

7.2 Uslovi i prostorije..... - 61 -

7.2.1 Oprema..... - 62 -

7.2.2 Kontrola rada ..... - 62 -

7.3 Ključni aspekti sistema za kontrolu higijene ..... - 62 -

7.4 Dokumentacija i zapisi ..... - 63 -

7.5 Pokretanje korektivnih i preventivnih mera..... - 64 -

7.6 Postupak sa neusaglašenim proizvodom ..... - 65 -

7.7 Transport- 66 -

7.8 Iinformacije o proizvodu..... - 66 -

7.9 Uputstvo za pravilno rukovanje hranom..... - 67 -

7.10 Kontrola temperature ..... - 68 -

ZAKLJUČAK..... - 71 -

LITERATURA..... - 73 -

UVODNA RAZMATRANJA

Turizam kao veoma sveobuhvatan, širok pojam sve vise dobija na znacaju Turisticki fenomen ima jak povratni uticaj na društvo u celini. Turisticko tržište kao tržište posebne vrste u plan stavlja usluge imajući u vidu da korisnici veoma vrednuju njihov kvalitet. Broj turističkih proizvoda odnosno usluga je sve veći.

U vreme opšte globalizacije kada ljudi iz turističkih pobuda putuju u svemir, plove podmornicama odlaze u daleke egzoticne zemlje pokazuju interes za nešto do juce nezamislivo, pitamo se koliko hrana utiče na razvoj turizma?

Mi smo ono što jedemo “Samim tim hrana je oduvek bila komponenta turizma, ali je tek odnedavno zauzela bitnu ulogu u tome kakav celokupni doživljaj i utisak ima turista nakon što poseti neku destinaciju. Hrana i piće ostavljaju snažne utiske o kulturi i okruženju drugog naroda. Ako analiziramo ankete videćmo da očekivanja modernog gosta daleko nadilaze potrebu čistog kreveta i punog zeluca. Snažno je naglašena potreba za povratkom prirodi, probuđena je ekološka svest. Gosti teže za lepšim, sadržajnijim odmorom, bez stresova, žele uživati u svakoj situaciji. Na listi očekivanja visoko je pozicionirana želja za upoznavanjem novih regionalnih gastronomskih specijaliteta, punovredan obrok, odabrana, nadasve zdrava hrana, ali i jela koja će svojom kvalitetom i izgledom pričiniti zadovoljstvo svim čulima. Neretko se događa da traže i jela napravljena prema svojim posebnim željama, ponekad i vegetarijanska ili makrobiotička. Jednostavno rečeno žele zadovoljiti sve materijalne i duhovne potrebe.

Činjenica da je vreme masovnog turizma na zalasku, turistima atraktivne destinacije postaju sve interesantnije, ali i zbog dobrih putnih komunikacija i sve bliže. Navike gostiju za češćim i kraćim odmorom i druženje s prirodom idu u prilog optimizmu

Naši potencijali za razvoj turizma su odlični, naročito ruralnog. Leže u bogatstvu dobro očuvane tradicije života i rada na selu, izgledu krajolika, organizaciji naselja, uređenju okućnica, vrta, unutrašnjosti zgrada, ali i u običajima, legendama, pesmi, plesu, folkloru. Posebne turističke doživljaje (uz zadovoljenje raznolikih potreba gradskog stanovništva za mirom, tišinom, čistim vazduhom, zdravom nezagađenom prirodom, rekreacijom na otvorenom, predivnim krajolikom) čini naša jedinstvena gastronomija - naša domaća izvorna jela, napravljena od autohtonih namirnica po staroj recepturi. Ovome dodajmo i naša odlična vina, vredne ljude i urođenu gostoljubivost. Prirodni uslovi za ekološki uzgoj hrane postoje. Spretniji će upravo to iskoristiti za privlačenje razmaženih i bogatih potrošača, koji su jureći za zaradom gubili zdravlje, a sada su spremni platiti sve da ga povrate ili barem sačuvaju. Veze hrane i zdravlja stalno se isprepliću. Zadovoljstvo

gosta postaje primarni zadatak. Gost nikada neće krenuti na turističko putovanje samo zato da bi kod nas zadovoljio primarnu potrebu za hranom (ma koliko ona bila dobra), ponajmanje onom koju može dobiti u svojoj blizini ili u svakom restoranu ili motelu uz put. Nameće se pitanje što je to, koja i kakva su to jela. Ako smo svesni da je 21. vek, vreme doživljaja potrudimo se da svaki zalogaj za naše goste bude pravi gastronomski užitak, događaj za pamćenje i razlog za veselje i ponovni povratak baš ka nama. Kvalitetom hrane oduševit ćemo i potrošače tipa bonvivan i hedonista.

Da bi hrana kojom privučemo turiste bila po svim standardima ispravna primenjuje se ''HACCP'' sistem za bezbednost hrane. HACCP sistem je sedamdesetih godina postao priznat kao međunarodni standard za proizvodnju bezbedne hrane. Svetske zdravstvena organizacija (WHO) usvojila ga je kao najefikasnije sredstvo za kontrolu i bolesti izazvanih hranom.

U zemljama Evropske unije je obavezan. U proizvodnji i distribuciji hrane najznačajniji aspekti su njen kvalitet i bezbednost!

1. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

Projektom istraživanja definisani su predmet, cilj, metode i hipoteze istraživanja.

1.1 Predmet istraživanja

Ovim istraživanjem u radu je analiziran znacaj primene HACCP standarda u obezbeđivanju korisnika turističkih usluga, sve u cilju zaštite potrošača prilikom korišćenja turističkih usluga. Pre svega morali smo da prikažemo u radu koje su to sve grane industrije koje zahtevaju HACCP sistem. Radom je definisan sam pojam HACCP, njegov sistem, standardi. Detaljno smo analizirali taj integrisani sIstem kontrole tj. HACCP na turistickom tržistu. Aktivnim istraživanjem tržišta doslo se do saznanja o primeni HACCP standarda i njegovog značaja za samog potrosaca. Lepeza usluga je različita pa i HACCP i njegovi standardi su promenljivi u svim fazama proizvodnje jednog artikla. Kvalitet tirističkog proizvoda odnosno usluge potrošači različito percipiraju u zavisnosti od njihovih očekivanja što uslovljava određeni Gep ili jaz sagledan u radu. U delu rada smo standarde HACCP primenili na dobavljače u svim koracima prerade hrane.

Usled rastućih zahteva potrošača, povećane odgovornosti prodavaca, globalizacije, kao i pooštravanja zakonskih obaveza, bilo je neophodno razviti uniformni standard za obezbeđenje kvaliteta i osiguranje bezbednost hrane. Standard za bezbednost hrane u jednom, razvijen je kako bi proverio kompetentnost proizvođača hrane u pogledu bezbednosti, ali i kvaliteta hrane uz pomoć jednog instrumenta, odnosno standarda, čime se štedi i vreme i novac. Uniformni standard i jednoobrazni način procene nivoa kvaliteta dobavljača, smanjuje potrebu trgovaca na malo za nezavisnim proverama. Za trgovce na malo, upravljanje lancem snabdevanja postaje konzistentno i efikasno. Ono smanjuje troškove procesa i povećava nivo bezbednosti za kupce, dobavljače i korisnike. Implementacija IFS standarda može biti ulaznica u krug dobavljača velikih trgovinskih lanaca, ali je takođe i šansa da se demonstrira opredeljenost za bezbednost hrane, njen kvalitet i legalnost, kao i za rad na stalnom unapređenju.

Predmet rada je i utvrđivanje činjeničnih stanja u izabranim ugostiteljskm objektima nakon čega sledi uporedna analiza i zaključci o primeni HACCP standarda u tim objektima i njegovom značaju za same korisnike usluga. Prikazano je i nekoliko anketa kao jedan od načina ispitivanja zadovoljstva potrošača u okviru objekata. Istraživanjem je analizirano i samo korišćenje HACCP standarda. Takođe u radu govorimo o samoj dobiti za potrošace prilikom korišćenja turističkih usluga gde su HACCP standardi zastupljeni.

1.2 Stepen istraženosti problema

Dugo najavljivani HACCP standardi još nisu uvedeni u sve ugostiteljske objekte u našoj zemlji. O tome koliko se stiglo sa uvođenjem HACCP sistema vidi se kroz nekoliko ugostiteljskih objekata u našoj zemlji, prikazuje zastupljenost HACCP standarda i samo mišljenje preduzetnika o značaju tih standarda i njihovoj primeni, a sve u cilju obezbđivanja njihovih korisnika. Uprkos pozitivnih mišljenja preduzetnika pa i sama statistika HACCP standarda i njegov značaj za potrošače, turističko trzište Srbije u nedovoljnoj meri primenjuje HACCP standard, a radom ćemo videti koji su glavni uzroci toga.

1.3 Cilj istraživanja

Cilj istaživanja je prezentovati HACCP standarde i prikazati ulogu i značaj tih standarda za korisnike turističkih usluga. Sam rad sadrži celine koje se odnose na pojmovna odrđenja HACCP standarda dajući osnovna obeležja ovog sistema kvaliteta. U istraživanju treba sagledati sve prednosti koje nosi HACCP sistem, pa i nedostatke ako ih ima. Cilj je takođe sagledati funkcionisanje i zastupljenost HACCP standarda u našoj zemlji. Jedan od ciljeva je da istraživanjem objekata i prikupljenim informacijama na terenu što bolje prezentujemo rad kako bi zakljucak bio odgovarajući. Sagledati usluge kod kojih je prisustvo HACPP standarda od velikog značaja za bezbednost korisnika tih usluga. Bitno je istraživanjem dokazati ulogu HACCP standarda i da predstavlja jednu od mera koja je od velikog značaja za naše potrošače i njihovu bezbednost.

1.4 Metode istraživanja

U ovom istršivanju korisćena je istorijska, deskriptivna, statistička komparativna, analitička, apstraktna i sintetička metoda.

- Istorijskom metodom su uopsteno prikazani začeci HACCP standarda u našoj zemlji i ti karakteristični vremenski periodi za HACCP i njegov uspon.
- Apstraktnom metodom tretirana su pojmovna određenja HACCP standarda. Apstraktnom metodom konstatujemo same karakteristike koje nosi HACCP sistem i važnost za određeni turistički proizvod tj. uslugu, kao i za korisnike tih usluga.
- Deskriptivnom metodom smo se skoncentrisali na stanje odnosno status ispitanika, gde smo kao osnovnu tehniku za prikupljanje podataka koristili definisani intervju i na osnovu toga dobili generalno stanje.

- Analitička metoda je korišćena za, istraživanje na istraživanjima sekundarnih podataka.
- Statistička i komparativna metoda su korišćene kako bi se prikazala dinamika tražnje za potrebom HACCP standard na tržištu od dana primene. Statistička i komparativna metoda je takođe korišćena kako bi se prikazao stepen zadovoljstva porošača određenim uslugama u turizmu.

1.5 Hipoteze istraživanja

- H1. Primena HACCP standarda doprinosi zaštiti korisnika turitičkih proizvoda,
- H2. Potrošači koriste turističke usluge kod kojih je zastupljen HACCP sistem kako bi preventivno uticali na pojavu bolesti,
- H3. Povećava se profit na tržistu korišćenjem HACCP standarda,
- H4. Bezbedan sistem hrane doprinosi povećanju turističke tražnje,
- H5. Sigurnost zdravlja putnika i pouzdanost turizma povećava se zastupljenošću HACCP,
- H6. HACCP sistem štiti proizvođaca od mogućeg negativnog publiciteta.

2. ZDRAVLJE PUTNIKA KAO ELEMENT SIGURNOSTI TURIZMA

Programu medicine putovanja (2005) kanadske Agencije za javno zdravlje o turizmu i uzdravlju napisano je: «Ostati zdrav tokom putovanja u pravilu je pitanje zdravog razuma, uz to da dodatno obratimo pažnju na mere opreza vezane uz sigurnost i pouzdanost putovanja.[1] Dakle, uz malu promenu svog ponašanja vaše putovanje može biti isplativ, uzbudljiv i zdrav doživljaj! Ovo je dobar opis uzajamnog odnosa turizma i zdravlja. Međutim, zbog pojave novih pretnji sigurnosti međunarodnog zdravlja idiličan odnos turizma i zdravlja menja se tako da se danas nalazimo u novoj situaciji ugroženosti zdravlja. Gledano s pozitivne strane današnja svetska elektronska transparentnost onemogućava bilo kojoj zemlji da prikrije nastup neke zarazne bolesti koja ima sposobnost širenja u epidemijskom obliku. Vesti će uvek procuriti, i biće objavljene! Objavljeni stav dr Chan (WHO) značajno objašnjava novonastalo stanje odnosa sigurnosti zdravlja i pouzdanosti turizma. Ipak, zahvaljujući savremenom napretku prirodnih, tehničkih i biomedicinskih nauka, te sveopštoj informatizaciji i porastu mogućnosti putovanja danas svaki građanin zna zaista mnogo o zdravlju u smislu zaštite, čuvanja i poboljšavanja zdravlja, zbog čega bez obzira na nove pretnje zdravlju valja verovati u našu sposobnost pronalaženja adekvatnog odgovora na nove opasnosti po međunarodnu sigurnost zdravlja.

Znanje o sigurnosti zdravlja očekuje se i od učesnika u turizmu lokalne destinacije. Uostalom, pitanje stanja i kretanja zdravlja u turizmu nije pitanje morala, nego je to pitanje razvoja turizma, časti i prestiža lokacije, deo našeg identiteta. Danas je na opštoj sceni (naročito u turizmu) potraga ljudi za izazovima - autohtonim novim doživljajima.

Kod većine putnika (najčešće zdravih, i/ili potpuno zdravstveno osiguranih) cilj je izazova turizma (putovanja) primarno doživljaj novog delovanja! Tek sekundarno (osim kod onih u potrebi) cilj je zdravlje što, naravno ne znači da je ta populacijska grupa u turizmu zenemarena. Oni su predmet rada posebne grane turizma, tzv. zdravstvenog turizma. Međutim, zajednički interes svih je poboljšanje sigurnosti zdravlja i pouzdanosti turizma.[2]

Zdravlje, odmor i rekreacija spadaju među osnovne motive u turizmu. Radi toga se turizam ne može zamisliti bez zdravstvene zaštite kako turista, tako i stanovništva i zemlje u koju se putuje. Medicina i turizam usko se prepliću i međusobno uslovljavaju.

[1] http://rcm.unwto.org/en/content/about-tourism-emergency-response-network-tern-0
[2] Interagency Collaboration for Public Health at Points of Entry: rcm.unwto.org/en/content/about-tourism-emergency-response-network-tern-0

Zdravlje turista je nova grana javnog zdravstva i preventivne medicine, a bavi se zaštitom i unapređenjem zdravlja turista. Turizam, odnosno zdravlje turista se bavi interakcijom turističke populacije čije su karakteristike: masovnost, mobilnost, sezonalnost, regionalna ekspanzija, grupisanje u kratkom vremenu na ograničenom prostoru, vulnerabilnost, i turistički ambijent, odnosno okruženje u novoj destinaciji na odmoru.

Preporuče mere su dogovorene sa WTO, a sa ciljem da se životi i zdravlje ljudi, putnika, potrošača, turista zaštite na najbolji mogući način, a to se najlakše postiže praćenjem i ispunjavanjem određenih standarda. Čak i mere pružanja prve medicinske pomoći, sa svim svojim odrednicama i smernicama, predstavljaju skup dobro osmišljenih i savršeno implementiranih postupaka koje je neophodno utvrditi na svim nivoima.

Sa obzirom da se u ozbiljnim državama izuzetno vodi računa o potrošačima roba i usluga, napravljen je poseban podsetnik, koji treba da pruži praktičnu pomoć onima koji se spremaju za put ili odlazak na drugu destinaciju od one u kojima im je prijavljen boravak.

Pripreme za putovanje:

1. Korisne informacije – obaveštenja o putovanju i boravku u destinaciji:
    - tačna udaljenost od mesta boravka,
    - podaci o polasku i povratku,
    - vrsta prevoznog sredstva, mesta za odmor i ručavanje,
    - stanje sanitarnih uređaja na destinaciji,
    - uslovi za sprovođenje mera lične higijene,
    - karakteristike podneblja (klima),
    - stanje i prognoza vremena, sa temperaturom vazduha, vode, vlažnosti,
    - karakteristične potencijalne opasnosti: zmije, pauci, požari, lavine,
    - uslovi smeštaja u hotelu, kampu,
    - sigurnosno stanje i odnos domaćina prema turistima,
    - uslovi pružanja preventivno-medicinske zaštite,
    - eventualna endemska žarišta,
    - mogućnost ostvarivanja mera zdravstvene zaštite i dr.
2. Preporuke - obaveze na putovanju:

- vakcinisanje i potvrda o obaveznim vakcinacijama,
- potvrda o zdravstvenom osiguranju,
- uputi hroničnim bolesnicima,
- uputi invalidima o njihovim posebnim potrebama,
- preporuke o primerenoj garderobi i sredstvima za ličnu higijenu,
- neophodna zaštitna i slična sredstva,
- obaveza pridržavanja uputa vođe puta,
- zabrana konzumiranja alkohola i droga.

3. Neposredno pred putovanje:

- provera izvršenja svih preporuka i zadatih obaveza,
- provera čistoće i stanja prevoznog sredstva,
- provera mogućnosti ostvarivanja određenih oblika zdravstvene zaštite.

Na ovaj način se izbegava bilo kakva mogućnost nastanka sigurnosnih ili zdravstvenih problema, za koje bi krivicu mogao snositi organizator putovanja. Praćenjem i postupanjem po merama koje su preporučene i sami turisti će zaštititi i sebe i grupu u kojoj se nalaze.[3]

Zdravlje putnika

Budući da je pouzdanost turizma u fokusu pažnje Svetske turističke organizacije (UNWTO), i budući da je zdravlje putnika značajan faktor pouzdanosti turizma UNWTO je spremno dočekala ovogodišnju akciju WHO upriličenu povodom Svetskog dana zdravlja. Putem svog EMS-a (*Emergancy Management System*), tačnije njegove TERN mreže (*Tourism Emergancy Response Measures Network*) ova se je organizacija odmah uključila u aktualna zbivanja na području globalne sigurnosti zdravlja.[4]

Postupajući na ovaj način UNWTO je pokazala da su za nju sigurnost zdravlja i pouzdanost turizma, usko povezana pitanja, te da nove rastuće pretnje javnom zdravlju, kao sto su nove zarazne bolesti (SARS, ptičji grip, i sl.) mogu ugroziti međunarodno zdravlje i pouzdanost turizma. UNWTO je, isto tako na taj nasin pokazala da međunarodnu zajednicu čeka još mnogo posla kojeg treba koordinirano obaviti na putu do konačnog usvajanja opšteg stručnog odgovora na izazov pretnje novih epidemija zaraznih

[3] Živković R., Ponašanje i zaštita potrošača u turizmu, Univerzitet Singidunum, Beograd, 2010, str. 171-172.
[4] International Society of Travel Medicine (ISTM), 2007.; www.istm.org/

bolesti. U novonastaloj situaciji UNWTO, zbog toga poziva sve zemlje članice da nastave izgrađivanje svojih kapaciteta prevencije, detekcije, izveštavanja i odgovora protiv postojećih i dolazećih opsanosti za sigurnost zdravlja zajednice i pojedinca. Od ranije poznati stav UNWTO o sigurnosti zdravlja putnika nalazimo u Prirucnik WTO pod nazivom «*Tourist safety and Security, Practical Measures for Destinations*». U ovom članku prikazuje se sadrzaj Priručnika koji tretira pitanje uloge zdravstva na području pouzdanosti turizma svih nivoa odgovornosti.

Dakle, ne mešajući se u stručna medicinska pitanja zaštite zdravlja UNWTO za svoja polazišta u pogledu zdravlja putnika uzima stav WHO naveden u Priručniku International Health and Travel koji glasi: Rizici po zdravlje povezani s putovanjima problem su podeljenje odgovornosti svih učesnika u turizmu (zdravstva, turističke industrije i putnika).[5] Ključni faktori rizika po zdravlje na putu jesu: destinacija, trajanje poseta, svrha putovanja, ponašanje putnika, pouzdanost /lokalnog/zdravstva i standardi smeštaja, kvalitet hrane i vode, kao i sanacija i higijena okoline.

Primena navedenog stava WHO u turizmu proširuje mogućnost uključivanja pažnje UNWTO na područje pitanja vezanih za rizike zdravlja na putovanjima. UNWTO je, inače godinama pre drugih naglašavala važnost ovog pitanja. Šta više, u tom smislu davala je konkretna praktična rešenja u kojima je zdravlje svih učesnika u turizmu tretirano kao središno pitanje sigurnosti i pouzdanosti turizma. Delujući proaktivno UNWTO je trajno potencirala važnost uloge sistema zdravstva za pouzdanost turizma.[6]

Na britanskom tržištu veliki napori su usmereni na prevenciju i što bolju informisanost turista. FTO (*Federation of Tour Operators*) i ABTA (*Association of British Travel Agents*) objedinjavaju aktivnosti i uvode za svoje članice novi e-mail i sms text servis koji omogućava da potrošači dobiju aktuelne informacije posle bukiranja putovanja, a pre putovanja, ili na samom putovanju u slučaju opasnosti. Ove asocijacije realizuju i svojevrsnu kampanju pred sezonu pod nazivom *KNOW BEFORE YOU GO*. Cilj ove kampanje bio je da podstakne 45 miliona Britanaca koji svake godine putuje na odmor u inostranstvo, da se što bolje informišu pre samog putovanja i izbegne bilo kakav rizik tokom letovanja.

Veliki deo aktivnosti britanskih asocijacija odnosi se na zaštitu zdravlja potrošača koje moće biti ugroženo zbog neadekvatnih higijenskih uslova ili nedovoljno bezbednih objekata na destinacijama. U cilju što profesionalnije pomoći britanskim turoperatorma, FTO sprovodi istraživanje kojim je obuhvaćeno 18.000 smeštajnih objekata na različitim

[5] UNWTO Tourism Highlights, 2012 Edition
[6] International Society of Travel Medicine (ISTM), 2007.; www.istm.org/

destinacijama.[7]

Obe britanske asocijacije inicijatori su donošenja i posebne regulative koja bi se odnosila na određene standarde u domenu higijene i bezbednosti turista i koja bi obezbedila visok stepen zdravstvene zaštite Britanaca tokom putovanja.

Konceptualni okvir standarda kvaliteta turizma i zdravlja

Etička načela stručnog rada zdravstva uklopljena su, u meri u kojoj je potrebno i u konceptualni okvir standarda kvalitete i pouzdanosti turizma, s tim da oba područja uvažavaju ISO standarde stručnog delovanja. Higijena je za oba sektora jedan od temeljnih činitelja kvalitete, sigurnosti, pouzdanosti i dostupnosti sistema, a tradicionalna gostoljubivost kao jedan od civilizacijskih temelja turizma, na primeren način važna je i u zdravstvu. Konačno, budući da je razvoj opšti interes svih učesnika u turizmu standardi kvaliteta, sigurnost zdravlja i pouzdanost delovanja struka (temeljem usvojenih strateških dokumenata zajednice) potrebno je na području turizma, u tom smislu shvatiti i primenjivati kao nacionalne i lokalne prioritete.

Budući da rastom kupovne moći potrošača, vrednost potrošnje proizvoda hrane apsolutno raste u celokupnoj strukturi turističkih proizvoda, to istovremeno znači kako će potrošači neprekidno zahtevati kvantitativno (u manjoj meri) i kvalitativno (u većoj meri) povećanje standarda za bezbednost hrane.

Bezbednost turista često je ugrožena nehigijenski pripremljenom hranom i lošim kvalitetom usluge u restoranima. U slučaju nezgoda i zdravstvenih problema svaki turista bi trebalo biti osiguran tokom celog odmora. Zbog toga većina hotela osigurava svoje goste, dok se o sigurnosti turista tokom putovanja, u slučaju eventualne nezgode, brinu osiguravajuće kompanije.

Bez obzira na kategoriju hotela u kojoj se provodi odmor, gost bi tokom boravka u njemu trebalo da se oseća sigurno i zaštićeno. Zaposleni u hotelu odgovorni su za bezbednost gosta od momenta njegovog prijavljivanja na recepciji pa sve do odjave i svojim gostima bi trebalo da obezbede i osećaj topline i sigurnosti, jer se gost tokom odmora mora osećati najsigurnije baš dok je u hotelskom kompleksu.

Mnogi putnici, zbog nedovoljne informisanosti, nenamerno se izlažu opasnostima zaraze od različitih bolesti tokom putovanja. Posebno atraktivni egzotični krajevi skrivaju brojne opasnosti za zdravlje putnika. Različite bolesti poput hepatitisa, malarije, dizenterije, tifusa, žute groznice, kolere, besnila i raznih drugih zaraznih bolesti mogu uništiti doživljaj putovanja i predstavljaju ozbiljnu pretnju zdravlju.

[7] Spasić V., Garancija sigurnosti i bezbednosti potrošača kao strategija organizatora putovanja, 6. Naučni skup sa međunarodnim učešćem Sinergija, Bijeljina, 2010.

Tropska i putnička medicina

Tropska i putnička medicina je relativno nova grana medicine koja se razvila nakon što su ljudi sve više počeli da putuju svetom, a pogotovo u zemlje u razvoju.[8] Zahvaljujući velikom uspehu domaćeg zdravstva, mnoge uobičajene zarazne bolesti u našoj zemlji ne postoje. Međutim, nije svuda tako. Mnoge zemlje imaju dosta problema sa održavanjem čistoće pitke vode, bolestima kojima stanovnici naše zemlje nisu izloženi, a takođe i sa raznim insektima i parazitima kojih u Srbiji nema.

Broj putovanja u svetu, ali i kod nas, raste iz dana u dan. Odredišta koja su nekad posećivali samo vojnici, misionari i istraživači danas postaju uobičajena mesta za poslovna i turistička putovanja. Kako svet postaje sve više globaliziran, tako raste i broj međunarodnih putovanja. Tropska područja postaju najpoželjnija odredištima za odmor.

Međutim, sa porastom te vrste putovanja, raste i zdravstveni rizik putnika, što je takođe nešto novo. Upravo se zato razvila tropska i putnička medicina, čiji je jedan od glavnih zadataka prevencija bolesti pre nego što do njih dođe. Preventivne mere postoje za gotovo sve zdravstvene probleme u sklopu tropske i putničke medicine.

Mere zaštite putnika pre putovanja

Mnogobrojni su uzroci od kojih zavise preventivne mere i saveti koje će putnik dobiti pre putovanja. Najčešći uzroci bolesti na putovanju su sledeći: odredište (zemlja, grad ili selo); vrsta i trajanje putovanja; godišnje doba; smeštaj i hrana; ponašanje putnika; prethodne bolesti; lekovi koje možda putnik koristi i njihove nuspojave i trudnoća.

Po pravilu, rizik najviše zavisi od same zemlje u koju se putuje. Zdravstveno je najrizičnije putovanje u zemlje u razvoju, dok putnici u Kanadu, SAD, zapadnu Europu, Japan, Australiju i Novi Zeland nemaju veći rizik nego kod kuće. Putovanje u urbanizovana turistička naselja manje je rizično, ali i tada putnici često posećuju mesta izvan hotelskih naselja i mogu biti izloženi zaraznim bolestima. Deca, stariji ljudi, imunokompromitovane osobe i trudnice osetljiviji su i trebali bi se detaljnije posavetovati sa doktorom.

Tzv. zaštitne vakcine su danas dostupne svima te ako je potrebno svako od putnika se pre samog putovanja može obratiti doktoru radi vakcinacije protiv određenih bolesti. Ako putujete u daleke egzotične krajeve, raspitajte se o zdravstvenim propisima Svetske zdravstvene organizacije i pribavite odgovarajuće potvrde. Putničke agencije svojim putnicima obično ukažu pažnju na potvrde koje moraju imati sa sobom na putovanju. A u slučaju da putujete sami savet uvek možete dobiti u Službi za

[8] http://www.cybermed.hr/centri_a_z/putnicka_i_tropska_medicina

epidemilogiju ili Republičkom zavodu za zdravstvo.

Zdravstveno osiguranje

Polisa putničkog zdravstvenog osiguranja pruža zaštitu i sigurnost tokom privremenog boravka u inostranstvu i garantuje pokriće eventualnih troškova u slučajevima neophodne medicinske pomoći zbog iznenadne bolesti ili posledice nesrećnog slučaja - nezgode. Polisa putničkog zdravstvenog osiguranja mora se zaključiti pré odlaska na planirano putovanje, a shodno našem tržištu može se zaključiti: individualno; porodično i grupno.

Svakako pre odlaska na put zaključite zdravstveno osiguranje koje odgovara vašem planiranom putovanju i informišite se o dostupnosti medicinske službe u zemlji u koju putujete. Opasnosti vrebaju na svakom koraku, a pre svega zbog klimatskih i drugih osobenosti, u nekim zemljama postoji povećana opasnost od zaraznih bolesti.[9]

2.1 Integrisani procesi za bezbednost hrane

Danas je široko prisutna svest da opasnost po zdravlje ljudi dolazi putem lanca ishrane gde na različite i mnogostruke načine postoji mogućnost komtaminacije koja se moze preneti na finalan proizvod u ishrani ljudi. Očigledno je da se rizik po zdravlje moze najefikasnije smajiti ako su tacke opasnosti identifikovane i ako je rizik u svakoj od njih smanjen primenom adekvatnih mera kontrole.

Pošto je povećanje i opadanje mogućnosti rizika u bilo kojem trenutku neizbežno zbog toga sto je opasnost prisutna u narednim fazama proizvodnje ili u kasnijim fazama lanaca proizvodnje, sve te tačke moraju se pažljivo razmotriti, mora da postoji kordinacija i multidisciplinarna saradnja, a sve to je na jednotavan nacin iskazana filozofija bezbednosti zdrave hrane.Integrisan način razmišljanja sve više se koristi ne samo zbog bezbednosti hrane, nego i iz komercijalnih razloga.

"U svetu i kod nas urađene su brojne studije o kvalitetu i zdravstvenoj ispravnosti namirnica životinjskog porekla i stepenu njihove kontaminacije zagađivačima biološkog, hemijskog i fizičkog porekla u kojim su izučavani njihovi izvori i putevi transfera, način dospevanja i migracije, kao I njihov sadržaj u finalnim proizvodima. Ove studije su stvorile osnovu da se dobije uvid u izvore, puteve širenja i nivoe kontaminacije, kao i značaj i moguće posledice po zdravlje ljudi. Iz ovih izučavanja proizašle su mere zaštite koje treba preduzimati u procesu proizvodnje, maksimalno dozvoljene koncentracije za pojedine kontamininte, postupci i metode praćenja kontaminenata u pojedinim karikama, kao i

[9] Stav WHO naveden u Priručniku “International Health and Travel”

osnovni elementi za zakonodavnu regulative u oblast ograničavanja ili zabrane upotrebe pojedinih sredstava ili u procesu proizvodnje hrane. Na bazi tako stvorenih saznanja propisani su i postupci upravljanja rizikom, praćenja i monitoring programi za pojedine kontaminente ili grupe kontaminenata u zemljištu, poljoprivrednim kulturama, finalnim proizvodima i namirnicama biljnog i životinjskog porekla. Međutim, kontrola finalnih proizvoda, bez obzira kako sveobuhvatna i rigoroyna, nije mogla da spreči relativno česte incidente situacije i trovanja hranom ne samo mikrobiološkim veći hemijskim i fizičkim agensima."[10]

Pocetkom devedesetih godina prošlog veka je u široku primenu ušao preventivni preventivni sistemski prikaz koji se koristi u proizvodnji hrane, kao sistem osiguranja kvaliteta zdravstvene ispravnosti hrane. Ovaj koncept, poznat pod imenom HACCP razvijen je jos 1959. godine za potrebe svemirskih istraživanja, a u praktičnu primenu kao integrisani system u procesu proizvodnje namirnica od polja i farme do trpeze u većini zapadnih zemalja uvodi se od 1991. godine.

U suštini HACCP sistem je naučno zasnovan, racionalan i sistemski pristup za identifikaciju, procenu i kontrolu rizika u toku procesa proizvodnje, prerade, obrade, pripreme i upotrebe hrane, a sa ciljem da se osigura da hrana bude bezbedna za potrošače, odnosno da ne predstavlja neprihvatljiv rizik po zdravlje.

Integrisani koncept bezbednosti hrane je jedini način da se ostvare osnovni ciljevi, visok nivo zaštite potrošača i životne sredine. Nova filozofija u inspekciji hrane koja se razvija u Evropskoj Uniji zasniva se na samokontroli. Prihvaćeno je da je u najboljem interesu industrije da preduzme i primeni sve neophodne mere za obezbđenje zdravstvene ispravnosti i kvaliteta hrane na nivou potrošaca. Stoga se očekuje od same industrije da obezbedi, koristeći proaktivnu sistematsku metodologiju, da gotov proizvod bude pouzdanog prethodno utvrđenog kvaliteta i nivoa zdravstvene ispravnosti. Sve akcije se odvijaju transparentno jasan način i dokumentovano, tako da se zadobije poverenje potrošača i omoguci dobijanje zvaničnog sertifikata o uslovima proizvodnje gotovog proizvoda. HHSP koji postoji na nivou stočne proizvodnje, a HACCP na nivou prerađivacke industrije, zadovoljavaju kriterijume zdravstvene ispravnosti, a ISO standardi garantuju kvalitet proizvoda.[11]

Osnove standarda za bezbednost hrane u EU

Polazeći od značaja hrane, Komisija EU je 12. 01. 2000. Godine usvojila polazne osnove i akcioni plan koji je dat u dokumentu pod nazivom “Bela knjiga za bezbednost

[10] HACCP verzija Codex Alimentarius GAC / RCP,REV 4 -2003
[11] www. europa.euint/scadplus/leg/en/te

hrane. Kroz 9 poglavlja i 117 smernica u navedenom dokumentu su dati: principi za bezbednost hrane; međunarodni aspekti; osnovni elementi politike; osnivanje evropskog tela za hranu; aspekti regulative; kontrola i informisanje potrošača.[12]

Bela knjiga za bezbednost hrane sadrži 80 odvojenih akcija koje se moraju sprovesti u roku od 5 godina. Vec početkom 2002. godine, u okviru Evropske Komisije formirano je "Nezavisno telo za hranu, a zatim je formirana i mreža Nacionalnih agencija i Naučnih tela čiji osnovni zadatak da sprovedu usvojeni akcioni plan, izrade prateće zakone I standard za bezbednost hrane.

Na nivou EU usvojen je osnovni princip da zakon mora počivati na aspektu proizvodnje i kontrole hrane „od farme do trpeze", a standardi za bezbednost moraju biti zasnovani na tri ključna aspekta:[13]

- ekonomskom
- socijalnom
- posledicama po životnu sredinu

2.2 Međunarodni propisi i harmonizacija

Prenošenje propisa nije jednostavan mehanički zadatak. Kako je to rečeno u uvodu u Belu knjigu "uspešno funkcionisanje unutrašnjeg tržišta se zasniva, kako na sveobuhvatnom skupu detaljnih propisa kojim a se uklanjaju formalne prepreke, tako i na postojanju osnovnih ekonomskih preduslova koji se podrazumevaju. Oni posebno uključuju i postojanje otvorene i poštene konkurencije izmedđu privrednih subjekata. Pored toga, podjednako je važno i sledeće: "osnovni izazov za pridružene zemlje pri preuzimanja zakonodavstva unutrašnjeg tržišta ne leži u približavanju njihovih pravnih tekstova, već u prilagodđavanu administrativnih mašinerija i društava uslovima neophodnim za funkcionisaje zakonodavstva. To je složen process koji zahteva stvaranje ili prilagodđavanje neophodnih institucija i struktura, i podrazumeva fundamentalne promene odgovornosti, kako nacionalno administrativnih i sudskih sistema, tako Ii novog privatnog sektora.

Od međunarodnih organizacija se očekuje da donesu nove i preispitaju postojeće, naučno zasnovani standardi koji bi omogućili liberalizaciju prometa i sprečili moguće nesporazume. Dokument Komisije EU koji se odnosi na unutrašnje tržište nosi naziv Strategija za evropsko unutrašnje tržište. Usvojen je u novembru 1999.godine. Ovaj

[12] www. europa.euint/scadplus/leg/en/te
[13] www. europa.euint/scadplus/leg/en/te

akcioni plan kombinuje kratkoročne i dugoročne ciljeve i obuhvata period do 2004 godine. Ciljevi Strategije su svrstani u četiri grupe: poboljšanje kvaliteta života gradđana, jačanje efikasnosti robnih i finansijskih tržišta EU, poboljšanje poslovnog okruženja i korišćenje prednosti unutrašnjeg tržišta. U ovom dokumentu, Komisija je obuhvatila oko stotinka prioritetnih aktivnosti, koje bi trebalo da se realizuje u toku 18 meseci.Od toga, oko 30 su potpuno nove inicijative. Propisi o unutrašnjem tržištu EU, koji su obuhvaćeni procesom usklađivanja zakonodastva, obuhvataju 23 oblasti od kojih je posebno značaja oblast poljoprivrede. U suštini, ovo zakonodastvo predstavlja najveći deo ukupnog zakonodastva zajednice, sa učešćem od oko 40%. Njegova harmonizacija je dugotrajan i vrlo složen process koji ima više aspekata: usvajanje zakona, primenu njihovu, formiranje odgovarajućih institucija za sprovođenje propisa, modernizaciju pravosudđa… Evropska unija regulisala je promet prehrambenih proizvoda brojnim dokumentima od kojih su najvažniji:

- Propisi 178/2002 Evropskog parlamenta i Saveta
- Opšti zakon o hrani. Ovim se zakonom pokrivaju sve faze proizvodnje, prerade i distribucije hrane za ljude i životinje izuzev primarne proizvodnje, pripreme, rukovanjai skladištenja hrane.

Pod "životnim namirnicom" podrazumeva se bilo koja supstanca ili proizvod, obrađena, delimično obrađena ili neobrađena, a namenjena je za ljudsku ishranu ili se s razlogom pretpostavlja da će je konzumirati ljudi. Ovde se uključuju i pića i bilo koja supstanca, uključujući vodu, koja je sa namerom uneta u hranu tokom njene proizvodnje, pripreme ili obrade.

- Propis EC 852/2004 Evropskog parlamenta i Saveta, koji se odnosi na higijenu prehrambenih proizvoda. Osnovni principi ovog propisa su: primarnu odgovornost za bezbednost hrane imaju subjekti koji se bave hranom i to u celom lancu, počevši od primarne proizvodnje, uvodi se opšta primena procedura koje se zasnivaju ma HACCP principima i pravilima dobre higijenske prakse, sve u cilju povećanja stepene odgovornosti subjekata koji se bave hranom, upustva dobre prakse pomoć su subjektima koji se bave hranom sa ciljem da se usaglase sa propisima iz oblasti higijene hrane i primene HACCP principa, utvrđivanje mikrobioloških kriterijuma i kontrole temperature na osnovu naučne prakse, a u cilju upravljanja rizicima koji se tiču hrane. Mora se osigurati da hrana koja se uvozi zadovoljava iste higijenske standard kao i hrana koja se proizvodi u EU. Ovaj se dokument primenjuje u svim fazama proizvodnje, prerade i distribucije

hrane i kod uvoza, a bez povrede specificnih zahteva iz oblasti higijene hrane.[14]

- Propis EC 853/2004 Evropskog parlamenta i Saveta koji se odnosi na higijenu hrane zivotinjskog porekla. Ovaj propis dopunjuje propis EC 852/2004. U Aneksu II dati su zahtevi koji se odnose na neke proizvode životinjskog porekla, obeležavanje, HACPP procedure i podatke o prehrambenom lancu. Propis sadrži sledeće principe: primenjuje se na nepreradđene proizvode životinjskog porekla, nabavka i rukovanje preradđenim proizvodima životinjskog porekla upotrebljenih za pripremanje takve hrane moraju biti u skladu sa zahtevima ovog propisa.[15]
- Direktiva 93/43/EEC dopunjena propisom EC 1882/2003 Evropskog parlamenta i Saveta. Ovo je document o higijeni prehrambenih proizvoda koji utvrđuje: opšta pravila higijene za namirnice, procedure za proveru usaglašenosti namirnica sa pravilima, podsticaj primene i razvoja smernica za dobru higijensku praksu koju su preporučili Komosija Codex Alimentarius, FAO I WHO, najava HACCP principa."[16]

Posebno se ovom direktivom naglašava d ace se priprema, prerada, proizvodnja, pakovanje, smeštaj, prevoz, distribucija, rukovanje, skladištenje i prodaja životnih namirnica sprovesti na higijenski način, sto sve obuhvata i HACCP koncept.

2.3 Domaći propisi

U našoj zemlji oblast proizvodnje i prometa prehrambenih proizvoda regulisana je sa više zakona, pravilnika i drugih podzakonskih akata. Najvažniji od njih su:[17]

- zakon o zdravstvenoj ispravnosti životnih namirnica i predmeta opšte upotrebe,
- zakon o genetički modifikovanim organizmima,
- zakon o organskoj poljoprivredi,
- zakon o geografskim oznakama porekla,
- zakon o sadnom materijalu voćaka, vinove loze i hmelja,
- zakon o sanitarnom nadzoru,
- zakon o semenu,
- zakon o veterinarstvu,

[14] www. europa.euint/scadplus/leg/en/te
[15] www. europa.euint/scadplus/leg/en/te
[16] Tekst preuzet iz "bele knjige"
[17] Registar i svi objavljeni propisi mogu se pronaci u publikacijama oje izdaje sluzbeni list i sluzbeni glasnik republike Srbije, propisi se mogu pronaci na internetu i zakoni objavljeni 2001. Internet magazin Serbia food http://www.serbiafood.co.rs/propisi

- zakon o vinu i rakiji,
- zakon o vodama,
- zakon o zdravstvenom nadzoru nad životnim namirnicama i predmetima opšte upotrebe,
- pravilnik o posebnim uslovima koje treba da ispunjavaju klanice za klanje životinja iz uvoza,
- pravilnik o sanitarno-higijenskim uslovima za objekte u kojima se obavlja proizvodnja i promet životnih namirnica i predmeta opšte upotrebe,
- pravilnik o mikrobiološkoj ispravnosti namirnica u prometu,
- pravilnik o higijenskoj ispravnosti vode za piće.

3. KORACI I PRINCIPI ZA USPOSTAVLJANJE HACCP SISTEMA U UGOSTITELJSKIM OBJEKTIMA

Ugostiteljska delatnost je specifična u smislu osiguranja zdravstveno ispravne hrane. U dinamici procesa finalizacije proizvoda izražena je velika frekvencija zdravstvenih rizika. Naime velik je broj procesa koji se obavljaju prilikom pripreme hrane i pri čemu hrana dolazi u dodir sa raznom opremom i površinama, sa naglaskom na prisutnosti samih zaposlenih koji manipulišu hranom.

Za uvođenje HACCP sistema u ugostiteljskim objektima moraju biti zadovoljeni osnovni sanitarno tehnički uslovi, mora postojati adekvatan režim održavanja higijene, a zaposleni moraju imati znanje o pojmovima i načinu funkcionisanja samog sistema. Današnji trendovi usmereni su na kvalitet i poboljšanje usluga orijentisani su ka kupcu. Od njega sve počinje jer on postavlja zahteve, ali ciklus se sa njime i završava jer upravo je kupac taj koji daje povratnu informaciju o kvalitetu pružene usluge. Zahtevi današnjeg kupca sve su veći, a tako i u pogledu zdravlja. HACCP sistem predstavlja model koji će doprineti sigurnosti korisnika usluga, unapređenja njegova zdravlja a time i njegovog zadovoljstva.[18]

U tabeli koja sledi možemo primetiti da kvalitet i standard jednog hotela i drugog ugostiteljskog objekta reguliše kategorizacija tj broj zvezdica. Možemo zaključiti iz tabele i videti da veći broj zvezdica omogućava kvalitetniji sadržaj opremljenost kao i kadrovsku strukturu tj. uslugu.

30%-46% (hotel sa jednom zvezdicom)	47%-54% (hotel sa dve zvezdice)	55%-69% (hotel sa tri zvezdice)	70%-84% (hotel sa četri zvezdice)	85%-100% (hotel sa pet zvezdica)
Minimum od pet ponuđenih soba 100% kupatila sa privatnim objektima. Domaći gosti koji su jednom već	U dodatim zahtevima za 1 zvezdicu * sve operativne površine mogu se naći u nivou od 2 zvezdice	Dodatak za zahtev za 2 zvezdice sve operativne oblasti mogu se naći sa 3 zvezdice za	Dodatak za zahtev za 3 zvezdice Očekivanje višeg kvaliteta nivoa usluga u	Dodatak za zahtev od 4 zvezdice Odlični nivoi usluge sa dobrim timovima usluge. * izuzetni nivoi proaktivne

[18] epidemiologija.rijeka@zzjzpgz.hr: Jurčević, Marković, Pahor, Specifičnosti implementacije HACCP sustava u ugostiteljstvu

Rezervisali imaju pristup hotelu sve vreme.Vlasnik ili/osoblje su dost U toku rada koje sezona obezbeđuje za domaće goste noću. Trpezarija/restoran ili jednostavno površina za ishranu serviraju kuvani ili kontinentalni doručak 7 dana u nedelji Trpezarija/restoran ili jednostavno površina za ishranu serviraju večernje obroke najmanje pet dana nedeljno,ali hoteli ne. Ne služe večeru i nisu locirani blizu pešačke zone, mogu takođe biti učvršćeni u hotelsku šemu kao što je metro ili gradski hostel i da to bude pojmljivo za sve goste u svakom marketingu i u svim drugim hotelskim zahtevima Bar ili deo za sedenje sa dozvolom Hotel je generalno otvoren 7 dana u nedelji Naći sve tekuće statusne obaveze i Obezbediti javno osiguranje. svaki dan je otvoren nivo usluga i odgovarajuće povlastice prema rangiranim zvezdicama. Vlasnik ili osoblje dostupno tokom dana i večeri da prima goste i informiše /usluge takve kao topli napitak/laka osveženja Jasno dizajniran	što se Igostompristvo i za kvalitet psihičkih kvaliteta za čistoću tiče održavanje olakšica i usluge.	kvalitet i čistoću održavanj i gostoprimstvo i za kvalitet psihičkih olakšica i usluga. * Jednom registrovani stanovnici imaju pristup sve vreme u toku dana i večeri bez upotrebe ključa.7h-11h Pristup je dostupan van navedenog navedenog vremena. *Večera se servira minimum 6 večeri nedeljno sa snek barom ili ekvivaletni dostupnim 7 večeri ako hotel nema restoran metro ili gradski hostel lociran blizu izabranih mesta za ishranu. Sobna usluga kao minimum toplih hladnih napitaka i lake užine u toku dana i večeri.Opcija da se obezbedi samo zahtev bez potrebe za punim enijem promovisanim u sp. sobi. Gosti bi mogli unapred da uplate ove usluge i da dobiju cene unapred pre naručivanja.. *Sve spavaće sobe sa odgovarajućim kupatilima. *Internacionalni ili direktan telefonski sistem.zahteva min da se telefonira *Wi-Fi dostupa	svim delovima i upšte viši nivo posluge isto tako dobroe kao pristup , služenje hrane i pića Sve površine za operaciju mogu se naći u nivu od 4 zvezdice za kvalitet i čistoću održavanje i gostoprimstvo i za kvalitet psihičkih olakšica i usluga. 24h sobna usluga uključujući kuvan doručak i suvu večeru u satima kada je restoran otvoren. Jednom registrovani gosti imaju 24h pristup i osobljem na dužnosti. Nude se veće usluge popodnevni Čaj čuvanje kofera, obroci za vreme ručka usluge stola za doručak. Najmanje 1 restoran otvoren za domaće I ne-domaće goste za doručak i večeru 7 dana nedeljno. Hoteli bez restorana Lociranih duž pešačke zone u okviru mesta za ishranu	usluge brige za klijente. *Sve oblasti se mogu naći u kvalitetu za čistoću održavanje,gostoprimstvo i za kvalitet psihičkih olakšica i usluga *Hotel otvoren 7 dana nedeljno cele Godine. *Više usluge se nude konsjerž usluge24h recepcija pun prehrambeni čaj. * Najmanje 1 restoran otvoren za domaće i ne domaće goste za sve obroke 7 dana nedeljno. * Minimum o 80% spavaćih soba sa odgovarajućim kupatilima sa wc, kadama I termostatičkim tuševima. * Izbor okoline u javnim površinama odgovarajuće veličine da obezbedi. * Dodatne olakšice pomoćna trpezarija slobodno vreme, biznis centar, spa itd. * Najmanje 1 luksuzna sala od 3 spavaći soba, čekaonica i kupatilo.

objekat recepcije. ceo dan ili min dostupno za poziv		na javnim površinama iz spavaće sobe na recepciju i obrnuto	zahteva se da se služe kao minimum užina/laka osveženja i javnim površinama /spavaćim sobama i najmanje u vremenu Između 7prepodne do 11 po podne. Sve spavaće sobe sa odgovarajućin kupatilima i sa wc i tuševima koji se termostatički kontrolišu. WI- fi ili internet konekcija obezbeđeni u spavaćim sobama.	

Izvor: Hotel Qualitu Standards General Overview theAA.com/hotels

Uzanse ugostiteljstva

Uzanse su formulisana i ustaljena pravila i primenjuju se kada su se stranke na njih pozvale. Postoje opšte i posebne uzanse u ugostiteljstvu. Posebne uzanse u ugostiteljstvu predstavljaju sređeni i objavljeni poslovi običaji u ugostiteljstvu koji se oslanjaju na glavni izvor ugovornog prava. Posebne uzanse u ugostiteljstvu doneli su Skupština opšteg udruženja Turističke privrede Jugoslavije 28. decembra 1982 i 29. juni 1983 godine, a 29. maja 2001 godine menjaju izvorni nazivu posebne uzanse u turizmu. Posebnim uzansama u ugostiteljstvu se regulišu određeni odnosi između hotelijera goste i agencije, gde se tačno može videti prava i obaveze gosta tj. agencije i hotelijera. Na primer svaki hotel ima istaknut kućni red na recepciji hotela ali i u svakoj sobi. Po principu posebnih uzansi u ugostiteljstvu određeno je u kucnom redu tačno da gost ne može pre 12 ući u sobu, kao ni izaći iz sobe posle 12h. Ako to učini i ne ispoštuje kućni red platiće određenu nadoknadu. Ukućnom redu se da videti i obaveze hotelijera tj. zaštite gosta. Hotelijer je obavezan da čuva i sačuva stvari od vrednosti gosta koje se nalaze u sefu recepcije, takođe je obavezan i odgovoran za kola gosta.

Posebne uzanse u ugostiteljstvu su najčešće primenjene kod rezervacije hotelskog kapaciteta, a i kao i kod otkaza rezervacije. Uzanse takođe regulišu, ugovorom o ugostiteljskim uslugamai konkretno kvalitet i kvantitet hrane koje će gost konzumirati u

toku boravka, a isto tako i mogućnost korišćenja drugih sadržaja sa čime hotel raspolaže.

Drugim rečima posebne uzanse ugostiteljstva su modifikovani običaji u ugostiteljstvu koja svojim pravilima dealjnim i konkretnim utiču da se gost oseća sigurnije i bezbednije u svakom ugostiteljskom objektu.

3.1 Određivanje HACCP tima (korak 1)

Osoblje hotela koji posluje hranom treba prvo da završi obuku za HACCP, koja je prilagođena njihovim odgovornostima u okviru HACCP plana. Opsežna obuka radnika koji su na samoj liniji pripreme hrane je izuzetno bitna, jer su to pojedinci čiji rad direktno utiče, a zbog čega su oni direktno odgovorni, na bezbednost hrane. Svakome ko je u direktnom ili indirektnom kontaktu sa hranom, treba da bude jasno predočen i objašnjen HACCP plan i procedure koje to lice mora da poštuje. Ovu obuku osoblja treba da izvode prethodno kvalifikovani pojedinci iz samog subjekta koji posluje hranom ili odgovarajući konsultanti.

HACCP tim (najčešće 4-5 članova) je multidisciplinaran i kolektivno treba da poseduje sva potrebna specifična znanja o datim proizvodima i procesima, u kombinaciji sa opštim znanjima iz oblasti sistema upravljanja kvalitetom i higijene hrane (uključujući mikrobiologiju, hemiju i slicno). Kada takvo znanje nije dostupno u hotelu, mora se obezbediti pomoć stručnjaka sa strane.

Glavne odgovornosti rukovodstva hotela su da:

- donosi i sprovodi strategiju i politiku za ostvarivanje bezbednosti hrane;
- imenuje HACCP tim i odredi njegovog vođu;
- definiše okvir, obim rada tima i rokove; i
- obezbedi resurse.

Prilikom izbora HACCP tima treba se skoncentrisati na:

- one koji će se baviti identifikacijom rizika,
- one koji će se baviti utvrđivanjem kritičnih kontrolnih tačaka,
- one koji će pratiti kritične kontrolne tačke,
- one koji verifikuju operacije na kritičnim kontrolnim tačkama,
- one koji ispituju uzorke i obavljaju proceduru verifikacije.

Izabrano osoblje raspolaže osnovnim znanjem o:

- procesu pripreme/opremi koja se koristi,
- toku i tehnologiji procesa,
- aspektima primenjene prehrambene mikrobiologije i
- HACCP principima i tehnikama.

Glavni zadaci vođe HACCP tima su da:

- vodi razvoj i uspostavljanje HACCP plana;
- vodi evidenciju i dokumentaciju;
- planira i organizuje validaciju i verifikaciju HACCP plana; i
- obaveštava rukovodstvo o aktivnostima koje tim sprovodi.

Glavni zadaci ostalih članova HACCP tima su da:

- pomažu razvoj i primenu HACCP plana;
- doprinose radu tima u skladu sa svojim znanjem, radnim odgovornostima i iskustvom, a naročito u oblastima identifikacije opasnosti i utvrđivanju kontrolnih mera;
- redovno sprovode aktivnosti za koje su zaduženi HACCP planom; i
- učestvuju u validaciji i verifikaciji HACCP plana.[19]

Mora se definisati obim HACCP plana. Obim mora da definiše koji segment lanca hrane i koje vrste opasnosti su pokriveni planom (npr. da li su sve vrste opasnosti uključene u plan ili samo određene).[20]

Primer obrasca prikaza Sastava HACCP tima[21]

Rb	Ime i prezime	Zvanje i radno mesto	Kome je odgovoran i ko njemu odgovara	Uloga i dužnosti u HACCP timu	Ime i prezime zamenika	Napomena

[19] Vodič za razvoj i primenu preduslovnih programa i principa haccp u proizvodnji hrane, Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede, 2009, str. 43
[20] Codex Alimentarius, str. 20
[21] Vodič ministarstva, str. 67

3.2 Opis jela (korak 2)

HACCP timu mora biti obezbeđen kompletan uvid u sve grupe jela na koje se HACCP plan odnosi. Opis grupa jela je neophodno sastaviti a takav opis pomaže i kod naknadne identifikacije opasnosti. U tom cilju, HACCP tim mora da raspolaže detaljnim informacijama o svim relevantnim karakteristikama samih sirovina / namirnica.

Prilikom opisa jela može biti efektivno da se grupišu jela slična po sastavu ili načinu pripreme, ukoliko hotel na meniju ima veliki izbor sličnih jela. Potrebno je definisati kompletan opis (grupe) jela, uključujući odgovarajuće informacije o bezbednosti kao što su: sastav (sirovine/namirnice i dodaci koji se upotrebljavaju), fizička/hemijska struktura, mikrobicidni/mikrobistatički tretman (kuvanje, podgrevanje, hlađenje, i dr.), trajnost i uslovi skladištenja.[22]

Opis jela treba da pruži koncizni pregled informacija o najvažnijim karakteristikama samog jela, kao što su:naziv jela pod kojim se stavlja u promet, vrsta grupe jela (kojem jelo pripada), nazive ulaznih sirovina/namirnica i pomoćnih materijala koji se koriste u pripremi, kratak opis pripreme jela, opšte odredbe kvaliteta (konzistencija, izgled, miris i ukus), fizička i hemijska svojstva (bitna za bezbednost te grupe jela), naziv organizacije koja vrši analizu kvaliteta, uslove skladištenja (temperatura), način upotrebe (u svežem stanju, posle kuvanja ili pečenja), rok upotrebe pod definisanim uslovima čuvanja, mesto i uslovi čuvanja, način služenja, ciljna grupa, dodatne napomene.

3.3 Identifikacija načina upotrebe hrane (korak 3)

Nameravana upotreba se zasniva na očekivanoj upotrebi od strane krajnjeg korisnika / konzumenta. Važno je utvrditi potencijalne konzumente, a posebno se osvrnuti na konzumiranje jela od strane osetljivih grupa u populaciji (bebe i/ili mala deca, stari, trudnice, bolesni, osobe alergične na određene namirnice, aditive, itd.).[23]

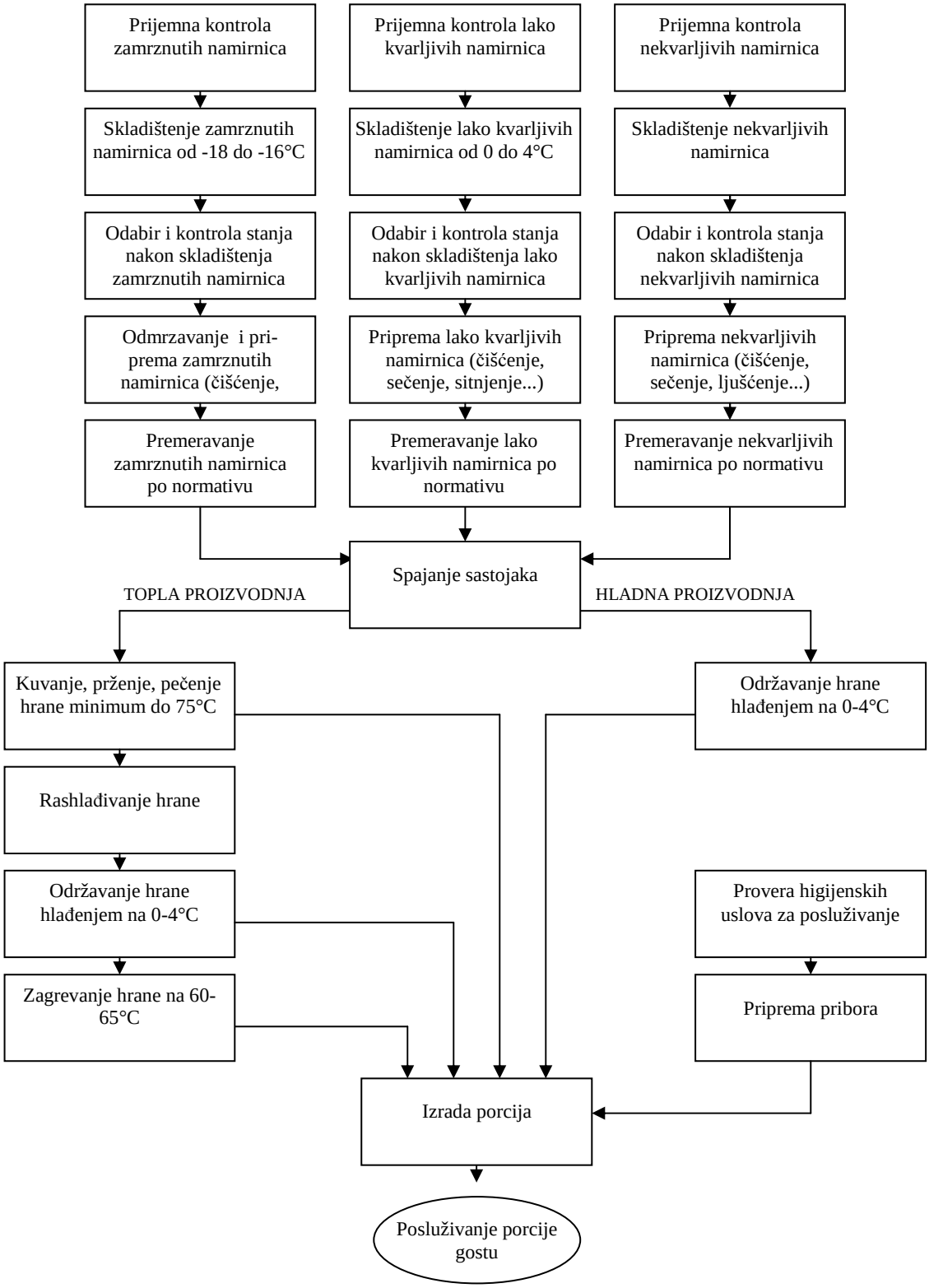
3.4 Izrada dijagrama toka procesa (korak 4)

Dijagram toka procesa treba da bude sastavljen od strane HACCP tima i da pokrije sve korake u pripremi kakva je ona u stvarnosti. Isti dijagram toka može da se koristi za više jela koja se pripremaju, uz obavljanje istih proizvodnih operacija. Za svaku proizvodnu operaciju, u HACCP planu treba da se razmotre koraci koji prethode i koji

[22] Codex Alimentarius, str. 21
[23] Vodič ministarstva, str. 43

slede datoj specifičnoj operaciji.[24]

Primer dijagrama toka procesa pripreme i posluženja hrane



[24] Vodič ministarstva, str. 43

3.5 Potvrđivanje dijagrama toka procesa "na licu mesta" (Korak 5)

HACCP tim treba da potvrdi tačnost (verifikuje) dijagrama toka procesa njegovim pažljivim poređenjem sa stvarnim aktivnostima duž cele linije pripreme („na licu mesta“), za vreme svih faza stvarnog rada.

Članovi HACCP tima treba da:

- posmatraju sve operacije dovoljno dugo da se uvere da su to uobičajeni procesi / praksa,
- posmatraju zaposlene, unakrsnu kontamininaciju i opremu koja se koristi za rad, ličnu i higijenu radne sredine,
- utvrde postupak uništavanja mikroorganizama u toku procesa, usmerivši pažnju na potencijalnu unakrsnu kontaminaciju.

Nakon svega ovoga, ako je to potrebno, dijagram se popravlja ili dopunjava.

3.6 Analiza opasnosti / rizika (identifikacija potencijalnih rizika) (Korak 6)

Identifikacija potencijalne opasnosti vezanih za sve stadijume u pripremi jela dopunjuju se sa analizom verovatnoće pojave opasnosti i identifikacijom preventivnih mera za njihovu kontrolu. Opasnost znači neprihvatljivu kontaminaciju jela koja utiče na zdravstvenu ispravnost i izaziva loš kvalitet. Da bi se odredio značaj opasnosti, ona se mora kvantifikovati, a to zahteva analizu opasnosti i njene težine.

Analiza opasnosti uključuje dva glavna elementa: identifikaciju opasnosti i karakterizaciju opasnosti.

Identifikacija opasnosti - HACCP tim treba (mora) da navede sve opasnosti koje se mogu realno očekivati da se pojave u svakoj fazi procesa, prema definisanom obimu, od pripreme sirovina / namirnica, preko pripreme samog jela do momenta konzumacije. Po svojoj prirodi, opasnosti mogu biti biološke (patogeni mikroorganizmi), hemijske (toksična jedinjenja različitog porekla) i fizičke (strana tela).

Karakterizacija opasnosti - HACCP tim treba da razmotri svaku identifikovanu opasnost da bi odredio koje su opasnosti od posebnog značaja i čija priroda je takva da je njihova eliminacija ili redukcija na prihvatljiv nivo od suštinske važnosti za pripremu bezbednog jela. U to razmatranje treba uključiti:

- utvrđivanje vrste opasnosti (biološka, hemijska ili fizička kontaminacija),

- utvrđivanje kategorije rizika od prisustva date opasnosti, kroz ocenu verovatnoće pojave te opasnosti i težine njenih štetnih efekata na zdravlje;
- kvalitativnu i/ili kvantitativnu procenu stvarne prisutnosti datih opasnosti u jelu;
- razmatranje uslova za preživljavanje ili razmnožavanje datih bioloških opasnosti (npr. patogenih mikroorganizama) u jelu;
- razmatranje sposobnosti stvaranja i uslova za produkciju toksina od strane datih bioloških opasnosti u jelu;
- razmatranje izvora i puteva dospevanja datih hemijskih i fizičkih opasnosti u jelo;
- razmatranje okolnosti pod kojima dolazi do kontaminacije jelaa datim opasnostima,
- razmatranje učestalosti pojavljivanja istog problema,
- razmatranje faktora koji utiču na nastanak problema.

Nakon toga, HACCP tim mora da razmotri koje kontrolne mere su raspoložive za eliminaciju ili bar smanjivanje datih opasnosti u proizvoda, kao i da li, kako i na kom procesnom koraku se te mere mogu primeniti.[25]

Forma tabele - Analiza opasnosti i određivanje kritičnih kontrolnih tačaka u procesu pripreme i posluženja jela (Princip 1)

Redbroj	Procesni korak	Opasnost: pojava / kontrolisanje Da/Ne	Ocena rizika			Da li je procesni korak CCP?	Obrazloženje u vezi sa uključivanjem ili isključivanjem određene pojave kao značajne opasnosti (analizirati verovatnoću pojavljivanja i inteviziranja određene opasnosti ili kontrolisanja opasnosti iz predhodne faze)	Preventivne / kontrolne mere u vezi sa značajnim opasnostima (postojeće i dodatne, ako je potrebno)
			Ozbiljnost posledica	Verovatnoća	Kategorija rizika			
		Biološka						
		Hemijska						
		Fizička						

[25] Vodič ministarstva, str. 43

3.7 Utvrđivanje kritičnih kontrolnih tačaka (CCPn) (Korak 7 / Princip 2)

Utvrđivanje kritičnih kontrolnih tačaka (CCPn) je utvrđivanje mesta i / ili postupka na kojima se rizik može u potpunosti eliminisati ili svesti na prihvatljiv nivo.

Utvrđivanje kritičnih kontrolnih tačaka (CCPn) na kojima se identifikovani rizik može kontrolisati, predstavlja nalaženje mesta i / ili postupka na kojima se primenom jednog ili više faktora rizik može izbeći ili svesti na prihvatljiv nivo.

Kritična kontrolna tačka (CCP) je tačka, korak ili postupak u procesu gde se nadzorom ili kontrolom identifikovana opasnost naročito visokog rizika može efektivno ukloniti ili određenim merama svesti na prihvatljivi nivo. Kritična kontrolna tačka je tačka, korak ili postupak, u kojoj može:

- da se pojavi problem / opasnost od kontaminacije, tj. uzrok ugrožavanja kvaliteta jela,
- da se izvrši kontrolisanje,
- da se zaustavi proces ili promeni neki parametar tokom procesa u cilju sprečavanja problema,
- doći do eliminisanja uzroka ili dovođenja problema u granice prihvatljivosti.

Utvrđivanje kritičnih kontrolnih tačaka se vrši na osnovu procene ozbiljnosti problema, verovatnoće nastanka, kao i mogućnosti preventivnog delovanja.

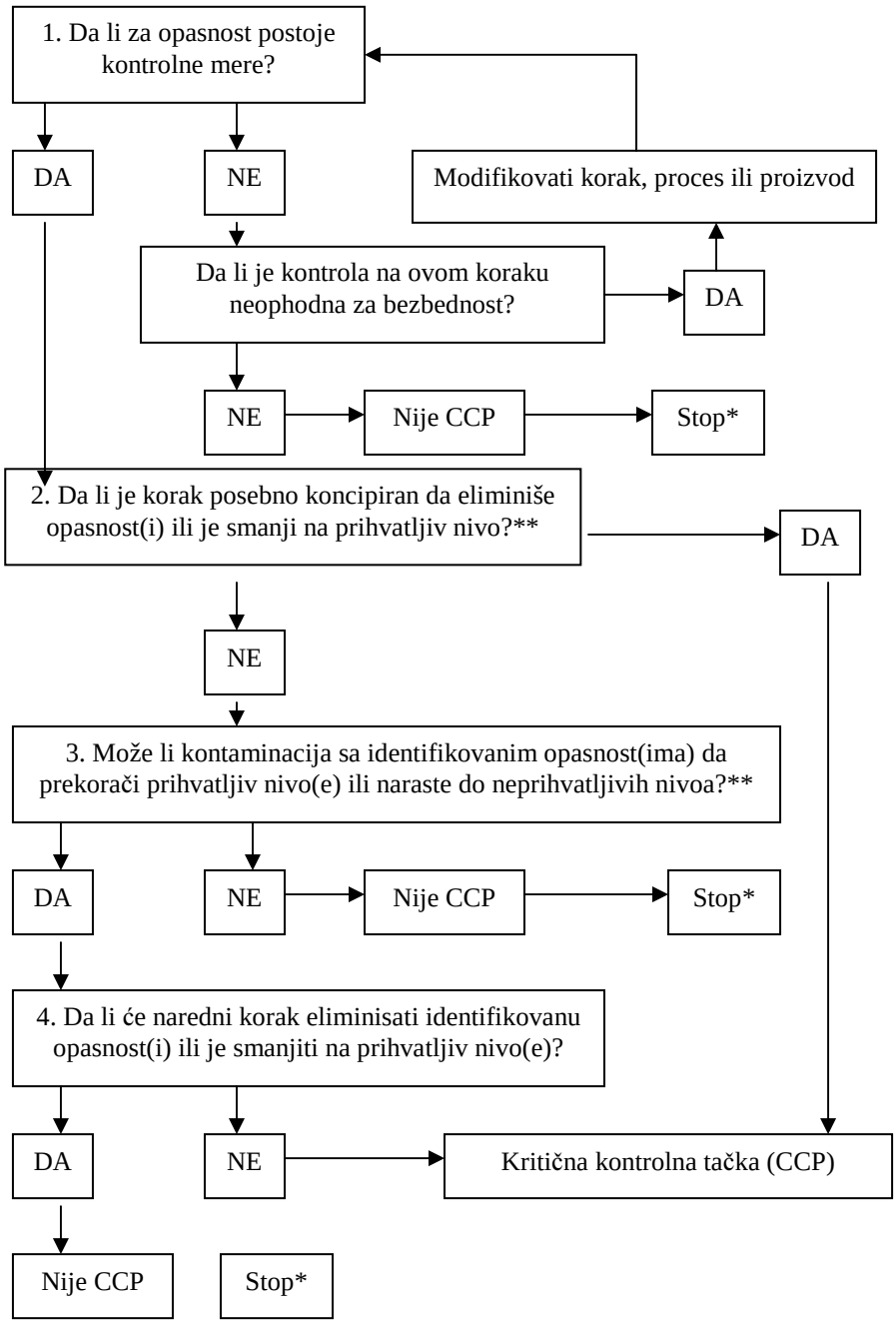
Može biti više od jedne kritične kontrolne tačke za jednu opasnost. Određivanje kritičnih kontrolnih tačaka može biti olakšano primenom stabla odlučivanja koje daje logičan tok razmatranja. Ovaj metod omogućava, jednostavnim odgovaranjem na postavljena pitanja u okviru algoritamske šeme, da se determiniše da li određeni korak u procesu proizvodnje hrane u kom je identifikovana neka opasnost predstavlja kritičnu kontrolnu tačku ili ne. Ako je opasnost identifikovana u fazi gde je kontrola neophodna za bezbednost, i nema kontrolne mere za tu opasnost u toj fazi ili nekoj drugoj, onda se mora korigovati proces, tako da se omogući kontrolna mera.[26]

U identifikaciji CCPs, razmatra se svaki procesni korak, i to po redu, koristeći dijagram toka procesa kao vodič. Pri tome, primenjuju se sve informacije o jelu i procesu pripreme, koje su sakupljene na samom početku razvoja HACCP plana. Takođe, za svaku CCP je neophodna bar jedna kritična granica koja jasno pokazuje da li je opasnost pod kontrolom, kao i monitoring i korektivne mere koje osiguravaju da potencijalno

[26] Codex Alimentarius, str. 21

nebezbedno jelo ne dospe do konzumenta.

Stablo odlučivanja za CCP



* Preći na sledeću identifikovanu opasnost u opisanim procesima

** Prihvatljivi ili neprihvatljivi nivoi treba da se odrede u okviru sveobuhvatnih zadataka u analizi opasnosti i identifikovanju CCPs u okviru HACCP plana

Teskoće koje mogu da se jave prilikom određivanja CCP uključuju:

- nemogućnost da se ustanovi da je određeni korak kritična kontrolna tačka, zato što

data opasnost nije povezana sa narednim korakom u procesu čija se kontrola vrši;

- nemogućnost da se ustanovi da određeni korak nije kritična kontrolna tačka, zato što je data opasnost u vezi sa narednim korakom u procesu čija se kontrola vrši;
- nemogućnost da se identifikuju kontrolne tačke koje propisi zahtevaju;
- izvršena identifikacija kritičnih kontrolnih tačaka je neodgovarajuća, usled nedovoljne obuke/znanja o opasnostima, ili usled nepravilnog korišćenja stabla odlučivanja.[27]

Forma tabele - Analiza opasnosti i određivanje kritičnih kontrolnih tačaka u procesu pripreme i posluženja jela (Princip 2)

Rb	Procesni korak	Pojava ili kontrolisanje potencijalne opasnosti Da/Ne	Ocena rizika			P1: Postoji li rizik pojave opasnosti u ovoj operaciji / procesu?	P2: Postoje li mere za optklanjanje neusaglašenosti kojima se eliminiše rizik pojave opasnosti?	P3: Da li je ova operacija projektovanja sa ciljem otklanjanja ili redukovanja rizika pojave opasnosti na prihvatljiv nivo?	P4: Da li identifikovana opasnost može nastupiti kada posmatrani parametar premaši prihvatljiv nivo, tj. dostigne neprihvatljiv nivo?	P5: Hoće li se u nared nim operacijama otkloniti ili svesti na prihvatljiv nivo utvrđena opasnost?	Kontrolna tačka / Kritična kontrolna tačka	Razlog (dalji koraci u procesu NE / ĆE otkloniti rizik)
			Ozbiljnost posledica	Verovatnoća	Kategorija rizika							
		Biološka										
		Hemijska										
		Fizička										

3.8 Utvrđivanje kritičnih granica za svaku CCPn (Korak 8 / Princip 3)

Kritična granica predstavlja kriterijum koji odvaja prihvatljivo od neprihvatljivog. Kritične granice moraju biti utvrđene i validirane za svaku kritičnu kontrolnu tačku. U nekim slučajevima će biti utvrćene kritične granice za više parametara na jednoj tački. Obično se podrazumevaju kritične granice za temperaturu, vreme, vlagu, pH, Anj, sadržaj hlora i organoleptički parametri kao što su izgled i tekstura.[28]

Posle određivanja kritičnih kontrolnih tačaka određuju se maksimalno dozvoljene vrednosti karakteristične veličine koje se ne smeju preći, da bi adekvatna zaštita bila ostvarena. Specifikacija kriterijuma koji pokazuju da je operacija u određenoj kritičnoj tački pod kontrolom, podrazumeva specifikaciju limita fizičkih (npr: temperature i vremena), hemijskih i bioloških (npr: senzornih i mikrobioloških) faktora.

[27] Vodič ministarstva, str. 43
[28] Codex Alimentarius, str. 21

Maksimalno dozvoljene vrednosti kontaminenata su po pravilu poznate i nalaze se u odgovarajućim standardima i propisima. U slučaju kada za određenu karakteristiku jela nema propisanih limita, isti se određuju sledećim metodama:

- analogija i vezivanje za standarde i propise sličnih hrane,
- merenjem i posmatranjem,
- statističkim analizama.

Vrednosti kritičnih kontrolnih tačaka moraju biti merljive, merni instrumenti etalonirani, a metode validne.

Pri utvrđivanju graničnih vrednosti mora se imati na umu da je svrha njihovog određivanja zaštita zdravlja konzumenta. Da bi se taj cilj ostvario, izabrane vrednosti moraju da budu realne, prihvatljive (sa tehnološkog aspekta), dostižne i lako merljive.

Kritična granica je najviša ili najniža vrednost određenog parametra koja je prihvatljiva da bi se smatralo da je proces na prihvatljivom higijenskom nivou, kao preduslov da bi proizvod bio bezbedan. Kada se ova vrednost prekorači, smatra se da CCP više nije pod kontrolom. Kritične granice ne mogu biti manje precizne ili blaže od primenljivih vrednosti za takav procesni korak (na primer, temperatura ili vreme hlađenja datog proizvoda) koje su definisane u propisima (gde/ako takvi postoje).

Najčešće teškoće u vezi kritičnih granica uključuju:

- granice nisu dobro određene jer se ne odnose na opasnosti koje treba da se kontrolišu;
- granice ne omogućavaju razlikovanje procesa koji se obavlja na prihvatljivom higijenskom nivou (preduslov za bezbednost proizvoda) od onog koji je higijenski neprihvatljiv;
- parametre koji se koriste za granice nije moguće zadovoljavajuće „meriti“ i/ili nadzirati.[29]

3.9 Utvrđivanje i uspostavljanje monitoringa (nadzora) za svaku CCPn (Korak 9 / Princip 4)

Monitoring (sistematsko praćenje) je isplanirano merenje ili posmatranje kritične kontrolne tačke u odnosu na njenu kritičnu granicu. Procedure praćenja moraju da budu u stanju da primete gubitak kontrole na kritičnoj kontrolnoj tački. Praćenje treba da obezbedi

[29] Vodič ministarstva, str. 43

tu informaciju na vreme da se izvrše korekcije i obezbedi da kontrola procesa spreči, na vreme, probijanje kritičnih granica. Korekciju procesa treba vršiti kada rezultati praćenja pokažu trend prema gubljenju kontrole na kritičnoj kontrolnoj tački. Korekcije treba vršiti pre nego se pojavi odstupanje. Podaci dobijeni praćenjem se moraju ocenjivati od strane za to određene osobe. Ta osoba treba da ima znanje i ovlašćenje za sprovođenje korektivnih mera, kada se za to ukaže potreba. Kada praćenje nije kontinuirano, tada učestanost praćenja mora biti dovoljna da garantuje da je kritična kontrolna tačka pod kontrolom.

Najpouzdanije rešenje praćenja parametara procesa je kontinuirani nadzor nad CCPn i on-line metoda. Međutim, to treba stalno proveravati u zavisnosti od procesa pripreme hrane.

Za proveru primenjenih mera koristi se pet metoda kontrole: vizuelna, senzorna, fizička merenja, hemijska i mikrobiološka ispitivanja. Pošto je efektivnost kontrole u određenoj CCPn u direktnoj vezi sa brzinom kojom se dobijaju rezultati, vizuelno posmatranje se najčešće koristi.

Vizuelna metoda se najčešće sastoji iz vizuelnog ispitivanja hrane, provere higijenske ispravnosti površina, higijene, praćenja postupka pripreme, skladištenja i serviranja hrane. Izabrani postupci kontrole moraju biti odabrani tako da pokažu da li je određena operacija korektno urađena.

Svi zapisi i dokumenti vezani za praćenje kritičnih kontrolnih tačaka moraju biti potpisani od strane osobe koja vrši praćenje i lica odgovornih za ocenu praćenja.[30]

Prilikom izvršavanja principa utvrđivanja monitoringa mora da se odredi:

- kako će se izvršavati monitoring nad kritičnim granicama i/ili zahtevima propisa u vezi nekih granica;
- kada i koliko često provere treba da se obavljaju;
- ko će obavljati monitoring: normalno je da radnici koji rade određeni posao, ne obavljaju i njegovu proveru, već to radi neko drugi (objektivniji);
- koje informacije i gde će biti zapisane; i
- ko će proveravati da se monitoring sprovodi na odgovarajući način; kao i
- gde i kako će ove provere biti zapisane.

Izuzetno je važno da osoblje koje je odgovorno za procedure monitoringa i

[30] Codex Alimentarius, str. 21

beleženje rezultata monitoringa dobije jasne instrukcije i da dobro razume šta treba da radi, ako se pojavi neki problem. Sva merenja ili zapažanja treba da budu zapisana, kao i vreme kada su vršena. Kada monitoring nije kontinuiran, treba da se odredi koliko često će provere biti vršene.[31]

Moguće teškoće u vezi monitoringa nad CCP uključuju:

- neobavljanje monitoringa onoliko često koliko je planirano – naročito ukoliko učestalost monitoringa nije realno određena, ili ukoliko osoblje nije dobilo jasne ili ispravne instrukcije;
- zapisi u vezi monitoringa su nekomletni ili netačni - naročito ukoliko se osoblje oslanja na pamćenje rezultata i naknadno upisivanje, a ne na beleženje rezultata u vreme provere, i
- poistovećivanje provera vezanih za monitoring sa kontrolnim merama.

3.10 Upravljanje korekcijama i korektivnim merama kod neusaglašenosti (Korak 10)

Svaka CCPn predstavlja mesto rizika, pa je u slučaju odstupanja od zahteva i / ili graničnih odstupanja potrebno predvideti upravljanje korekcijama i / ili korektivnim merama, koje će biti preduzete u cilju otklanjanja neusaglašenosti i / ili rizika. Ovo se praktikuje ako se utvrdi da određena CCPn ne daje planirane rezultate.

Korektivne mere su prethodno planirane mere, čija primena počinje onog momenta kada se ustanovi da je došlo do prekoračenja kritične granice na datoj CCP, a koje služe da se:

- ponovo uspostavi kontrola nad CCP;
- predupredi da potencijalno nebezbedno jelo dospe do konzumeta; i
- spreči da se ponovo desi odstupanje.

Korekcijama se odmah otklanjaju utvrđene neusaglašenosti, a korektivne mere se primenjuju kod reklamacija gostiju restorana, kao i u onim slučajevima kada se ne poznaje uzrok problema da bi se otklanjanjem uzroka izbegla mogućnost ponavljanja neusaglašenosti - reklamacije.

Kod utvrđivanja korektivnih mera, mora da se odredi koja korektivna mera treba da se preduzme da bi se:

[31] Vodič ministarstva, str. 43

- povratila kontrola nad procesom;
- istražio uzrok gubitka kontrole da se problem ne bi ponovio;
- ko je odgovoran za sprovođenje svih korektivnih mera;
- koje informacije treba da se zabeleže, gde i ko da ih beleži;
- ko će proveravati da su korektivne mere sprovedene na odgovarajući način; kao i
- gde i na koji način će ove provere biti zabeležene.

Treba obezbediti da HACCP tim dobije jasne instrukcije i da dobro razume šta treba da radi ako se problem pojavi, tako da se korektivne mere sprovedu bez gubljenja vremena.

Vođa HACCP tima treba da beleži korektivne mere koje su preduzimane i da potpiše da su ispravno sprovedene. Dobra praksa je da se osoblju na samoj liniji pripreme poveri odgovornost u vezi korektivnih mera, kao i u vezi izveštavanja o problemima, ali da ih vođa HACCP tima u tome kontroliše. To može biti korisno u određivanju da li HACCP sistem radi dobro (u verifikaciji), ili su potrebne neke promene ili ponovno ocenjivanje.

Posle korekcija i / ili korektivnih mera se vrši ponovna kontrola i monitoring, da bi se utvrdili efekti preduzetih mera.

Moguće teškoće sa korektivnim merama uključuju:

- korektivne mere se fokusiraju na neke tehničke stvari a ne na stvaran problem – npr. na regulisanje opreme za hlađenje, a ne na pravilno odlaganje potencijalno nebezbednog jela;
- korektivna mera je zakasnela i stoga nije efektivna - usled svesnog odlaganja ili konfuzije među osobljem na liniji pripreme i / ili članovima HACCP tima;
- zapisi u vezi korektivnih mera se ne čuvaju, ili su nekompletne ili netačne – što može da stvori lažnu sliku da problemi ne postoje;
- korektivna mera je započeta ali nije dovršena i stoga, je neefektivna.[32]

3.11 Uspostavljanje postupka verifikacije i validacije HACCP (Korak 11 / Princip 6)

HACCP sistem se mora adekvatno i redovno proveravati, da bi se obezbedila njegova efektivnost i potpuna usklađenost između onoga što je zamišljeno/planirano i

[32] Vodič ministarstva, str. 43

onoga sto se stvarno dešava u vezi bezbednosti hrane.

Provere HACCP sistema se sastoje iz dva glavna dela:

- provera tačnosti i kompletnosti plana pre nego što je plan implementiran, koja se naziva validacija;
- provera uspešnosti funkcionisanja nakon implementacije plana, koja se naziva verifikacija.

I za validaciju i za verifikaciju je potrebno odrediti:

- koje validacione i verifikacione provere treba da se izvedu i kada;
- ko je odgovoran za njihovo izvođenje;
- koje informacije će biti beležene, gde i od strane koga;
- ko će proveriti da li su validacija i verifikacija sprovedene na pravi način; i
- gde i kako će ove provere biti zabeležene.

Validacija HACCP plana

Validacija se vrši pre implementacije HACCP sistema, a predstavlja potvrdu da su uspešno razvijeni svi elementi HACCP sistema. To znači potvrdu da će HACCP plan, kada se jednom primeni, kontrolisati bezbednost jela na adekvatan način. Validacija treba da se ponovi kad god nastane neka promena u HACCP planu.

Da bi se izvršila validacija ispravnosti i kompletnosti HACCP plana, prvo treba proveriti okvir plana, relevantne podatke iz preduslovnih programa, dijagram toka, analizu opasnosti i stvarnu efikasnost mera za koje je navedeno da će se koristiti za kontrolu opasnosti po bezbednost jela. Tek potom, proveravaju se identifikacija kontrolnih tačaka, određivanje kritičnih granica, monitoring i planovi korektivnih mera.

Verifikacija sistema HACCP

Verifikacija HACCP plana je potvrda, nakon njegove implementacije, da je taj plan ispoštovan, efikasno primenjen i da je efektivan – da su opasnosti za bezbednost hrane pod kontrolom.

Učestalost verifikacionih provera treba da bude onolika koliko je to potrebno da bi se održalo poverenje u procedure zasnovane na HACCP. Učestalost verifikacije zavisi od faktora kao što su priroda opasnosti, visina rizika po konzumenta, frekvencija monitoringa, konačne upotrebe, sposobnosti osoblja i broja kritičnih granica koji su prekoračeni. Rezultati mikrobioloških testova ili eventualne žalbe konzumeta mogu takođe da utiču na učestalost verifikacije. Kao minimum, u situaciji kada nije bilo ozbiljnijih problema,

celokupna verifikacija HACCP sistema treba da se vrši jednom godišnje. Verifikaciju treba da sprovodi neko ko nije odgovoran za sprovođenje praćenja i korektivnih aktivnosti.

Za verifikaciju da li je HACCP primenjen u procesima pripreme hrane koriste se sledeće metode:

- vizuelna kontrola je dovoljna za rutinsku proveru higijenske ispravnosti radnih površina,
- mikrobiološkom analizom briseva i otiskom uzetih sa radnih površina se verifikuje da li je primenjeni program sanitacije bio efektivan i da nema patogenih mikroorganizama, tj. da je broj nepatogenih mikroorganizama sveden na prihvatljiv nivo,
- pregled dokumentacije i zapisa monitoringa.

Verifikacija higijenske ispravnosti i testiranje hrane na mikroorganizme radi se u akreditovanim laboratorijama.

U sklopu verifikacije, treba vršiti i direktnu inspekciju proizvodnog procesa, fizičkim prolaskom i posmatranjem svih koraka u proizvodnom procesu. Tako se može:

- utvrditi da li se sprovode i proveravaju procedure održavanja higijene, naročito u kritičnim kontrolnim tačkama naznačenim u HACCP planu;
- utvrditi da li je tačno definisan dijagram toka;
- proveriti kompetentnost osoblja koje je odgovorno za sprovođenje monitoringa i korektivnih mera (posmatranjem i postavljanjem pitanja);
- proveriti da li je merna oprema (naročito za monitoring) etalonirana;
- vizuelno proveriti proizvod na različitim koracima i/ili uzeti uzorke (nasumično ili ciljano) za laboratorijska testiranja.

Moguće teškoće u vezi sa verifikacijom HACCP uključuju situacije kada se validacione i/ili verifikacione provere ne sprovode ili se ne sprovode na ispravan način. Ovo se dešava kada osoblje ne zna šta i kako da radi. Kao rezultat može da se stiče utisak da su opasnosti pod kontrolom i kada one to nisu. Da bi se to sprečilo, izuzetno je važna adekvatna obuka.[33]

[33] Vodič ministarstva, str. 43

3.12 Uspostavljanje dokumentacije i zapisa (Korak 12 / Princip 7)

Efikasno i tačno vođenje i čuvanje zapisa je od suštinskog značaja za primenu HACCP sistema. HACCP procedure treba da budu dokumentovane. Dokumentacija, vođenje i čuvanje zapisa treba da budu u skladu sa prirodom i obimom posla i dovoljni da omoguće hotelu da verifikuje da su HACCP kontrole na mestu i da se održavaju. Specijalizovana uputstva za pojedine sektore mogu biti iskorišćena kao deo dokumentacije, pod uslovom da ti materijali odgovaraju specifičnim operacijama sa hranom u konkretnom slučaju.

Jednostavan sistem vođenja zapisa može biti efektivan i lako objašnjen zaposlenima. Može biti ugrađen u postojeći sistem vođenja knjiga i zapisa, kao što su otpremnice i kontrolne liste za zapisivanje, na primer, temperature proizvoda.[34]

U pogledu dokumentacije i evidencije HACCP, obaveze hotela uključuju:

- obezbeđivanje uvida u dokumentaciju / evidenciju licima nadležnog organa da bi se ovi uverili da hotel radi na način koji zakon i propisi zahtevaju;
- uzimajući u obzir prirodu i veličinu hotela, obezbeđivanje da svaki dokument koji opisuje procedure opisane u HACCP planu bude uvek redovno ažuriran;
- čuva sve dokumente i zapise u propisanom periodu.

Dokumenti i evidencija treba da budu formirani i da se čuvaju u računaru, ali i na papiru, tako da su dostupni za pregled u obe forme.

Najkraće vreme čuvanja dokumenata i zapisa je onoliko dugo:

- koliko je potrebno da bi HACCP tim izvršio verifikaciju sistema HACCP;
- koliko je potrebno da bi se izvršila službena provera od strane nadležnog organa ili ovlašćenog tela, a poželjno je i omogućavanje poređenja nalaza između dve uzastopne službene provere;
- koliki je rok upotrebe hrane koja je pripremljena pod tadašnjim uslovima.

Dokumentacija i evidencija sistema HACCP treba da sadrži najmanje:

1) dokumenta koja se odnose na:
   - opis okvira i cilja HACCP plana;
   - naziv i opis načina pripreme jela;

[34] Codex Alimentarius, str. 21

- dijagram toka procesa;
- analizu opasnosti;
- određivanje kritičnih kontrolnih tačaka i kontrolnih mera;
- utvrđene kritične granice za CCPs;
- utvrđene procedure monitoringa za CCPs;
- utvrđene korektivne mere za CCPs.

2) zapise koji se odnose na:

- identifikaciju i sledljivost;
- dobavljače;
- etaloniranje;
- čišćenje / sanitaciju;
- dezinsekciju i deratizaciju;
- validaciju kritičnih granica;
- rezultate monitoringa nad CCPs;
- preduzete korektivne mere;
- rezultate verifikacije i službenih provera;
- zabranu stavljanja u promet nekog jela.

Moguće teškoće u vezi dokumentacije i evidencije uključuju:

- administracija vezana za HACCP je suviše komplikovana za osoblje da je popuni ili za one koji vrše verifikaciju da je provere;
- dokumentima se ne rukuje na pravi način, nisu zavedeni pod odgovarajućim brojem ili datumom, pa nije jasno koji su dokumenti aktuelni da bi se mogli koristiti ili proveriti;
- dobijeni podaci nisu uzeti u obzir ili su zaboravljeni; i
- dokumenti nisu kompletno popunjeni ili su popunjavani dugo nakon određene provere ili preduzete mere.

Uzroci teškoća u vezi dokumentacije i evidencije mogu da leže u davanju nejasnih instrukcija, nedovoljnoj obuci, nesuglasicama, nemarnosti ili lošim namerama. Najgora posledica problematične dokumentacije i evidencije je zabluda o stvarnom stanju, što

može da dovede do nepreduzimanja pravih ili preduzimanja pogrešnih mera, sa ugrožavanjem bezbednosti hrane i/ili neispunjavanjem zakonskih zahteva.[35]

[35] Vodič ministarstva, str. 43

4. OBUKA I USVRŠAVANJE KADROVA

Jedna od značajnih aktivnosti je kontinuirana edukacija zaposlenih edukacija zaposlenih u jednom preduzeću. Znanje ima strateški značaj za preduzeće jer povećava vrednost kompanije.

Osnovna pokretačka snaga ekonomskog i društvenog razvoja postaje inteligencija, a opstanak i razvoja postaje inteligencija, a opstanak i razvoj privrednih organizacija više nego ikada zavisi od prave iskorišćenosti ljudskih resursa.

Mnoge kompanije su usvojile koncept upravljanja znanjem kao način da obezbede kvalitetniju uslugu kupcima, da inoviraju proizvode i usluge. Obrazovanje je jedan od najznačajnijih oblika ljudskog kapitala, a invensticija u njega donosi nekoliko puta veće efekte od invensticija u opremu. Obrazovanje i razvoj ljudi zapravo su invensticija u kvalitetu.[36]

Menadžment podrazumeva stalno obrazovanje i usavršavanje zaposlenih kao jedan od najefikasnijih načina ostvarivanja konkurentske prednosti, osnova ulaska u tržišnu utakmicu. Edikacija zaposlenih podrazumeva promene u specificnim znanjima, sposobnostima, veštinama, stavovima i ponašanju zaposlenih sa ciljem da se pripreme za kvalitetnije obavljivanje njihovog posla. Tržišna ekonomija se zasniva na znanju jer joj znanje omogućava da opstane na nacionalnom i međunarodnom tržištu, a novi načini proizvodnje traže ne samo viši nivo obrazovanja već i drugačije načine mišljenja. Ekonomija zasnovana na znanju zavisi od stvaralaštva, inicijative, istraživanja, sposobnosti komuniciranja, kritičkog mišljenja, sposobnosti brzog donošenja odluka i dr.[37]

Cilj obrazovanja je priprema i prilagođavanje pojedinca za nove oblike života kroz njegovo osposobljavanje za aktivno i lično učešće u obrazovnom procesu. U savremenom društvu znanja obrazovana ličnost je simbol tog društva, nosilac standard u tom društvu. Obrazovana ličnost predstavlja društvo u kojem je znanje postal ključni resurs.

Obrazovanje i vaspitanje postal su, ne samo permanentna potreba modernog društva i modernog čoveka, već i njihovo egzistencijalno obeležje. Slobodno se može reći da je to za opstanak i razvoj društva i ljudskih jedinki. Stalno učenje postaje put za stalne promene, inovacije i razvoj unutar organizacije.[38]

Da bi jedna kompanija sačuvala svoju trzišnu poziciju i povećala konkuretsku prednost, ona mora da bude u stanju da stvori nova znanja, a ne samo da se oslanja na

[36] Babić L. (2009) Upravljanje edukacijom u organizaciji, Univerzitet Singidunum, Beograd, str. 3.
[37] Babić L. (2009) Upravljanje edukacijom u organizaciji, Univerzitet Singidunum, Beograd, str 26.
[38] Babić L. (2009) Upravljanje edukacijom u organizaciji, Univerzitet Singidunum, Beograd, str 5.-6.

korišćenje postojećih. Stoga, kontinuirana obuka ima značajnu ulogu u razvoju individualnih i organizacionih perfomansi.

Učenje u uslovima visokog nivoa turbulencije i ubrzanja promena, sve više postaje osnovna pretpostavka da organizacije razvijaju suštinu svoje kompetetnosti i na taj način uspevaju da odgovore novim menadžmentskim izazovima.[39] S pravom se uočava da u savremenoj svetskoj privredi nije dovoljno samo da se uči, već i da se uči i primenjuje stečeno znanje brže od konkuretskih preduzeća.[40]

Obrazovna funkcija predstavlja kompleksnu aktivnost i zadatak koji se ostvaruje u okviru menadžmenta ljudskih resursa i jedna je od najznačajnijih podfukcija. Obuhvata sledeće pojmove: učenje, trening, obrazovanje, obuka, stručno usavršavanje i razvoj zaposlenih.[41]

Učenje je process sticanja znanja i veština neophodnih za uspešno obavljanje određenog posla. Za učenje je karakteristično sticanje i usvajanje znanja, veština i navika kroz obrazovanje i praksu.

Trening se definiše kao napor usmeren u pravcu poboljšanja perfomansi zaposlenih na random mestu. Podrazumeva organizovan program uvežbavanja i usavršavanja neke fizičke ili intelektualne karakteristike. Da bi trening bio uspešan, treba ga uskladiti sa stvarnim potrebama posla I preduzeća. U tom smislu mora da bide dobro osmišljen i unapred isplaniran.

Obuka se definise kao planski napor preduzeća da poboljša perfomanse zaposlenih na random mestu. To je process sticanja znanja i veština neophodnih za obavljanje konkretnih poslova i radnih zadataka. Okrenuta je tekućim poslovima i sadašnjosti.

Obuka- stručno usavršavanje zaposlenih postaje sve značajnija aktivnost u okviru funkcije menadžmenta ljudskih resursa usled globalizacije svetske privrede, jačanja potrebe za vođstvom, rastućeg značaja, potrebe privlačenja talentovanih pojedinaca. Kompanije širom sveta investiraju milione u organizovanje različitih programa obuke zaposlenih, kako bi ostvarili konkuretsku prednost na tržištu.[42] Razvoj je vezan za sticanje novih znanja, veština i sposobnosti neophodnih za preuzimanje novih i složenijih poslova i pozicija i pripremanje za budućnost i zahteve koji tek dolaze. Većina organizacija invenstira 3 do 5 odsto od svojih prihoda u obrazovanje zaposlenih.

[39] Mašić B. (2009) Strategijski menadžment, Univerzitet Singidunum, Beograd, str. 307.
[40] Heleta M.(2008) Menadžment kvaliteta, Univerzitet Singidunum, Beograd, str. 113.-114.
[41] Pantić S. (2010) Savremene tendencij**e** u menadžmentu ljudskih resursa, Master rad, Univerzitet Singidunum, str. 36.
[42] Bogićević B. (2004) Menadžment ljudskih resursa, Ekonomski fakultet Beograd, str. 153.

4.1 Razlozi potrebe za obukom i usavršavanjem

Potreba za obukom i usavršavanjem su posledica niza promena koje se svakodnevno dešavaju u organizaciji, a koje se mogu svesti na sledeće činioce:

- promene u proizvodnoj orijentaciji preduzeća,
- promene u tržišnoj orijentaciji preduzeća,
- promene u tehnološkoj koncepciji obrade materijala,
- promene u tehnološkoj koncepciji obrade informacija,
- promene u sirovinama, materijalu i drugim inputima,
- promene u organizaciji I upravljanju,

Opšti ciljevi obrazovanja su:

- radna uspešnost,
- sticanje znanja iz novih tehnologija,
- izbegavanje zastarevanja znanja i usporavanja praćenja novih

Tehnologija iz određenih oblasti(struke)

- usmeravanje novih zaposlenih

Posebni ciljevi obrazovanja su usmereni specifičnim zadacima pojedinih stručnjaka koji moraju biti obrazovani za izvršavanje takvih zadataka. Opšti i posebni ciljevi imaju zajedničke interese, a to su pre svega:razvijanje radnih navika i metoda rada koje daju optimalne rezultate, mtivacija i interes za daljim učenjem i usavršavanjem, razvijanje pozitivnog stave svih zaposlenih prema radu.

Plan obučavanja i plan unapređivanja usavršavanja

Kada se u organizaciji pojave određeni problemi u radu i ponašanju zaposlenih, uslovljeni nedostatkom znanja i veština, javlja se potreba za obučavanjem i edukacijom. Plan obučavanja i edukovanja zaposlenih podrazumeva sledeće korake:

Analiza potreba za obukom i edukovanjem

Kroz analizu je potrebno ustanoviti da li je obuka i edukacija zaista potrebna te ukoliko jeste, koji je to vid usavršavanja, odnosno koje su veštine neophodne. U procesu obrazovanja u organizaciji je najbitnije utvrditi koja znanja, veštine i sposobnosti treba da imaju zaposleni da bi mogli uspešno obavljati posao. Nakon toga treba utvrditi koji zaposleni imaju neadekvatno i nedovoljno obrazovanje, tj. znanje i veštine, ili ga nemaju

uopšte. Na kraju treba napraviti procenu da li će dodatna edukacija rešiti date probleme i obezbediti potrebna znanja. Treba obezbediti primenu naučenog u praksi. Idealna je situacija u kojoj se dodatnom obukom i obrazovanjem zadovoljavaju kako potrebe organizacije tako i individualne potrebe zaposlenih.

Prilikom utvrđivanja obrazovnih potreba treba poći od analize organizacije, analize posla i analize pojedinaca. Kada se prilazi analizi organizacije utvrđuju se koje su to obrazovne potrebe iz perspektive organizacije, njezinih ciljeva, poslovne strategije, organizacijskih jedinica, kulture, promena, resursa i mogućnosti za obrazovanje. Znači, cilj je utvrditi opšte organizacijske potrebe ali i resurse koje organizacija ima za obrazovanje. Pored ovoga, kod organizacijske analize mora se voditi računa o budućim razvojnim obrazovnim potrebama, o tome kakva će znanja i veštine biti potrebni. Treba stalno gledati u budućnosti.

4.1.1 Analiza zadataka

Svako radno mesto obuhvata određene i strateške zadatke. Da bi se oni ispunili i kako bi se izbegli eventualni propusti u toku njihove implementacije neophodni je usavršavanje. Vrsta obuke ili edukacije zavisi od rezultata analiza zadataka koji se izvršavaju na određenom radnom mestu, stoga se ono razlaže na zadatke i zaposleni se edukuju da obavljaju svaki od tih zadataka.

Analiza zadataka se vrši kako bi zaposleni stekli veštine koje su neophodne za uspešno obavlljanje posla. Ovom analizom se detaljno ispituje radno mesto kako bi se utvrdilo koje su veštine potrebne. Kao osnovni izvor pružanja korisnih podataka za ovaj segment analize svakako su opis posla i njegova detaljna specifikacija.

Postavljanje ciljeva obuke i proširavanje znanja

Završavanje određene škole ili fakulteta predstavlja prvu, bitnu komponentu osposobljavanja radnika za odgovarajuće poslove. Jednom stečena školska znanja, kao i savladane metode, procedure i praksa datog preduzeća, nisu dovoljna garancija za uspešnost radnika na određenom poslu na duži period. Zaposleni radnici i dalje uče da bi poboljšali svoje veštine na datom radnom mestu, kao i da bise osposobili za složenije i bolje plaćene poslove.

Pod obučavanjem kadrova podrazumeva se svaka organizaciona primena pedagoških metoda u cilju izmene i dopune kvalifikacionog profila članova radnog kolektiva. Opšte obučavanje kadrova može biti,

- produbljivanje stručnosti,

- povećanje i izoštravanje umešnosti u radu

Pobude za obučavanje kadrova se mogu svesti na dve osnovne karakteristike:

- da bi se obezbedili kvalifikacioni izvršioci poslova u proizvodnji,
- da bi se kvalifikacioni profil i radni stav izvršioca prilagodio zahtevima posla i ritmu proizvodnje.

Obrazovanje je dugoročna aktivnost učenja koja ima za cilj da pripremi pojedinca za različite uloge u društvu: kao građanima, radnika i člana porodice. Obrazovanje je usmereno prvenstveno na pojedinca i njegove potrebe, a zatim na zajednicu kao celinu, odnosno na društvene potrebe.

Edukacija se može shvatiti kao bilo koja aktivnost učenja koja je usmerena na sticanje specifičnih znanja i veština neophodnih za uspešno obavljanje određenog posla ili zadatka. Ovde je fokus na poslu ili zadatku. Dakle reč je o organizovanom uvežbavanju, usavršavanju i prilagođavanju određene fizičke ili intelektualne aktivnosti, odnosno karakteristike.

Rezultati edukacije najčešće se ogledaju u promenama specifičnih znanja, sposobnosti, veština, stavova ili radnog ponašanja. Da bi edukacija bila uspešna i za organizaciju, a za zaposlene korisna treba je uskladiti sa potrebama posla.

Razvoj se odnosi na aktivnost učenja koja je usmerena prema budućim, a ne sadašnjim potrebama i koja se više zanima za napredovanje u karijeri nego za neposredno izvršenje.

Nakon definisanja vrste usavršavanja koja će se sprovesti, potrebno je ustanoviti merljive i konkretne ciljeve edukovanja. Instruktor, odnosno osoba koja obučava svakako mora da bude usmerena na navedene ciljeve i oni treba da predstavljaju parametre za uspešnost obuke, odnosno edukovanje kadrova.

4.2 Obrazovanje i obuka zaposlenih

Obuka i obrazovanje su veoma važni za uspešnost HACCP-a. Obim obuke zavisi od odgovornosti pojedinačnog zaposlenog u konkretnoj organizaciji. Pod ovim se podrazumeva i definisanje nivoa kompetentnosti koji je potreban za donošenje različitih odluka u vezi sa realizacijom potrebnih interventnih mera kada se praćenjem utvrdi prekoračenje konkretne kritične granice.

Obnavljanje znanja je neophodno kako bi se obezbedila stalna informisanost i motivisanost zaposlenih. Postoji više načina za obnavljanje naučenih znanja, kao što se

vidiiz sledećih primera:

- Podsetnici u vidu ilustracija (locirani na radnim mestima) na kojima je prikazano kako i kada se vrše merenja temperature prehrambenih proizvoda.
- Svaki put kada se uvodi neka izmena u proizvodu ili procesu u organizaciji, neophodno je analizirati potrebe za obukom u vezi sa HACCP metodima. Zaposleni moraju da se upoznaju sa mogućim posledicama uvedene izmene na ispravnost proizvoda.
- HACCP plan treba da ima petlju povratnih informacija kroz koju zaposleni mogu da ukazuju na potrebe za dodatnom obukom. Svi zaposleni treba da učestvuju u ciklusu uvođenja kontinualnih poboljšanja u pogledu ispravnosti prehrambenih proizvoda, s obzirom da i dalje važi stara izreka: "Zdravlje kupca je u rukama proizvođača." Na ovaj način se obezbeđuje njihova aktivna angažovanost i svest o važnosti svakog pojedinačnog radnog mesta za ispravnost prehrambenih proizvoda koje proizvodi njihova organizacija. Nivo svesti odgovornost. Zaposleni koji su u dodiru sa hranom mogu da budu značajan izvor fizičkog i mikrobiološkog zagađenja, ukoliko lična higijena i ponašanje nisu na odgovarajućem nivou. Loša radna praksa i odstupanje od uputstava za rad, povećavaju mogućnost zagađenja mikrobiološkim, hemijskim i fizičkim štetnim činiocima. Zaposleni na svim nivoima rada moraju uspešno da prođu odgovarajuću obuku i dobiju odgovarajuća uputstva, kako bi razumeli posledice svoga rada. Jasnoća i razumljivost obuke i uputstava za rad, uz efektivno nadgledanje, od suštinskog su značaja za obavljanje poslova sa hranom na higijenskii bezbedan način.
- Programi obuke. Obuka je postupak učenja u kojem zaposleni stiču znanje, veštine i stav neophodan da bi radne zadatke izvodili uspešno i u skladu sa zahtevima. Uputstva su podaci koji se pružaju zaposlenima kako bi znali šta tačno i na koji način treba da rade.

Nadgledanje je postupak kojim se pratiizvršavanje i način obavljanja poslova u cilju zadovoljenja postavljenih standarda. Izbor metode obuke i načina davanja uputstava zavisi od subjekta koji posluje hranom. Obuku je neophodno podeliti na nivoe (u skladu sa nivoima rada), kako bi svi zaposleni stekli potrebna, iadekvatna, znanja i veštine. Nadležni treba da planiraju i vode pregledne zapise o tome koja je vrsta obuke izvedena, a koja tek predstoji da se pruži zaposlenima, da bi oni mogli samostalno da rade. Zaposlene treba obučitii uputiti o higijeni hrane, najmanje do nivoa potrebnog za poslove koje obavljaju. Na početka zaposlenja, zaposlenima treba pružiti uvodnu obuku da bi ostvarili predznanje o načelima bezbednosti hrane i osnovnim principima lične higijene i zdravlja. Sem

zaposlenih, i ostala lica koja ulaze u područja u kojima se rukuje i postupa sa hranom, treba da se pridržavaju ovih načela. Obuku iz higijene hrane treba sprovesti u najkraćem mogućem vremenu. Jedan od najboljih pristupa predstavlja rad uz iskusnog kolegu.

- Potrebno je obezbediti da osoblje zaduženo za sprovođenje postupaka zasnovanih na principima HACCP prođe dodatnu odgovarajuću obuku primene ovog sistema.
- Nadzor nad stečenim znanjem/nivoom obuke/znanja. Pored redovnog nadzora, potrebna je povremena provera uspešnosti obuke i programa obuke, odnosno obučenosti osoblja, da bi se potvrdilo da su postupci sprovedeni na ispravan način. Takođe, rukovodeća lica u subjektu koji posluje hranom, kao i lica koja obavljaju nadzor, treba da poseduju odgovarajući (nešto viši) nivo znanja o higijeni hrane i higijenskog rada, kako bi bili sposobni da procene moguće opasnostii preduzmu mere za otklanjanje nedostataka.
- Obnavljanje obuke. Obuku je potrebno periodično obnavljati, pošto obično vremenom nastupaju promene u nekim okolnostima. Na primer, u razvoju opštih/naučnih znanja u oblasti higijene hrane, radnoj praksi, tehnologiji/opremiili propisima. Obično, obuku treba obnavljati svake druge ili treće godine, alii češće ukoliko se postojeća praksa pokaže neuspešnom.

5. INFORMACIONI SISTEMI

Terminologija pojmova u okviru informacionih sistema varira od autora do autora, međutim većina stručnjaka se slaže u sledećim definicijama:

Podatak je kodirana predstava o nekoj činjenici iz realnog sveta. On je nosilac informacija i služi za tehničko uobličavanje informacija, kako bi se one mogle sačuvati ili preneti. Pojedinačni podaci sami za sebe nemaju nikakvo značenje ili ga imaju veoma malo.

Informacija je protumačeni podatak o pojavi koju podatak prikazuje. Drugim rečima, informacija je prečišćen, organizovan i obrađen podatak u smislenom kontekstu. Informacija je resurs koji je kreiran od podataka, da bi koristio menadžmentu pri donošenju poslovnih odluka. Sposobnost menadžmenta da prikuplja i uopšte upravlja podacima i informacijama postao je kritičan faktor uspešnosti poslovanja.

Znanje se gradi na temelju novih informacija koje se nadovezuju na postojeće znanje. Različiti ljudi mogu različito interpretirati informacije u zavisnosti od njihovog znanja.

Polazeći od tumačenja pojma sistema, proizlazi opšta definicija informacionog sistema. Informacioni sistem (IS) se može definisati kao sistem u kome se veze između objekata i veze sistema sa okolinom ostvaruju razmenom informacija. Detaljnije obrazloženje pojma informacionog sistema jeste da predstavlja uređeni i integrisani skup podataka, procesa, interfejsa, mreža, tehnologija i ljudi koji su u međusobnoj korelaciji u cilju podrške i poboljšanja svakodnevnih poslovnih operacija i podrške menadžmentu u rešavanju problema, planiranja, upravljanja, predviđanja, koordinisanja i donošenju odluka.[43]

Informacioni sistem treba da bude model realnog sistema u kome deluje. Ulazi u sistem menjaju stanje sistema, a ova promena se reflektuje na izlaz. Preslikavanje realnog sistema u informacioni sistem izvodi se postupkom modeliranja realnog sistema. Za većinu ljudi, sistemi su preveliki i komplaksni da bi se shvatili u celosti, na primer, inženjeri koji prave automobile kreiraju modele pre nego što naprave nova kola, arhitekte prave modele zgrada koje projektuju itd. Poslovni informacioni sistemi se ne mogu razumeti bez modela koji predstavljaju sisteme u njihovoj realnosti.

Uloga informacionih tehnologija je da pruže automatizaciju pri rešavanju problema, da povećaju produktivnost i kvalitet poslovanja, kvalitet usluga, kao i komunikaciju i

[43] Njeguš A. Poslovni informacioni sistemi Univerzitet Singidunum, Beograd 2010, str.br.3.

saradnju u okviru raznovrsnih poslovnih procesa. Savremeni informacioni sistemi su ključni factor uspeha u poslovanju mnogih organizacija. Komjuterski sistemi su zastupljeni i u sklopu manjih organizacija. Prisutni su u gotovo svim: ekonomiji, menadžmentu, zdravstvenim i obrazovnim institucijama, telekomunikacijama, hotelskim sistemima, itd.

Razlozi za upotrebu informacionih tehnologija se mogu svrstati u nekoliko kategorija:

- Brži i veći razvoj
- Moguće je upravljati razvojem biznisa na globalnom nivou
- Povećavanje kvaliteta i efikasnosti
  - Obezbeđuju značajno povećanje kvaliteta proizvoda i usluga,
  - Značajno smanjuju vreme razvoja i implementacije proizvoda i usluga,
- Inovativnost
  - Nova rešenja informacionih tehnologija dovode do promene u načinu obavljanja poslovanja,
  - Upotreba informacionih tehnologija omogućava stvaranje novih tržišta,
- Smanjenje troškova
  - Mnogi poslovni procesi postaju jeftiniji,
  - Snižavaju se troškovi u odnosima sa klijentima i distributerima

Informacioni sitem u kome se veze između objekata, kao i veze sistema sa okolinom ostvaruju razmenom informacija.Informacioni sistemi se mogu podeliti u sledeće kategorije: Upravljački informacioni sistemi su oni koji prenose, čuvaju, organizuju i obrađuju podatke u cilju upravljanja različitim procesima. Ekspretni sistemi su inteligentni računarski sistemi koji se koriste znanjima i procedurama zaključivanja u cilju rešavanja kokretnih problema.

5.1 Kratak istorijat uvođenja informacionih sistema u hotelskim preduzećima

Hotel se sastoji od mnogo međusobno povezanih podsistema (npr. recepcija, kuhinja, bar…) koji su često veoma udaljeni jedni od drugih, što otežava njihovo centralizovano upravljanje. Danas je nemoguće zamisliti upravljanje hotelskim poslovanjem bez upotrebe inteligentnog integrisanog informacionog sistema sa

elementima elektronskog poslovanja.[44] Informacioni sistemi u hotelijerstvu daju podršku funkcionisanju organizacije u menadžerskom i funkcionalnom smislu. Takav sistem treba da sadrži elemente za upravljanje tekućim poslovanjem, kao i elemente za podršku poslovnom odlučivanju, sa Web funkcionalnostima. Stalno unapređivanje jednog ovakvog sistema osigurava vrednost i kvalitet usluge, kao i procesa hotela. Na izbor odgovararajućeg hotelskog informacionog sistema utiču mnogi faktori kao što su namena hotela, tip hotela, veličina hotela itd.

5.2 Značaj informacionih sistema za poslovanje

Savremeni razvoj hotelijerstva stvorio je velike promene u našem okruženju. Razvoj novih tehnologija ima ogromni uticaj na razvoj poslovanja. Očigledno je da se najveći značaj tehnološkog napredka u poslovanju ogleda u olakšavanju, ubrzavanju i pojeftinjenju komunikacije.[45] Veliki tehnološki napredak je svoju ogromnu moć stavio istovremeno i u ruke vodećih na čelu organizacije, i u ruke ostalih zaposlenih takođe, ali i korisnicima hotelskih usluga koji, svesni svega šta im može biti pruženo, postaju sve zahtevniji.

Informacioni sistemi su postali sastavni deo poslovanja većine savremenih organizacija. Oni igraju veoma važnu ulogu u svakom trenutku poslovanja i odlučivanju preduzeća. Veoma je važno da menadžeri, kroz pokazano razumevanje za ključne karakteristike preduzeća, uspešno izgrade i koriste odgovarajući informacioni sistem.

Informacioni sistemi proizvode informacije potrebne organizaciji, pomoću tri aktivnosti, a to su:

- ulaz(sakupljanje neobrađenih podataka iz organizacije i okruženja),
- procesiranje(prerada neobrađenih podataka u razumljive oblike) i
- izlaz(transfer podataka ljudima ili aktivnostima kojima su potrebni)

Ove informacije su potrebne organizaciji za donošenje odluka, kontrolu operacija, analizu problema, kao i za kreiranje novih proizvoda i usluga.[46]

Uspeh najvećeg broja savremenih uslužnih organizacija je uslovljen njihovom mogućnošću da posluju na globalnom nivou. Informacioni sistemi danas omogućavaju

[44] Arsić N. Savremeno hotelsko poslovanje-odnosi sa potrošačima i primena informacione tehnologije, Master rad, Univerzitet Singidunum, Beograd, godina 2012. str.br.45.
[45] Jovanović V., Orijentisane turističke prostorno- vremenske analize kao podrška održivom razvoju, Singidunum revija: časopis za teoriju I praksu- ekonomija informacione tehnologije, Univerzitet Singidunum Beograd, godina 2009.
[46] Arsić N., Savremeno hotelsko poslovanje-odnosi sa potrošačima i primena informacione tehnologije, Master rad, Univerzitet Singidunum Beograd, godina 2012.str.br.45.

komunikaciju i analitičku moć, koja je neophodna preduzeću kako bi poslovala na globalnom nivou. Organizacija pomoću informacionih sistema može vršiti stalnu kontrolu distributera i dobavljača, omogućava konstantnu prisutnost organizacije (24h/dan) u različitim nacionalnim okruženjima, kao i globalnu koordinaciju poslovanja timova.

Na osnovu svega navedenog dolazimo do zaključka das u organizaciji praktično neophodni moćni informacioni i komunikacioni sistemi da bi postala konkurentan učesnik na internacionalnom tržištu. Komunikacija je postal jednostavna i brza a ogromna količina pdataka je gotovo trenutno prenošena i to na velike udaljenosti. Multimedijalna dokumenta su neuporedivo jednostavnije objavljivana i ažurirana, kao i globalno dostupna. Tu su i digitalna isporuka proizvoda i usluga, direktno plaćanje putem internet, nastanak virtuelnih organizacija itd.

6. HOTELSKI INFORMACIONI SISTEM (HIS)

Hotelijerstvo predstavlja najmanje automatizovanu komponentu turističke industije. Neke od aktivnosti u poslovanju se i dalje obavljaju ručno. Razlog za to prvenstveno je vezan za teškoće konkurentskog opstanka na tržištu. Kompjuterska oprema je godinama bila preskupa i nepristupačna. Veliki hoteli su prvo krenuli sa uvođenjem informacionih sistema za upravljanje sopstvenim inventarom, opremom i uređajima; za razliku od njih, globalni lanci hotelske industrije uvodili su u poslovanje raznovrsne mrežne sisteme koji su bili bazirani na procesima upravljanja unutar hotelskog menadžmenta pojedinačnih hotela, kao i za međusobnu povezanost sa distributerima putem elektronskih kanala distribucije. Ovo je omogućeno uspostavljanjem odgovarajuće baze podataka za rezervacije, cene, zakup, opremu i sli. To je uticalo na znatna poboljšanja koja su se osetila u svim hotelskim jedinicama u okviru lanca. Ovde se posebno ističe sledeće: poboljšanje operativne efikasnosti; olakšanje kontrole poslovanja; prikupljanje, arhiviranje i upotreba potrebnih informacija; sačinjavanje i realizovanje marketinških, prodajnih i operativnih izveštaja, poboljšanje marketing istraživanja i planiranja poslovnih operacija; evidentiranje i praćenje hotelskih gostije; direktan marketing i posebne usluge za redovne goste i poboljšanje u domenu rezervacija, prodaje i naplate.

Intezivni napredak na polju savremene tehnologije doprinosi sve većoj primeni informacionih sistema u hotelima. To je spor process u kome se postupno prevazilaze problem u procesima planiranja celokupnog informacionog sistema vezanog za centralni računar. Pojava internet omogućila je dodatni napredak u razvoju hotelskih informacionih sistema. Umrežavanje različitih poslovnih aktivnosti doprinelo je procesima kompjuteruzacije svih poslovnih procesa u hotelijerstvu. Pošto je nemoguće tačno utvrditi prednosti i realnu uštedu koja se postiže prelaskom na poslovanje pomoću informacionog sistema, vodeći hotelijeri prave statističke izveštaje rezervisanih usluga kako bi se uporedili sa centralnim rezervacionim sistemima.[47]

Vrlo uspešna aplikacija na internet za uslužne organizacije je ‘’e- nabavka’’. Sistem poslovanja po ovom modelu omogućava savlađivanje neefikasnih sistema kupovine putem kontrole troškova. Smanjuju se poslovna evidencija, rokovi, posrednici, i što je najvažnije, smanjuje se i cena. U sektoru recepcije e- nabavka može doprineti određenom nivou unapre odvojenih invensticija.

[47] Arsić N., Savremeno hotelsko poslovanje-odnosi sa potrošačima i primena informacione tehnologije, Master rad, Univerzitet Singidunum Beograd, godina 2012. str.br.52.

6.1 Organizacija savremenog hotelskog poslovanja

Kao što smo već rekli, nagli razvoj tehnologije utiče na razvoj hotelskog poslovanja. Zbog heterogenosti hotelskih proizvoda i same prirode hotelskog poslovanja, nameće se potreba da se, u tako reći svim sektorima hotela, krene sa uvođenjem kompjuterske tehnologije, a posebno HIS-a. Organizacija hotelskog iformacionog sistema temelji se na organizacionoj šemi sa svim podsistemima koji se razvijaju tako da mogu funkcionisati kao integralni deo HIS-a i kao zasebni delovi pojedinačnih hotela. Usled velike količine informacija u hotelskom poslovanju, dolazi do problema njihove obrade, jer je nemoguće uspešno ih rešavati na klasičan način. Upravo zbog toga dolazi do potrebe za projektovanjem i izgradnjom hotelskoh informacionih sistema koje će povezati celokupno hotelsko poslovanje sa svim njegovim segmentima.

Organizacija hotelskog informacionog sistema bazira se na sledećoj šemi:[48]

- Smeštajni deo
- Uslužno-ugostiteljske komponente
- Nabavka i skladištenje
- Agencijski poslovi
- Radna zajednica
- Trgovinski kompleks
- Baza podataka.

Pošto se poslovanjem uslužno-ugostiteljskog kompleksa stvara trećina prihoda hotelskog preduzeća, posvetila se paznja postavljanju globalne koncepcije razvoja informacionog podsistema uslužno-ugostiteljskog kompleksa. Ovaj informacioni podsistem se mora razviti tako da može da funkcioniše kao integralni deo i zasebna Celina HIS-a.

Informacioni sistem uslužno-ugostiteljskog kompleksa sačinjava sledeće aplikacije:

- Aplikacija kuhinja,
- Aplikacija restoran,
- Aplikacija kafana,
- Aplikacija točionica,

[48] Arsić N., Savremeno hotelsko poslovanje-odnosi sa potrošačima i primena informacione tehnologije, Master rad, Univerzitet Singidunum Beograd, godina 2012.str.br.56.

- Aplikacija bar.

6.2 Property managment systems (PMS)

Property Management Systems, kao osnovna komponenta za upravljanje hotelskim poslovanjem, treba da obezbedi alate koji su neophodni hotelskom osoblju u obavljanju svakodnevnih aktivnosti, kao što su rezervisanje, prijavljivanje i oađavljivanje gostiju, upravljaje smeštajnim kapacitetima, opsluživanje potreba gostiju, računovodstvene poslove i dr.

Glavne funkcije PMS-a su:[49]

- Operativno upravljanje hotelskim poslovanjem: operativno planiranje i odlučivanje (rukovođenje poslovanjem hotela, izveštaji o prometu gostiju, soba, usluga i drugo),
- centralno upravljanje i kontrola poslovanja hotela (upravljanje lancima hotela, jedinstvena kontrola i slično),
- praćenje poslovanja magacina hotela (praćenje zaliha, prijem, kontrola roba pri ulazu, prijemnice, otpremnice idrugo),
- poslovi održavanja hotela: operativno održavanje (trebovanje alata i materijala, izrada i popunjavanje naloga o izvršenoj popravci i obračun vrednosti radova, izrada potvrde i vraćanje neispravnog dela i drugo),
- izvođenje grđevinskih i zanatskih radova u sopstvenoj režiji (planiranje, realizacija i praćenje radova, vođenje dnevnika radova, praćenje utroška materijala i drugo),
- održavanje higijene hotela (čišćenje hotela i spremanje soba održavanje kruga hotela, pranje i peglanje veša i slično),
- upravljanje kapacitetima (upravljanje svim uređajima i aktivnostima u hotelu, bazeni, teretana, spa-centri, tereni za golf i slično),
- računovodstvo i knjigovodstvo: poslovi hotelske blagajne, materijalno knjigovodstvo u hotelu, integrisana glavna knjiga, podrška za rad sa više valuta, višedimenzionalna analiza i drugo,
- prodaja i marketing: prodaja i porudžbina usluga i kapaciteta,
- upravljanje cenama (poređenje i predviđanje, statistika i slično),

[49] Gubin S. Informatička pismenost u hotelskoj industriji, Master rad, Univerzitet Singidunum Beograd,godina 2010. Str.br.22.

- upravljanje kampanjama (calendar, e-mail lista klijenata, slanje propagandnog materijala, obaveštavanje o novim uslovima i slično); ketering i događaji (pravljenje rasporeda, obezbeđivanje prostora i ketering usluga, izbor menija i kastomizacija, dekoracije, plan zauzetosti, hronološki pregled usluga i drugo),
- upravljanje ljudskim resursima: regrutovanje kadrova, sezonski i operativni kadrovi, obučavanje kadrova i drugo,
- gastro poslovanje: upravljanje POS terminalima, porudžbinama, osobljem, postavljanje cena, vrstama plaćanja i drugo.[50]

6.3 Prednosti upotrebe informacione tehnologije

Turizam kao sastavni deo svetske industrije neprekidno raste. Sa uvođenjem i širenjem primene IT, Turizam dobija nove mogućnosti rasta i širenja ponude ali i međunarodnog povezivanja. Pored mnogih drugih, prednosti primene IT ogledaju se i u sledećem:

- Obezbeđivanje više informacija u jedinici vremena što dovodi do povećanja produktivnosti odgovarajućih funkcija u preduzeću,
- Mogućnost dobijanja potrebnih informacija uz niže troškove, što znači povećanje ekonomičnosti,
- Velikim i decentralizovanim preduzećima pomaže da efikasno koriste informacije po manjim organizacionim delovima, kao i njihovih povratak, odnosno informativnu integrisanost velikog preduzeća,
- Omogućava donošenje optimalnih odluka i bolju kontrolu sprovođenja planova i akcija preduzeća i drugo.

Primena IT omogućava ogromnu on-line potrošačku bazu, što dovodi do intenzivnije konkurencije na tžištu. Posledica nove tražnje i diversifikacije usluga je neminovno širenje ponude na turističkom tržištu.

Predmost primene IT je i u međunarodnom povezivanju što predstavlja povezivanje aktivnosti i ponudu vodećih operatera u region i svetu i funkcionalno ili vlasničko povezivanje i uključivanje u međunarodne lance i mreže.

Jedan od najvažnijih potencijala IT je u mogućnosti preskakanja određenih tehnoloških faza u razvoju, i tako bržeg sužavanja tehnološkog jaza.

[50] Gubin S. Informatička pismenost u hotelskoj industriji, Master rad, Univerzitet Singidunum Beograd,godina 2010. Str.br.25.

Za uštede u energiji i sirovinama može da se kaže das u relativno male u odnosu na uštede koje se postižu upotrebom IT u domenu upravljanja, kontrole, evidencije, računovodstva, nabavke, prodaje, marketinga idr. poslova.

Integracija informacija i poslovnih sistema ostvaruje ne samo direktne uštede u porebnim resursima, i u vremenu potrebnom za obavljanje pojedinih operacija već bi i omogućila čitav niz novih i naprednih usluga, zasnovanih na vebu, omogućavajući ne samo viši kvalitet usluge, već i veću fleksibilnost, čime bi ostvarila dodatnu kompetitivnu prednost nad konkurencijom i tako ostvarila i veću zaradu. Informacije o korisnicima, njihovim navikama, brz odziv na njihove želje, sve to omogućava viši kvalitet usluga što takođe donosi prednost nad konkurencijom, a neosporna posledica svega je povećanje prihoda.

Automatizovani procesi direktno vode do umanjenog praznog hoda u radu hotela. Rezultat su manji troškovi i otklanjanje mogućih grešaka. Sve to dovodi do podizanja kvaliteta usluga a samim tim do uvećanja profita. Uz upotrebu IT radni process je brži i jednostavniji što dovodi do unapređenja poslovanja uz pojeftinjenje usluga.

Na buduće investicije u razvoju turizma a i šire, ne može se računati ukoliko pored efikasnog menadžmenta, školovane i obučene radne snage, ne postoji savremena ICT koja se primenjuje.[51]

6.4 Food Safety Management Systems (FSMS)

6.4.1 Bezbednost hrane Softver

Tim stručnjaka iz SAD koji čini Pit Sinder као predsednik Hospitaliti instituta za tehnologiju i менadžment, kompanije koja pomaže ugostiteljska preduzeća i preduzetnike u korišćenju novih tehnologija i istraživanja sistema upravljanja za bolje perfomanse, zatim Roj Kosta као sanitarni konsultant za javno zdravlje čiji su ciljevi da unapređuje zdravlje stanovništva i razvije programe koji obuhvataju obuku za upravljanje, reviziju микробиолоšка ispitivanja, као i stručni industrijski higijeničar Slade Smit su dizajnirali HACCP softer i smernice za upravljanje. Njihov HACCP softverski sistem je dizajniran da pruži od farme do viljuške i potpuno je prilagodljiv.

HACCP softer procesni pristup olakšava:

- u izgradnji i ažuriranju softer HACCP plana,
- dostavi korporativnu politiku bezbednosti hrane zaposlenima,

[51] Gubin S. Informatička pismenost u hotelskoj industriji, Master rad, Univerzitet Singidunum Beograd,godina 2010. Str.br.25.

- odrađuje potrebne izveštaje dnevno,
- obaveštenja za obavljanje zadataka i upozorava kada proces nije završen,
- pristuo svim potrebnim dokumentima sa jednostavan online podnošenje i sposobnosti štampanja.[52]

6.4.2 HACCP plan softver

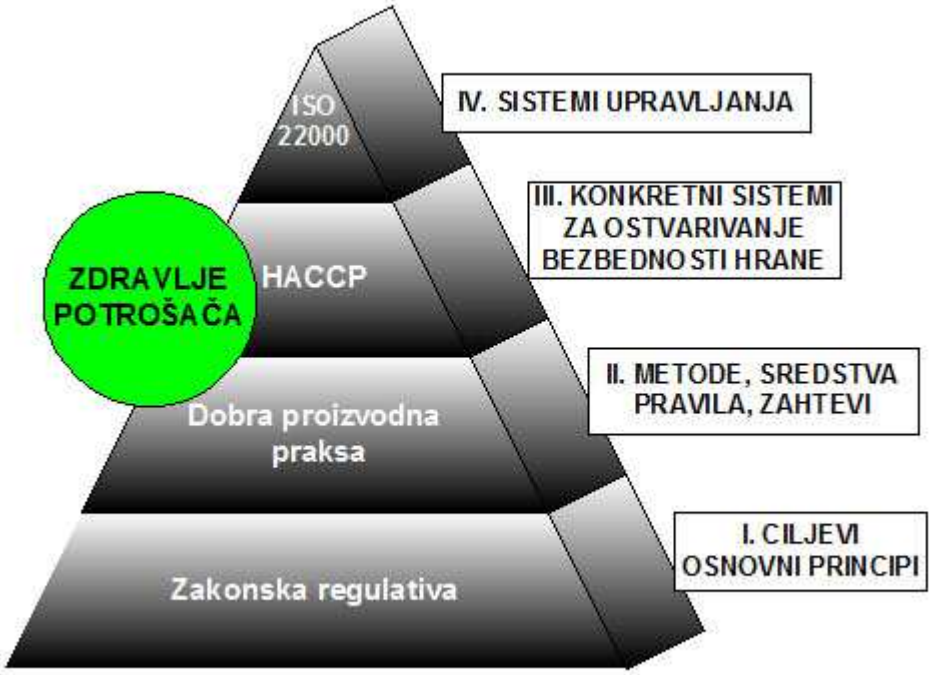
Kvalitetan odrađen HACCP plan softer može da nam pruži veću uštedu prilikom rada, omogućava bezbedno okruženje za rukovanje hranom i doprinosi manjem riziku za bezbednost hrane.

Ključne stavke koje treba preduzeti pre izrade plana su:

- da imate svoj sajt o lokaciji objekta,
- spisak opreme, inventara,
- spisak svih vaših prodavaca/ dobavljača prehrambenih proizvoda,
- spisak svih vaših namirnica (sirovina),
- biće zatraženo da priložimo kategoriju hrane (sistem obezbeđuje kategorije),
- opasnosti (sistem omogućava sve opasnosti) automatski će biti prikazana opasnost kada se izabere kategorija hrane,
- spisak svih naših gastronomskih užitaka (jela..) koje nudimo,
- zatim spisak namirnica za svako jelo koje ulaze posebno,
- moramo da izaberemo proces pripreme (procesi su jasno definisani).

[52] www.isoorg/iso/.../ menagement

Slika 1. Piramida HACCP sistema



Izvor: www.stvarnozdravo.org/moja-piramida.html

Izrada proizvoda visokog kvaliteta, koji se mogu čuvati od kvarenja u postojećim uslovima distribucije i skladištenja i koji su istovremeno bezbedniji za korišćenje od strane potrošača, su zahtevi koji stoje pred proizvođačima poljoprivredno- prehrambenih proizvoda. Jedino ispunjenjem ovih zahteva moguće je primeniti ostale elemente HACCP koncepta. Ove ciljeve je moguće ostvariti koristeći opremu visoke tehnologije i uz visok stepen higijene, preradu sirovine dobrog kvaliteta. Pri rome treba koristiti prednosti koje pruža dpbra proizvođačka praksa (tzv. Eng. GMP Good Manufacturing Practice).

7. INFORMACIONI SISTEM KAO PODRŠKA HACCP – STANDARDIMA HOTELA MERKUR

Jedan od sinonima za Vrnjačku Banju je hotel Merkur. Ova oaza mira je idealna je za odmor i predah, a dočaraće Vam duh starih vremena obojen modernim elementima i uslugama. Merkur sadrži restoran (350 mesta), aperitiv bar, letnju baštu, parking, kongresnu salu za seminare (oko 400 mesta). Ishrana na bazi punog pansiona (doručak i večera – švedski sto, klasično usluživanje) ili polu pansiona (doručak i večera - švedski sto), a po potrebi i preporuci lekara uviđenje užina. Ishrana po potrebi i preporuci lekara može biti i dijetalna.[53]



Slika 2. hotel Merkur

Izvor: http://www.vrnjcispa.rs/

Hotel Merkur je idealno lociran, u samom Vrnjačkom parku, neposredno uz Vrnjačku reku. Hotel Merkur pruža usluge različitim tipovima gostiju i to: dijabetičari, fizikalna rehabilitacija i komercijalni gosti. Pošto hotel prima različite segmente gostiju, režim ishrane je urađen posebno za svaku grupu gostiju. Kuhinja hotela Merkur priprema hranu za tri vrste jelovnika. Ono po čemu se razlikuje od ostalih kuhinja u Vrnjačkoj banji jeste zapravo HACCP- sistem i tehnologija koju kuhinja ima. U kuhinji je odrađen sistem u kojem se nalaze sve potrebne evidencije, obrasci,i alarmi za pracenje CCP. Kuhinja poseduje i MEKU HACCP (merenje- evidentiranje- kontrola- upozorenje), uređaj kojim se sva rashladna, termička i procesna oprema, kao i mašine za pranje posuđa, povezuju u jedinstven sistem. Ovaj sistem se povezuje na jedan računar, a korisnicima omogućava lakši i sigurniji rad. Sistem je kompatibilan sa svom opremom koja se nalazi u kuhinnji. Funkcioniše na principu ucrtane tehnologije kuhinje ili pogona koji omogućava da se na samom crtežu, pritiskom na željeni element, dobiju njegovi parametric, temperature,

[53] www.hotelmerkur.com

vreme i datum.

Sistem omogućava merenje, kontrolisanje i evidentiranje temperature unutrašnjosti rashladne opreme u zadatom interval, procesne opreme u pogonima za proizvodnju hrane, kao i merenje temperature grejnih tela termičke obrade i temperatute vode ispiranja mašina za pranje posuđa na 85 stepeni. Sistem automatski aktivira zvučni i svetlosni alarm u zavisnosti od vrste opreme i njenog trajanja. Kod rashladne opreme on kontroliše i otvaranje vrata ili kada su vrata otvorena duže od 10 sekundi. Upozorava na neophodnost čišćenja kompresora, kada je temperature veća od dozvoljene, pretraživanje po datumu svih parametra, mogućnost dobijanja dijagrama temperature, zadate i stvarne za svaki uređaj vizuelnu i zvučnu signalizaciju za svaku vrstu alarma, prestanak napajanja uređaja, signalizacija kada se radi samootapanje, obezbeđuje pretraživanje i štampanje T rashladnog uređaja ili procesne opreme za svaki dan, graafički prikaz T unutrašnjosti rashladnog uređaja i mogućnost štampanja grafikona za željeni period.

Važno je da korišćenjem ovog sistema eliminišu se obaveze angažovanja radnika da na svaka dva sata registruje T, kao i nastajanje problema ako je radnik zaboravio da izvrši merenje. Svi uređaji odlikuju se još i maksimalnom bezbednošću jer su sve ivice obrađene tako da ne može da dođe do povređivanja i imaju IPX5 zaštitu. Rashladni uređaji prate HACCP i podešeni su da radi na temperature atmosphere do određene T. Svi rashladni uređaji imaju ugrađen energy saving sistem koji obezbeđuje uštedu u potrošnji energije do 40 odsto, kao i isti procenat propadanja hrane. Kuhinja ima opremu, kao sto su konvektomati koji osim sigurnosti i kvaliteta pripreme obezbeđuju i znatne uštede u radu u poređenju s tradicionalnim sistemima pripreme hrane. Gubici na mesu prilikom termičke obrade u konvektomatima su samo 10 odsto, ušteda masnoće je 90-95% a ušteda energije 60 do 65%. Vreme pripreme jela kraće je za 40%. Ukoliko na primer imate objekat u kome se poslužuje samo 60 obroka dnevno, korišćenjem ovako programirane opreme na godišnjem nivou može se ostvariti ušteda od oko 24000 evra. U memoriji ovih konvektomata beleži se kompletna evidencija rada, što omogućava zaposlenima u kuhinji da u svakom trenutku mogu da utvrde redosled poteza u pripremanju nekog jela.Postoji mogućnost pristupa svim menijima i direktan pristup opciji samopranja pećnice. Na opremi nema kritičnih tačaka na kojima se skupljaju bakterije. Standardnim brisanjem površina opreme, moguće je odstraniti I do 99% bakterija, a HACCP standardi zahtevaju da se čišćenjem odstrani 92-95 odsto bakterija. Kazani koji su ugrađeni u hotelu Merkur koriste do ¾ manje snage nego klasični kazani jer su autoklavni sa indirektnim zagrevanjem.

7.1 Evidencije i obrasci koje poseduje sistem kuhinje hotela Merkur HACCP sistemom

- H Evidencija higijene sanitarnih čvorova
- H Evidencija kontrole higijene osoblja
- H Evidencija održavanja higijene objekta opreme i radnog prostora kuhinjskog bloka i restorana
- H Evidencija sanitarnih pregleda osoblja
- H Evidencija pranja radnih uniformi
- H Evidencija temperatute
- H Obrasci za kontrolu termičke obrade
- H Evidencija temperature jela za samoposluživanje i transport
- H Evidencija temperature ispiranja/dezinfekcije
- H Kontrola ispravnosti noža CCP
- H Recepture jela
- H Informacija/obrasci za posetioce skladišnih prostora i kuhinjskog bloka sa izjavom o zdravstvenom stanju

7.2 Uslovi i prostorije

Prostorije za čuvanje i pripremu hrane su smeštene u prizemlju sedmospratnog hotela - bolnice. Raspored opreme u većoj meri sledi tehnološki redosled operacija što omogućava adekvatno funkcionisanje i dobru higijensku praksu. U neposrednoj blizini linije za serviranje hrane smeštena je sala za ručavanje kapaciteta 400 mesta što je dovoljno da se konzumiranje pripremljene hrane obavi u vrlo kratkom roku- 2 sata. Raspored prostorija u SB MERKUR - Novi je takav da omogućava dobru higijensku praksu uključujući i zaštitu od unakrasne kontaminacije. Postoji poseban ulaz za prolaz radnika, unos sirovina i repromaterijala i iznošenje gotovog proizvoda. Mogućnost unakrsne kontaminacije je smanjena izdavanjem operacija u kojima se može pojaviti kontaminacija pregrađivanjem (odvojen prostot za skladištenja jaja, poseban rashladni uređaj za mleveno meso, izdvojeno mesto za pripremu nadeva). Površine zidova, pregrada i podova su tako konstruisani da omogućavaju efikasno čišćenje. Pravilan razmeštaj i mobilnost opreme omogućavaju nesmetan rad i takođe sprečavaju kontaminaciju proizvoda odećom ili ličnim kontaktom. Obezbeđena je odgovarajuća

zaštita hrane od mehaničkih kontaminacije. Sve to prati dobri urađen sistem i mapa kuhinje koja se nalazi u računaru. Na mestima održavanja higijene ruku i higijene opreme kao i na mestima kontrole proizvoda instalirano je odgovarajuće osvetljenje koje omogućava adekvatnu vizuelnu kontrolu. Sijalice u prizvodnim i magacinskim prostorijama su zaštićene plastičnim maskama, prozori su izrađeni od specijalnog stakla koje se ne rasprskava.[54]

7.2.1 Oprema

Oprema i posude koje dolaze u kontakt sa hranom su pogodne za čišćenje i dezinfekciju, načinjene su od materijala koji nema toksične efekte pri planiranoj upotrebi (prohrom, plastika..) U zavisnosti od mogućnosti vrši se zamena stare i dotrajale opreme novom i savremenijom. Nabavku nove opreme vrši Nabavna služba po odobrenju direktora i na predlog šefa kuhinje, a montažu vrši ovlašćeno lice isporučioca opreme ili ugovorno lice za održavanje opreme. Za novu opremu, šef održavanja kompjuterski izrađuje Karton opreme u kome se navodi pored naziva opreme i lokacija, učestalost održavanja, status nakon održavanja i drugi podaci od značaja za ispravan rad i pozdanost opreme.

7.2.2 Kontrola rada

U SB MERKUR - Novi je sprovedena analiza opasnosti koje se eventualno mogu pojaviti i ugroziti bezbednost hrane na različitim nivoima pripreme i distribucije. Sačinjena je lista opasnosti vezanih za hranu (bioloških, hemijskih i fizičkih) i svi zaposleni su dužni da primenjuju efikasne mere kontrole tih opasnosti, svako u skladu sa zahtevima i mogućnostima svog radnog mesta. Sve operacije u toku prijema, čuvanja sirovine, poluproizvoda i gotovih proizvoda, pripreme, proizvodnje, serviranja i posluživanja/ distribucije sprovode se na kontrolisan način i u skladu sa pisanim Upustvima za rad, postupanje, održavanje higijene. Tokom čitavog lanca hrane su primenjeni efikasni postupci kontrole zasnovani na korišćenju HACCP sistema i informacione tehnologije.

7.3 Ključni aspekti sistema za kontrolu higijene

Kontrola vremena i temperature u- postavljen je adekvatan sistem za kontrolu vremena i temperature u toku obrade i čuvanja proizvoda. U tom smislu obezbeđeni su odgovarajući uslovi čuvanja sirovine (komora i zamrzivači za smrznute proizvode do -18 stepeni C, komore i hladnjaci za čuvanje namirnica do +4 C i magacin upakovanih

[54] Pravilnik rada po HACCP standardima hotela Merkur

namirnica). Pri skladištenju sirovina i pomoćnog materijala poštuje se princip prvi ulaz – prvi izlaz. Svaki ulaz sirovine je obeležen ID kartonom preko koga je obezbeđeno efikasno praćenje zaliha i evidentiran u kompjuteru. Podaci o proizvođaču i šarži pojedine vrste materijala mogu se dobiti uvidom u Dnevno trebovanje šefa kuhinje i ID kartona. Na taj način osigurana je sledljivost proizvoda unazad do polazne sirovine i materijala. Kontrola vremena i temperature se sprovodi u skladu sa CCP planovima.

Mikrobiološke i druge specifikacije su obezbeđene i koriste se prilikom nabavke sirovine koja ulazi u satav proizvoda i prilikom kontrole procesa proizvodnje i gotovog proizvoda. Za mikrobiološke i fizičko-hemojske analize angažovana je ovlašćena eksterna laboratorija koja nenajavljeno vrši kontrolisanja i uzorkovanje proizvoda. Vrste i učestalost kontrole su navedene u odgovarajućim Planovima konrolisanja i ispitivanja.

Postupci za mikrobiološka i fizičko-hemijska ispitivanja se koriste i mimo planova kontrolisanja kad god se posumnja na mogućnost postojanja kontaminacije kao i da bi se utvrdili propusti u primeni sanitarnih mera i za potrebe verifikacije. Mikrobiološka unakrsna kontaminacija je svedena na minimum samim postavljanjem i projektovanjem objekta, odvajanjem sirove i neobrađane hrane prostorni i vremenski. Serviranje obroka se obavlja u što kraćem vremenskom period na liniji za serviranje odakle preuzimanje i podelu obroka korisnicima, rade konobari koji nemaju pristupa prostoru za pripremu i obradu namirnica. Na prelazima između nečistih i čistih prostorija postavljene su dezobarijere kao jedan od načina sprečavanja unakrsne kontaminacije.

Pakovanje/ serviranje obroka

U SB Merkur ne postoji process pakovanja već se gotov proizvod, iz posude za pripremu/manipulaciju, servira u posuđe za posluživanje korisnika. Posuđe i pribor za posluživanje su izrađeno od materijala koji nije toksičan i koji je dozvoljen za upotrebu u restoranima masovne ishrane. Datum proizvodnje i drugi podaci o upotrebljenim sirovinama u dnevniku rada obezbeđuje sledljivost proizvoda unazad do početne sirovine.

7.4 Dokumentacija i zapisi

U SB Merkur su ustanovljeni postupci upravljanja dokumentacijom i zapisima, u okviru sistema upravljanja kvalitetom - QMS prema kojima se upravlja i dokumentima sistema upravljanja bezbednošću hrane. Vođa tima za HACCP imenije lice za izradu dokumenta sistema upravljanja bezbednošću hrane i posle izrade, odobrava njegovu primenu.

Dokumentacija upravljanja bezbednošću hrane sadrži:

- Priručnik za upravljanje higijenom i primenu HACCP sistema
- Dokumentovane procedure i upustva potrebna da bi se osiguralo izvođenje i kontrolisanje svih procesa vezanih za bezbednost proizvoda
- Zapisi o praćenju aktivnosti i odgovornosti pojedinih učesnika u lancu proizvodnje hrane i uredno se vode zapisi o prijemu materijala, preradi, održavanju higijene, skladištenju i distribuciji. Svaki usvojen i primenjen document na kraju teksta sadrži tabelu pripadajućih zapisa sa podacima o nazivu zapisa, mestu arhiviranja i rokovima čuvanja. Radne verzije dokumenata i zapisa se nalaze u računaru šefa kuhinje.

7.5 Pokretanje korektivnih i preventivnih mera

SB Merkur sprovodi mere za otklanjanje uzroka mogućih neusaglašenosti-preventivne mere i nastalih neusaglašenosti – korektivne mere, da bi se sprečilo njihovo nastajanje ili ponavljanje.

Korektivne mere se pokreću u sledećim slučajevima:

- Uvek kada se registruju neusaglašenosti uticajne na bezbednost proizvoda
- Neusaglašenost sa težim materijalnim posledicama
- Neusaglašenosti koje se ponavljaju

Predlog za pokretanje korektivnih i preventivnih mera može da da i zaposleni koji učestvuje u realizaciji i praćenju procesa izrade hrane ukoliko uoči neusaglašenost koje ugrožavaju zdravlje i bezbednost ljudi. Predlog za pokretanje korektivne/preventivne mere se daje u pisanom obliku. Predstavnik rukovodstva za kvalitet i vođa tima za HACCP analiziraju moguće uzroke neusaglašenosti i utvrđuju stvarne uzroke neusaglašenosti koje evidentiraju u predlog/nalog za korektivnu/preventivnu meru. Vođa HACCP tima predlaže P/K mere određuje osobu odgovornu za izvršenje i prati realizaciju mere. O izvršenju naloženih mera, obaveštava rukovodstvo prilikom preispitivanja od strane rukovodstva.

Predstavnik rukovodstva za kvalitet zaključuje korektivnu/preventivnu meru kada su rezlutati zadovoljavajući i to registruje u registru u kome navodi oblik neusaglašenosti, broj predloga P/K mere, odgovorno lice, rok i datum realizacije mere. Ako realizovane mere nisu dale rezultat nalaže ponavljanje mere ili uvođenje nove.

7.6 Postupak sa neusaglašenim proizvodom

U slučaju odstupanja vrednosti parametara od kritičnih granica, sa proizvodom se postupa kao sa potencijalno neusaglašenim proizvodom i tin a način opisan u Proceduri upravljanja neusaglašenim proizvodima.

1) Svi zaposleni su obavezni da tokom izvođenja procesa prate kvalitet izvođenja procesa i kvalitet proizvoda. Ukoliko uoče neusaglašenost na proizvodima ili neusaglašenost u procesima koji mogu izazvati štete za preduzeće ili ugroziti bezbednost korisnika, dužni su da odmah prijave neusaglašenost.
2) Neusaglašeni proizvodi se izdvoje i označe identifikacionim kartonom sa jasno naznačenim statusom za neusaglašen proizvod. Pored statusa, identifikacioni karton sadrži i podatke o nazivu proizvoda, operaciju u kojoj je otkrivena neusaglašenost, količinu i datum izdavanja.
3) Izdvojeni i označeni neusaglašeni proizvodi se ne puštaju u dalji process obrade niti isporučuju korisnicima dok se neusaglašenost ne preispita i ne donesu odluke o postupku sa neusaglašenim proizvodom.
4) Podatke o neusaglašenom proizvodu i postupak sa njim, šef kuhinje beleži u računaru
5) Šef kuhinje/vođa HACCP tima preispituje i ocenjuje stepen neusaglašenosti i njen uticaj na dalji proizvodni process. Neusaglašenost može biti otkrivena na sirovini, poluproizvodu ili gotovom proizvodu i rešava se na jedan od sledećih načina:
    - Da se doradom proizvod dovede u status usaglašenog,
    - Da se popravkom proizvod dovede u stanje upotrebljivosti i pusti u dalji process proizvodnje ili ponudi korisniku u stanje kakvo je ostvareno,
    - Da se izvrši preklasiranje ili prenamena proizvoda,
    - Da se proizvod uništi kao neupotrebljiv,
    - Da se proizvod, uz zapisnik vrati isporučiocu.

Šef kuhinje prati realizaciju mere za rešavanje neusaglašenosti i po potrebi podstiče realizaciju.

Primer neusaglašenog proizvoda

Izveštaj

Zbog prskanja stakla na stakla na konvektomatu do koga je došlo prilikom pečenja 3 pleha musake od celera i hrana je neupotrebljiva za ishranu potrošača.

U tri pleha musake staje 120 porcija obroka.

Namirnice koje su upotrebljene za tu proizvodnju su sledeće

Musaka od celera	mleko 9l
Juneće meso sa koskom 12 kg	ulje 1,5l
Celer 48 kg	projino brašno 1,5kg
Jaja 45 komada	

Ovo se desilo u popodnevnoj smeni 24. 02 2012 u 14h, o čemu obavestila odmah neposrednog rukovodioca i preduzela mere o bezbednosti hrane.

Izveštaj uradila Šef kuhinje: Subotić M. A

7.7 Transport

Transport je jedan od važnijih koraka u postupanju sa hranom. Usled neadekvatnog i neodgovarajućeg transporta može doći do posledica koje bitno utiču na kvalitet i bezbednost proizvoda. Stoga je važno da vozilo koja se koriste za transport hrane bude uredno održavana u funkcionalno i higijenskom ispravnom stanju. U slučaju da postoji potreba za transportom gotovih proizvoda u druge objekte kao što je slučaj u hotelu Merkur ili u sobe (ako se radi o ishrani ležećih korisnika koji ne mogu da dođu do restorana), ovaj postupak se obavlja na više načina:

- Transport zatvorenih termos i drugih posuda sa hranom, opranim I dezinficiranim vozilom za snabdevanje,
- Prenos servirane hrane do sobe na poslužavniku sa poklopcem,
- Transport gotove hrane je vremensku ograničen i traje 10- 20 minuta,
- Kontrolu higijene vozila vrši kuvar u smeni-svakodnevno i šef kuhinje- periodično.

7.8 Iinformacije o proizvodu

Korisnici obroka imaju pravo da budu informisani o vrsti i sastavu jela, pre svega, zbog eventualne mogućnosti da se radi o netoleranciji na određenu vrstu namirnice sa posledicima po zdravlje. O sastavu proizvoda, korisnici se mogu informisati uvidom u sedmodnevni jelovnik koji je istaknut na ulazu u restoran ili u razgovoru sa uslužnim osobljem. Svaki gost SB Merkur prolazi pregled lekara pri čemu prijavljuje eventualnu alergiju na hranu. Takav gost obavezno biva upućen dijatetičaru koji daje pisano

upozorenje kuhinji za izuzimanje namirnica koje su alergeni za tog gosta

7.9 Uputstvo za pravilno rukovanje hranom

1) Cilj primene

Osiguravanje pravilnog rada i rukovanja hranom i eliminaciju kontaminacije hrane usled propusta u radu i postupanju sa prehrambenim proizvodima.

2) Oblast primene

Upustvo se odnosi na zaposlene na oslovima i zadacima prijema, skladištenja, čuvanja, obrade prerade I distribuciji hrane u Specijalnoj bolnici Merkur.

3) Veze sa drugim dokumentima sistema kvaliteta:

Realizacija ovog upustva je vezana za realizaciju sledećih dokumenata sistema upravljanja bezbednošću hrane:

- Procedura za HACCP H. 2. OO1
- Upustvo za postupanje osoblja
- Upustvo za higijenu objekta, opreme i radnog prostora

OPIS AKTIVNOSTI (prijem, skladištenje i izdavanje namirnica)

Prilikom svakog prijema namirnica, potrebno je sprovesti preslaganje zaliha istog proizvoda prema roku upotrebljivosti. Slaganje proizvoda u komoru sa režimom do +4 stepeni obaviti bez remećenja režima čuvanja proizvoda koji su već u komori. (ne unositi proizvode temperature iznad 10 stepeni, pratiti ponovno uspostavljanje režima od +4 koje bi trebalo da se obavi u roku ne dužem od 2 sata, razdvojiti toplije od hladnijih namirnica). Šef kuhinje u svom računaru ima sistem koje prati temperature i alarm obaveštava u slučaju promena.

Primer prilikom odstupanja u CCP I korektivnim merama

CCP- Skladištenje svežeg mesa u magacinu

Datum- 20. 08 2013

Nazivi pregledanih zapisa- Softverski- Meku HACCP za komoru 17 pokazuje odstupanja od max 6 stepeni, evidencija temperature u rashladnim uređajima T pokazuje uredne T.

Opis odstupanja

U toku Avgusta došlo je do odstupanja T u trajanju od 4-6 sati od dozvoljene

kritične 6 stepeni. Meso je primano na dohlađivanju uz brzu potrošnju za 24h.

Opis preduzetih korektivnih mera

U hladnjači korigovane temperature na 2 stepena C umesto na 4 koliko je bilo. Poslati dopisi dobavljačima sa uslovima temperature na prijemu robe. Brza potrošnja mesa

Efikasnost sprovedenih korektivnih mera

Deset dana nakon korekcije tačnije 30 avgusta, pregledan softverski zapis pokazuje da u toku ovog perioda nije bilo odstupanja od kritične temperature osim jednom u trajanju od 1 sata kada je bio veći prijem robe.

7.10 Kontrola temperature

Najčešći uzrok trovanja hrane je zbog loše T u toku lagerovanja osetljive hrane.

- Odrediti/ obeležiti zone skladištenja/čuvanja namirnica i razdvojiti sirove namirnice od onih koje su spremne za upotrebu,
- U rashladni uređaj ne stavljati nedovoljno ohlađene posude i namirnice jer će se pojaviti kondenz kapljica vode koji može da kontaminira hranu.

Za proveru T prostorije, opremeili proizvoda, koriste se odgovarajući termometri čija je tačnost proverena u akreditovanoj laboratoriji ili interno pomoću termometra koji je etaloniran eksterno i koji, u ovom slučaju, služi kao radni atalon, nikako kao merilo.

Postupak upotrebe radnog/ispitnog termometra je sledeći:

- Proveru T izvoditi na najdebljem delu hrane. Budite sigurni da termometar ne dodiruje kost ili posudu,
- Očistiti i dezinfikovati radni termometar posle svake upotrebe, odnosno pre svake upotrebe,
- Za kontrolu T NIKADA ne koristiti neispravan termometar,
- Povremeno proveriti tačnost merenja ponavljanjem postupka pomoću etaloniranog termometra.

OPASNA ZONA

Opasna zona je T na kojoj se bakterije, pre svega patogene, naajbrže razvijaju(između 4 i 60 stepeni C) Bakterije odlično rastu na telesnoj T tela.

Vreme zadržavanja osetljive hrane u opasnoj zoni ne bi smelo biti duže od 2 sata u

toku pripreme hrane odnosno ne duže od 4 sata do konzumacije.

Topla jela držati na toplom (min 60 ili više stepeni)

Hladna jela držite na hladnom(max 4 ili niže)

Uvek imajte odgovarajući termometar da bi ste osigurali pravilni rad hladnjaka. Hranu stavljati u hladnjak tako, da vazduh oko nje uvek može slobodno da cirkuliše da bi postigli pravilnu T.

Hranu zamrzavati na T ISPOD -18 C

Patogene bakterije ne rastu ispod -18

Čuvanjem osetljive hrane na T -20 7 dana ili na -35, 15 sati ubiće se paraziti I njihova jaja

Brzo grejanje hrane do T spremne za kuvanje

Hranu pripremljenu za kuvanje treba zagrejati do min 74 C (u centru proizvoda) za što kraće vreme (do 30 min) i zatim nastaviti process kuvanja na T ključanja u vremenu koje zahteva tehnološki postupak.

Ukoliko se ohlađena hrana, spremna za konzumaciju, podgreva, potrebno je, u što kraćem roku postići T 74 stepeni u cntru proizvoda i na ovoj T ostaviti proizvod min 15 sec. Posle ovoga hrana se može posluživati.

Patogene bakterije neće se razvijati dovoljno brzo da prouzrukuju trovanje izvan opasne zone, ali će se razviti dovoljno brzo u opasnoj zoni.

CCP PLAN (TORTE, KOLAČI HLEB I PECIVA)

CCP: čuvanje termički obrađene hrane

Opanost: bakterije- DA , razvoj preživelih patogenih mikroorganizama

Kritične granice preventivnih mera: T čuvanja do +4 C, torte I kolači koji se filuju posle termičke obrade- do 72, kolači koji se filuju pre termičke obrade- 5 dana, kuvani filovi-48 h

Praćenje: Šta? T, vreme, Kako? Vizuelno očitavanjem na termometru/displeju softerski, Učestalost? Min 2 puta dnevno sa razmakom 6 do 8 sati između merenja/ kontinuirano-softerski

Zapisi: Evidencija T u rashladnim uređajima, ili softerski zapis signal

Korektivne mere: ne otvarati uređaj, obavestiti šefa kuhinje, proveriti ispravnost rashladnog uređaja, prelagerovati u ispravni rashladni uređaj, prenamena, uništenje

Verifikacija(Šta, ko, kada?)

Kontrola zapisa-šef kuhinje 1x nedeljno, provera tačnosti radnog termometara 1x godišnje/ šef održavanja, kontrola mikrobiološke ispravnosti proizvoda 1x mesečno, higijenski zavod Kv, etaloniranje kontrolnog termometra 1x godišnje akreditovana laboratorija, preispitivanje HACCP plana od strane rukovodstva 1x godišnje, interna provera 1x godišnje tim za kvaliteta.

OBUKA ZAPOSLENIH

SB Merkur preduzima sve potrebne mere da osoblje odgovorno za razvijanje i primenu HACCP sistema, bude obučeno i upoznato sa zahtevima preporučenog međunarodnog kodeksa praktične primene higijene životnih namirnica i Anex –a HACCP.

Program obuke obuhvata sledeće oblasti:

- Lična higijena
- Upoznavanje sa informacionim sistemom i uređajima koji prate tehnologija
- HACCP- svrha, oblast primene, osnovni zahtevi, dobra proizvođačka praksa, dobra higijenska praksa, pravila ponašanja, preduzimanje preventivnih i korektivnih mera, identifikovanje potencijalne neusaglašenosti
- Postupci praćenja CCP i korektivne mere

Svi radnici su obučeni iz oblasti higijene namirnica i svi imaju položen higijensko sanitarni minimum. Pored toga, svaki novozaposleni radnik prolazi kroz obuku za rukovanje i poznavanje urađenog sistema računarskog neophodnog za rad i programirane opreme. Svaki zaposleni je svestan svoje odgovornosti u zaštiti hrane od kontaminacije i kvarenja. Periodično 1x godišnje vrši se provera efikasnosti obuke testiranjem i rutinskim nadzorom i kontrolom. Po potrebi, obuka se može i ponoviti uz dopunu novim informacijama o zahtevima za bezbednost proizvoda. Nadzor i kontrolu sprovode Vođa tima za HACCP šef kuhinje koji poseduje neophodno znanje o principima i praksi higijene namirnica i u mogućnosti su da procene rizike i preduzmu odgovarajuće mere za sprečavanje njihove pojave.

ZAKLJUČAK

Osnovni bezbednosni cilj HACCP-a je proizvodnja i distribucija do potrošača zdravstveno bezbedne hrane. To znači da se sistem mora postaviti tako, da mogućnost pojave patogenih mikroorganizama i veštačkih toksina i drugih opasnih primesa u hrani ili njenom pakovanju ili potpuno otkloni ili svede na najmanju moguću meru. Da bismo stvorili takve preduslove, moraju se pre svega definisati sve opasnosti (hazardi). Po definiciji koju priznaje HACCP, opasnost (hazard) je opisan kao: Biološka, hemijska ili fizička osobina koja može prouzrokovati da hrana bude zdravstveno nebezbedna za upotrebu. Biološke hazarde predstavljaju živi organizmi, uključujući mikrobiološke organizme (bakterije, viruse, gljive) i parazite. Hemijski hazardi se deli na dve kategorije. Prvu grupu čine otrovi koji se prirodno pojavljuju, hemikalije ili škodljive supstance. To su prirodni sastojci hrane i nisu rezultat ekološkog, poljoprivrednog, industrijskog ili nekog drugog zagađenja. Pravi primeri su aflatoksini i ljuskari. Drugu grupu čine otrovne hemikalije i štetne supstance koje se namerno ili slučajno dodaju, u određenom trenutku lanca proizvodnje, prerade i pakovanja hrane i pića. Ova grupa hemikalija može uključivati pesticide i gljive, kao i maziva i sredstva za čišćenje. Fizički hazard čini bilo koji fizički materijal, koji se prirodno ne nalazi u datoj vrsti hrane, a koji može izazvati bolest ili povredu. Fizička opasnost uključuje staklo, drvo, kamen i metal koji uzrokuje bolest ili povredu. Takođe fizički hazardi mogu biti ostaci druge hrane, koji mogu izazvati pojavu alergijskih reakcija kod potrošača koji ih ne očekuju.

Zdravstvena ispravnost hrane je garancija da hrana neće naškoditi potrošaču kada se priprema i/ili konzumira u skladu sa njenom namenom. Prema novim zakonskim propisima Republike Srbije, a u skladu sa procesima usklađivanja s pravnom regulativom Europske uije, za zdravstvenu ispravnost hrane glavnu odgovornost snosi subjekt u poslovanju s hranom (Zakon o bezbednosti hrane). Potrebno je osigurati zdravstvenu ispravnost hrane kroz cijeli lanac prehrane, počevši od primarne proizvodnje, "od farme do stola". Pri tom treba zadovoljiti zahteve za sledljivost hrane, što znači da subjekti u poslovanju s hranom moraju uspostaviti takav sistem da mogu identifikovati "korak napred i korak nazad" u lancu: dobaljač - proizvođač - distributer - potrošač.

Subjekti u poslovanju s hranom dalje moraju osigurati da sve faze proizvodnje, prerade i distribucije hrane, koje su pod njihovom kontrolom, zadovoljavaju zahteve vezanim za higijenu propisanim ovim Zakonom i odgovarajućim propisima donesenim na osnovu ovog zakona. Takođe moraju sprovoditi redovne kontrole higijenskih uslova u svim fazama proizvodnje, prerade i deistribucije hrane, osim na nivou primarne proizvodnje i pripadajućih delatnosti, u svakom objektu pod njihovom kontrolom,

sprovođenjem preventivnog postupka samokontrole, razvijenog u skladu sa principima sistema analize opasnosti i kritičnih kontrolnih tačaka (7 HACCP principa)

Danasnji trendovi usmereni ka kvalitetu i poboljšanju usluga orijentisani su ka kupcu. Od njega sve počinje jer on postavlja zahteve, ali ciklus se sa njim i završava, jer upravo je kupac taj koji daje povratnu informaciju o kvalitetu pružene usluge. Zahtevi današnjeg kupca sve su veci, a tako i u pogledu zdravlja. HACCP sistem predstavlja model koji ce doprineti sigurnosti korisnika usluga, unapređenju njegovog zdravlja, a time i njegovog zadovoljstva.

LITERATURA

1. Živkovic, R., Ponašanje i zaštita potrošača u turizmu, Univerzitet Singidunum Beograd, 2010.
2. Maričić, B., Ponašanje potrošača, Ekonomskog fakulteta Univerziteta u Beogradu, 2010.
3. Elaković, S., Sociologija slobodnog vremena i turizma, Centar za izdavačku delatnost Ekonomskog fakulteta u Beogradu, 2006.
4. Čačić, K., Poslovanje hotelskih preduzeća, Univerzitet Singidunum Beograd, 2010.
5. Unković, S., Zecevic, B., Ekonomika turizma, Ekonomski fakultet Beograd, 2010.
6. Čerović S., Projektovanje i izgradnja u hotelijerstvu, Univerzitet Sigidunum Beograd, 2010.
7. Vodič a razvoj i primenu preduslovnih programa i principa HACCP u proizvodnji hrane, Ministarstvo poljoprivrede, šumarsva i vodoprivrede, 2009.
8. epidemiologija.rijeka@zzjzpgz.hr: Jurčević, Marković, Pahor, Specifičnosti implementacije HACCP sustava u ugostiteljstvu
9. Registar i svi objavljeni propisi mogu se pronaci u publikacijama oje izdaje sluzbeni list i sluzbeni glasnik republike Srbije, propisi se mogu pronaci na internetu i zakoni objavljeni 2001. Internet magazin Serbia food http://www.serbiafood.co.rs/propisi
10. Stav WHO naveden u Priručniku “International Health and Travel”
11. Tešanović, D., Gastronomski menađment, Beograd, 2009.
12. Kosar, Lj., Hotelijerstvo – teorija i praksa, Viša Hotelijerska škola, Beograd, 2002.
13. Kosar, LJ., Hotelijerstvo, Viša Hotelijerska škola, Beograd,1993.
14. Kosar, LJ., Hotelijerstvo, Savezni centar za unapređenje hotelijersva – ugostiteljstva, Beograd, 1998.
15. Nejkov, D., Ekonomika i organizacija ugostiteljstva, Savezna administracija, Beograd, 1981.
16. Kovačević, A., Ugostiteljstvo, Meridijan, Beograd, 1999.
17. Radosavljević, Ž., Savremeni menadzment hotelijerstva i restoraterstva–praksa i primeri uspešnih svetskih hotelijera, Pronalazaštvo, Beograd, 1996.
18. Babić, L., Upravljanje edukacijom u organizaciji, Univerzitet Singidunum, 2009.
19. Mašić, B., Strategijski menadžment, Univerzitet Singidunum, Beograd, 2009.
20. Pantić, S., Savremene tendencije u menadžmentu ljudskih resursa, Master rad, 2010.
21. Heleta, M., Menadžment kvaliteta, Univerzitet Singidunum, 2008.
22. Bogićević, B., Menadžment ljudskih resursa, Ekonomski fakultet Beograd, 2004.
23. Babić, L., Upravljanje edukacijom u organizaciji, Univerzitet Singidunum, 2010.

24. Spasić, V., Garancija sigurnosti i bezbednosti potršača kao srategija organiatora putovanja 6 naučni skup sa međunarodnim učešćem Bjeljina, 2010.
25. Njeguš, A., Poslovni Informacioni sistemi, Univerzitet Singidunum, Beograd, 2010.
26. Arsić, N., Savremeno hotelsko poslovanje - odnosi sa potrošačima i primena informacione tehnologije, Master rad, Univerzitet Singidunum, Beograd, 2012.
27. Jovanović, V., Orijentisane turističke prostorno - vremenske analize kao podrška održivom razvoju Singidunum revija: časopis za teoriju i praksu – ekonomija informacione tehnologije Univerzitet Singidunum Beograd, 2009.
28. www.isoorg/iso/.../ management
29. www.hotelmerkur.com
30. Pravilnik rada po HACCP standardima hotela Merkur
31. Priručnik hotela Merkur o HACCP standardima 2010 Izradio HACCP tim šef kuhinje Aleksandra Subotić, Dr Danijela Karamarković