

HACCP SISTEM STANDARD POBOLJŠANJA KVALITETA USLUŽNIH DJELATNOSTI U TURIZMU

HACCP SISTEM; QUALITY IMPROVEMENTS IN THE TOURISM SERVICE SECTOR

dr Sergej Gričar, viši predavač²⁶²

Sadržaj: *U cjelokupnom lancu ponude hotelijerstvo je temelj na kojem se bazira turizam. U hotelijerskoj ponudi, uz noćenja, osnovni segment su raznovrsna, kvalitetno pripremljena i poslužena jela. Da bi se to postiglo potrebno je prilikom pripreme jela primjenjivati sistem kvalitete, odnosno sistem čijom se realizacijom može garantovati kvalitet i sigurnost po zdravlje čovjeka. Ovaj rad ukratko pojašnjava primjenu sistema analize rizika ključnih kontrolnih tačaka u hotelskoj industriji. Ovaj sistem osiguranja potpunog standardnog kvaliteta namirnica i gotovih jela može se inkorporirati u svim djelatnostima koje se bave industrijom i proizvodnjom hrane, kao i u hotelijerstvu.*

Ključne reči: *analiza opasnosti kritičnih kontrolnih tačaka, upravljanje potpunim sistemom kvaliteta, uslužna djelatnost privrede, turizam*

Abstract: *The entire supply chain of hospitality industry is the base of the foundation on which works tourism. In addition to accommodation, in the hospitality industry basic offers are segments of varied food, well prepared and served meals. In order to achieve this goal the meals should be prepared strictly following the overall quality system. This paper briefly explains the application of hazard analysis of critical control points in the tourism and hospitality industry. The meaning of the system is to ensure the food safety of all ingredients and also of all ready meals for human consumption. This should be integrated in all activities dealing with food industry and food production, also in the hotels.*

Key words: *Hazard Analysis Critical Control Point, Total Quality Management, services, tourism*

1. UVOD

Upravljanje potpunim kvalitetom (TQM) na području uslužnih djelatnosti ima svoje posebnosti koje proizilaze iz specifičnih karakteristika usluga u odnosu na proizvode, od kojih je najznačajnija raznovrsnost. Turistička privreda i hotelijerstvo su uslužne djelatnosti. Osim pomenutih karakteristika usluga, možemo istaći i neopipljivost, kratkotrajnost i istovremenost, kao i to da turističke i hotelske usluge imaju i svoje posebnosti. Turistički proizvod je rezultat raznovrsnih proizvoda i usluga: hoteli, restorani, transport, trgovine, kulturne institucije i dr. a kao faktori se javljaju i lokalno stanovništvo, i lokalna ekonomija. Sve te heterogene proizvode i usluge potrebno je podrediti jednom cilju: stalnom

²⁶² Visoka škola za biznis i menadžment, Novo Mesto Na loko 2, 8000 Novo mesto, Slovenija

unapređenju kvaliteta. Turisti kao korisnici turističkih usluga takođe su heterogeni. Svi ti elementi otežavaju jedinstvenu definiciju kvaliteta turističkog proizvoda, a upravljanje kvalitetom čine veoma složenim. Upravljanje je potpunim kvalitetom turističkog proizvoda, premda složeno, moguće i nužno. Turisti žele sve više, a cilj je turističke privrede zadovoljiti, ali i premašiti očekivanje turista [1].

TQM se osigurava propisivanjem svih standarda, dakle, standard je propisan kvalitet, koji su svi zaposleni dužni poštovati. Da bi se moglo upravljati potpunim kvalitetom potrebno je razraditi standarde kojima će se pokriti cjelokupno poslovanje ugostiteljskog objekta, takođe i hotela. Hotelski su standardi razvrstani u dvanaest grupa, a jedinstvenu grupu čine standardi sigurnosti i zaštite zdravlja čovjeka [2] [3]. Svaka vrsta standarda jednako je važna u TQM, jer se tek poštovanjem svih standarda ostvaruju uslovi da svi zaposleni zajedničkim snagama ostvare jedan cilj: pružiti kvalitet usluge koju gost želi i očekuje uz stalno unapređivanje kvaliteta. Ustanovljeno je da se s ispitivanjem uzoraka gotovih namirnica ne može garantovati kvalitet i bezbjednost tih jela. To se može postići jedino tehnologijom pripreme, kontrolom procesa, razvojem tehnologije i nadzorom cijelog sistema ponude [4].



Sergej GRIČAR,

<http://sergejgricar.altervista.org/>

Oblast istraživanja: makro-ekonometrija, turizam. Izdao naučnu monografiju, naučne članke sa faktorom utjecaja, učestvovao na brojnim naučnim skupovima između kojih izdajamo: 1) YSI-IMK Workshop Berlin u organizaciji Institute of New Economic Thinking 2015; 2) Spring Meeting of Young Economists, Beč 2014; 3) Izvodi i učestvuje na brojnim projektima sa biznis zajednicom (<http://pkp2.altervista.org/>) 2014; 4) Učestvuje na bilateralnom projektu Slovenija/Crna Gora u oblasti makro-ekonometrije i turizma i prijavio nove projekte za 2015/16. godinu - 2014/15; 5) Gostujuć²⁶³ postdoc. istraživač, Univerzitet Crne Gore, Ekonomski fakultet, Podgorica 2013/14; 6) Viši predavač na Visoki školi za biznis i menadžment, Novo Mesto, oblast menadžment 2013; 7) Radionice za biznis zajednicu u oblasti kvalitete uslužnih delatnosti 2013; 8) Gostujuća predavanja na domaćim i spoljnim fakultetima/visokim školama 2013→Univerzitet Crne Gore, Ekonomski fakultet, Podgorica, Univerzitet u Nišu, Ekonomski fakultet, Niš, Univerzitet na Primorskom, Fakultet za turizam, Portorož, Visoka škola za menadžment u turizmu i informatici, Virovitica, 9) Međusektorska i međunarodna mobilnost između akademije (Slovenija) i biznisa (Švedska) 2013

Dobio nagradu za najbolju doktorsku disertaciju Univerziteta školske godine 2012/2013 - 2013

Završio doktorat na Fakultetu za menadžment, Kopar - 2013

Erasmus mobilnost u Švedskoj, Linne Univerzitet, Växjö - 2012/13

Dobio dve nagrade za naučni rad mladih istraživača 2012

Učestvovao na zimskoj školi u Klagenfurtu (Celovec) 2011

²⁶³ Erasmus Mundus Basileus IV mobilnost na zapadni Balkan u periodu jedne akademske godine.

Učestvovao na ljetnoj i zimskoj školi u Kopenhagenu (S. Johansen, A. Rahbek i K. Juselius) 2010/12

Završio preddiplomske i magistarske studije 2009

Inovirao biznis zajednicu u oblasti ugostiteljstva 2003/12

Implementirao HACCP standard u trgovačko preduzeće - 2002

Rad u biznis zajednici, menadžer - 1994-13

Ovaj rad je u nastavku podijeljen na četiri dopunska poglavlja. Nakon prikazanog uvoda, u drugom poglavlju navodimo pregled literature u kojem sažeto navodimo naučna istraživanja (naučna dostignuća) i ulaz u uslužne djelatnosti. U trećem poglavlju je prikazana metodologija rada. Empirijski četvrti dio rada donosi elementarne činjenice analize opasnosti (rizika) kritičnih (ključnih) kontrolnih točaka (*engl.* Hazard Analysis Critical Control Point ili HACCP) sistema. Ovaj rad u petom poglavlju završavamo zaključnim razmatranjima i prikazom literature.

2. PREGLED LITERATURE

Turizam je danas [5] najvažnija privredna djelatnost, koja donosi prihode i podizanje životnog standarda i nivoa ekonomije jedne zemlje. Crna Gora, zemlja bogata prirodnim resursima za proizvodnju hrane i prirodnim ljepotama, nudi neuporedive (velike) mogućnosti za proizvodnju hrane i za razvoj turizma. Gastronomska ponuda je dio svake ponude i odredišta, a predstavlja turističko obilježje jedne destinacije. Turisti su sve više i više zainteresovani za upoznavanje s karakteristikama zemlje, pogotovo jer je konzumacija hrane jedna od osnovnih ljudskih potreba, a takođe je jedna od tri omiljene aktivnosti turista. Jedan od uslova za uspješan razvoj turizma je pružanje kvalitetne i bezbjedne hrane turistima [6].

Hoteli i restorani su uključeni u uslužni sektor. U mnogim razvijenim zemljama sektor usluga doprinosi značajnom dijelu bruto domaćeg proizvoda (BDP). Dakle, neke zemlje imaju više od 70% svog BDP-a iz uslužnog sektora, a zapošljavaju više od polovine aktivnog stanovništva. Mnoge su zemlje Evropske unije (EU) koje imaju udio usluga veći od 70 odsto. Slovenija generiše u uslužnim djelatnostima 58,7% BDP 2010. godine [7], dok Crna Gora u prosjeku 57% [8]. Rast BDP-a u Crnoj Gori i Sloveniji u prethodnoj deceniji u značajnoj mjeri posljedica je rasta potrošnje i rasta dodatne vrijednosti ostvarene, prvenstveno, u sektoru usluga [7] [8]. Tako, npr. Švedska, koja ima udio uslužnih djelatnosti mnogo veći od Slovenije i Crne Gore, oko 80 odsto, u 2013. i 2014. godini bilježi 68 hiljada slobodnih radnih mjesta u uslužnim djelatnostima, dok su radna mjesta u proizvodnji u padu [9].

Prelaz iz industrijskog, postindustrijskog, informacionog i uslužnog u COOL društvo [10], znači u ekonomskim i tehnološkim uslovima skok na novu razvojnu putanju sa znatno povećanom dodatnom vrijednošću. Istorija nam pokazuje da se različite vrste putanja na početku razvijaju relativno brzo, ali su kasnije u fazi zasićenja, gdje njihova ekonomska moć više nije značajno povećana. To je prilično široko prihvaćeno stajalište, koje je među ostalim izvorima, cijeli koncept prelaza u informaciono društvo, koje je u posljednjem desetljeću posebno podržan od EU-a i Sjedinjenih Američkih Država (SAD-a). To se temelji na pretpostavci da društveni proizvod industrijskog društva u kojem je većina industrijske aktivnosti generisana ne može značajno da premašuje 25 do 30.000 eura po stanovniku. Samo uslužne firme (preduzeća), gdje se većina domaćeg proizvoda generiše tim djelatnostima, očekuju da će znatno premašiti tu granicu. Pomalo su zanimljive futurističke pretpostavke prema kojima je informaciono društvo sa informacionim uslugama samo prvi korak u to novo

društvo za pružanje usluga koje će trajati samo nekoliko desetljeća. Koje usluge će dominirati kasnije, možemo samo nagađati [11]. Ono sa čime će se većina složiti je da digitalna ekonomija i njen upliv u savremenu privredu predstavljaju nove impulse za daljnji razvoj preduzetništva [12].

Upravljanje kvalitetom usluga [4] izdvojilo se i počelo zasebno istraživati i koristiti tek koncem (krajem) sedamdesetih i početkom osamdesetih godina. Tome je razlog tržišna nužnost i konkurencija. Turisti i gosti očekuju više nego što dobijaju, stoga je bilo potrebno popuniti prazninu između njihovih očekivanja i kvaliteta usluga i proizvoda. TQM u uslužnom sektoru preuzet je od proizvođačkog sektora i prilagođen specifičnostima turizma i hotelijerstva. Uslužni je sektor, na primjeru postignutih dobrih rezultata proizvođačkog sektora, preuzeo shvatanje poslovnog pravila o tome kako produktivnost, kvalitet i dobitak čine jedinu cjelinu. To je motivisalo unapređenje i razvoj kvaliteta turističkih usluga. Kvalitet postaje odlučujući faktor efikasnosti i konkurentnosti na turbulentnom turističkom tržištu. Turisti/gosti, uopšteno potrošači, više ne trpe pogreške, za svoj novac žele dobiti kvalitet, a to je natjeralo turističke agencije, hotele i druge sudionike (učesnike) u turističkoj ponudi na uvođenje kontrole kvaliteta, standarde i sistem upravljanja potpunim kvalitetom [1] [4] [7].

3. METODOLOGIJA

Problem i cilj istraživanja određuju i metodološko – organizacijski instrumentarij koji se koristiti u radu. Sadržaj ovog rada se temelji na brojnoj savremenoj naučnoj i stručnoj literaturi različitih pisaca i njihovoj kritičkoj analizi i obradi, s ciljem da se prošire i prodube postojeća saznanja. Svrha ovog rada je naučno razmatranje i prikaz važnosti uvođenja standarda, primjenom HACCP sistema, pa ćemo ovim putem upotrijebiti opšte naučne metode spoznaje.

Metodom empirizma, odnosno empirijskog istraživanja baziraćemo se na metodama posmatranja (djelovanja sistema u praksi), studije slučaja (tokom uvođenja sistema u praksu), apstrakcije i konkretizacije (primjenom teoretskog uvođenja sistema). Cilj ovog rada je prikaz mogućnosti za poboljšanje kvaliteta ugostiteljskih usluga uvođenjem standarda HACCP i sistema upravljanja TQM. Podaci za ovaj rad preuzeti su iz primarnog izvora autora [13].

4. EMPIRIJSKI DIO – PRIMJENA HACCP SISTEMA

Za ugostiteljstvo veoma je važan standard HACCP. Obuhvata sve učesnike u lancu od proizvodnje, prometa do potrošnje namirnica [1] [4]. Usluge prehrane i usluge smještaja čine ugostiteljsku ponudu, okosnicu turističke ponude [7], jer su turisti ljudi, a sigurnost života i zdravlja potrošača – gosta – turista, temeljno je načelo na kojem počiva cijela hotelska industrija i turizam. HACCP je nezaobilazan ugostiteljski standard, ali i jak promotivni instrument u osvajanju turističkog [14] [15] tržišta.

Postojeći sistem temeljen na kontroli gotovih proizvoda pokazao se nedovoljno efikasnim, pa je tako analizom gotovog proizvoda/usluge [16] ustanovljeno da se ne može garantovati bezbijednost namirnica. Iz toga razloga, da bi se poboljšalo stanje u svim zemljama uvedena je primjena HACCP sistema [3] [17].

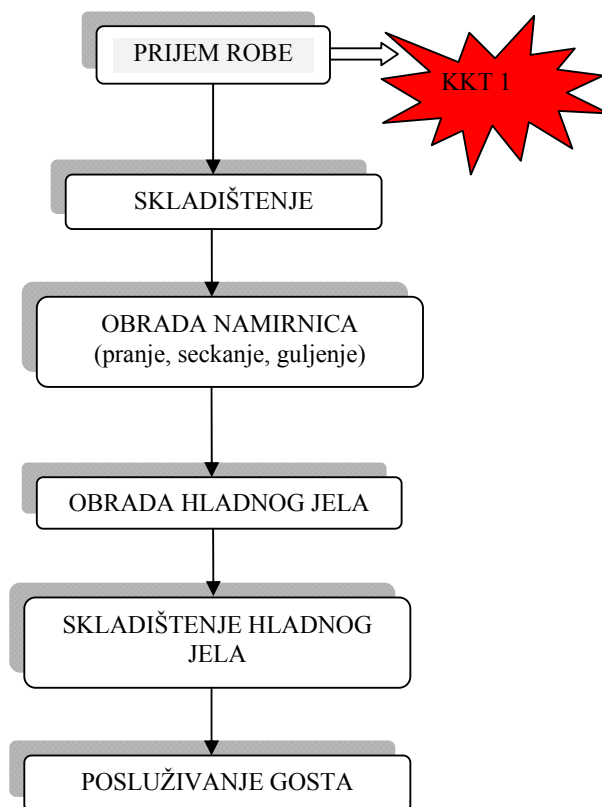
Upotreba HACCP sistema obavezna je zbog osiguranja čovjekovog zdravlja i zaštite potrošača. Ako uporedimo HACCP, vidjet ćemo da je srodan uopštenim standardima serija SIST ISO 9001:2015 [18]. HACCP označava veću odgovornost proizvođača za

proizvode/usluge i prenosi odgovornost s krajnjeg proizvoda/usluge na čitav tehnološki postupak [19]. Standardi SIST ISO 9001 daju uslove za uređivanje cjelokupnog procesa kvaliteta preduzeća i neobavezni su, odnosno, upotrebljavaju ga preduzeća kao moguću konkurentsku prednost. Zbog specifičnosti ugostiteljske djelatnosti u svijetu se sistem kvaliteta ISO 9001 uvodi sporije nego u drugim preduzećima. U budućnosti će biti dobro povezati sve sisteme, što znači ISO 9001 i HACCP u jedinstveni sistem za HACCP, odnosno ISO 22000:2005 [4] [6] [13] zajedno sa krugom kvalitete [20] [21] [22].

U nastavku navodimo sedam HACCP principa kod uvođenja u praksu. Uz svaki princip prilažemo i praktičan primjer dobijen metodama posmatranja, studije slučaja, apstrakcije i konkretizacije.

Analiza rizika – identifikuje opasnosti koje bi se mogle spriječiti kako bi se mogle eliminisati ili svesti na prihvatljiv nivo. Rizici mogu biti biološki kao što su mikrobi, hemijski – toksini i fizički – metalni fragmenti ili staklo (slika 1 i tabela 1).

Identifikacija kritičnih kontrolnih tačaka (KKT)– Procesi se snime, naprave se dijagrami procesa i na njima se odrede kontrolne tačke; tačke u proizvodnji hrane – od ulaznih sirovina preko procesuiranja i otpremanja, do konzumiranja od strane kupca – u kojima se potencijalni rizici mogu kontrolisati: kuvanje, pakovanje, hlađenje i detekcija metala (slika 1 i tabela 1).



Slika 1: Analiza rizika i identifikacija kritičnih kontrolnih tačaka

Uspostavljanje kritičnih granica na kritičnim mjestima – Potrebno je označiti kritične granice za ustanovljenu opasnost, odnosno potrebno je označiti granicu koja razdvaja prihvatljivo od neprihvatljivog. Primjer [13] na slici 1.

Stupanj	Analiza rizika	Uspostavljanje kritičnih granica na kritičnim mjestima	KKT	Kritička granična vrijednost	Postupci nadzora	Korektivni postupci
Prijem robe – goveđi fileti kao sirovo meso za karpao	mikro-biološki	Temperatura na prijemu mora odgovarati temperaturi koji je navedena u deklaraciji, odnosno: T = 0 °C do 4 °C	DA	4 °C	Kontrola temperature na prijemu i provjera ambalaže koja mora biti neoštećena	Ako temperatura prelazi 4°C respektivno, odnosno viša je nego što je navedeno na deklaraciji, meso ne zaprima se

Tabela 1: HACCP nacrt za hladna jela koja su pripremljena hladno

KKT 1: opredijeljenost – potencijalno nebezbedne namirnice koje nisu podvrgnute kuvanju i više neće biti podvrgnute daljnjim toplinskim obradama, kao što su riba za karpao i goveđi fileti kao sirovo meso.

Postupci nadzora – Uspostavljanje sistema nadzora zadatih kontrola i/ili laboratorijsko ispitivanje da bi se osigurala njihova tačnost/valjanost (tabela 1).

Korektivni postupci – postupci koje treba primijeniti ukoliko nadzor pokaže da kritične kontrolne tačke nijesu pod kontrolom (tabela 1).

Uspostavljanje procedure verifikacije – postupci za provjeru valjanosti HACCP sistema. Uvođenje dodatnih testova ili paralelnih provjera da bi se osiguralo ispravno djelovanje glavnih dijelova sistema prema predviđenim standardima.

Priprema dokumentacije – Sistem dokumentacije koji tačno bilježi detalje svih operacija proizvodnje: tehnološke aspekte (vrijeme, temperatura i mikrobiološke parametre) i lične odgovornosti radnika (tabela 2).

Broj arhive – registratora	Dokumenti
1	HACCP tim, zdravstveni status zaposlenih
2	obrazovanje zaposlenih
3	čišćenje, deratizacija i dezinfekcija
4	sljedivost i povlačenje, opoziv
5	termometar, voda, otpad
6	prijem robe
7	formulari A
8	formulari B
9	formulari verifikacije i verifikacija

Tabela 2: Priprema dokumentacije

4. ZAKLJUČAK

Hotel je ugostiteljski objekt u kojem se pružaju usluge smještaja, prehrane i pića, kao i druge usluge uobičajene u ugostiteljstvu. Time se on izdvaja kao organizaciona cjelina koja u

potpunosti može obuhvatiti i izvoditi osnovne procesne funkcije. U hotelu se objedinjuju i izvode procesne funkcije koje čine tehnološki, prostorno i ekonomski zaokruženu cjelinu.

Svrha hotelskog poslovanja se manifestuje u zadovoljavanju potreba i želja gostiju, kao i u optimalizaciji poslovnog rezultata, pa u tom pravcu treba usmjeriti pripremu i pružanje sistema TQM. U ovom smo radu zaključili neophodnost HACCP sistema u hotelijerstvu i ugostiteljstvu, koji pružaju usluge turistima. Turisti očekuju savršenu uslugu uz besprijekornu bezbjednost (pre)hrane uz najnovije uvođenje standarda u skladu sa novom regulativom EU 1169/2011 o informisanju potrošača o hrani odnosno o alergenima u hrani [23].

REFERENCES

- [1] Avelini Holjevac, I., 2002. *Upravljanje kvalitetom u turizmu i hotelskoj industriji*. Opatija: Fakultet za turistički i hotelski menadžment.
- [2] Avelini Holjevac, I. & Vrtodušić Hrgović, A. M., 2012. Dugoročna analiza produktivnosti rada u hotelijerstvu u Hrvatskoj. *Acta Turistica*, 24(1), pp. 39-60.
- [3] Sl. CG, br. 14/07. *Zakon o sigurnosti hrane*. Podgorica: Službeni list Crne Gore.
- [4] Lopičić, B., 2011. *Organizacija i primjena ISO i HACCP standarda kvaliteta hrane u Crnoj Gori*. Magistarski rad ured. Podgorica: Univerzitet Crne Gore, Ekonomski fakultet.
- [5] UNWTO, 2015. Why tourism?. [Elektronski] Available at: <http://www2.unwto.org/content/why-tourism> [25. novembar 2015].
- [6] Vujačić, V. & Cerović, D., 2013. Healthy food safety, legislation and the HACCP concept in Montenegro. *European Scientific Journal*, 9(23), pp. 51-61.
- [7] Gričar, S., 2012. *Analiza dinamike cen v gostinstvu*. Doktorska disertacija. Koper: Fakulteta za management.
- [8] Baćović, M., 2013. Izvori ekonomskog rasta u Crnoj Gori. *Preduzetnik*, 9(1), pp. 29-33.
- [9] EURES, 2014. *The European job mobility portal*. [Elektronski] Available at: <https://ec.europa.eu/eures/page/homepage?lang=sl> [17. april 2014].
- [10] Srića, V., 2014. *COOL society*. Otočec, Gospodarska zbornica Dolenjske in Bele krajine, pp. 1-25.
- [11] Bavec, C. & Manzin, M., 2011. *Management virtualnih organizacij*. Koper: UP, Fakulteta za management.
- [12] Rondović, B. & Popović, Z., 2013. Socio-ekonomski izazovi preduzetništva u digitalnoj ekonomiji. *Preduzetnik*, 9(1), pp. 63-66.
- [13] Stražišar, S., Baler, D. & Gričar, S., 2012. *HACCP študija v Spar Slovenija d.o.o.; za restavracije Interspar*. Ljubljana: Spar Slovenija d.o.o..
- [14] Uravić, L. & Šugar, V., 2009. Tourist destination - standards, stars and quality; from myths and delusions to the reality. *Economic research*, 22(3).
- [15] Cetinski, V. & Šugar, V., 2009. Education for quality tourism management. *Tourism and Hospitality Management*, 15(2), pp. 229-245.
- [16] Crosby, P. B., 1979. *Quality is free: the art of making quality certain*. New York: McGraw-Hill.
- [17] Ul. RS, št. 52/00. *Zakon o zdravstveni ustreznosti živil in izdelkov ter snovi, ki prihajajo v stik z živili*. Ljubljana: Uradni list Republike Slovenije.
- [18] Britvić, J., Blažević, Z. & Janjušić, D., 2014. *Analiza utjecaja prijedloga norme ISO 9001:2015 na HRM sustav*. Novo mesto, Fakulteta za poslovne in upravne vede in Visoka šola za upravljanje in poslovanje.

- [19] Gričar, S., Bojnec, Š. & Stražišćar, S., 2014. *HACCP v sistemu menadžmenta kakovosti*. Novo mesto, Fakulteta za poslovne in upravne vede in Visoka šola za upravljanje in poslovanje, p. 41.
- [20] Taylor, F. W., 1947. *Scientific management, comprising shop management : the principles of scientific management testimony before the special house committee*. New York; London: Harper, cop..
- [21] Buble, M., 2006. *Menadžment*. Split: Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet.
- [22] Weihrich, H. & Koontz, H., 1998. *Menadžment*. Zagreb: MATE.
- [23] Regulativa EU 1169/2011. *Regulation (EU) No 1169/2011 of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on the provision of food information to consumers*. Luxembourg: Official Journal of the European Union.