

PRIKAZ INOSTRANOG ČLANKA

STOP ZA NEODGOVORNOST UGOSTITELJA

Bezbednost hrane koja ima pozitivan procentualni skor od samo 63 odsto i njen kvalitet od samo 54 procenta odneli su prevagu na listi prioriteta menadžmenta koji brine o snabdevanju restorana, pokazalo je istraživanje za 2013. godinu časopisa *Poslovno osiguranje i globalni rizici*. Analiza je utvrdila da su franšizirani restorani napravili listu rizika u svom poslovanju radi podizanja značaja brenda i takmičarskih prednosti. Uprkos današnjem profesionalnijem pristupu svim karikama u snabdevanju restorana namirnicama, sporadični slučajevi trovanja tom hranom gotovo su svakodnevica na svetskom „ugostiteljskom meniju“.

Restorani koji sarađuju s uskim krugom proizvođača hrane izlažu se većem riziku da im se isporuči prehrambena roba s isteklim rokom trajanja. U širokom lancu su i ugostiteljski objekti i firme za franšizu, a tu su i restorani koji nisu deo velikih lanaca. U 2006. godini 90 meksičkih restorana brze hrane u Sjedinjenim Američkim Državama bilo je meta sanitarnih inspekcija nakon što im je u 70 odsto servirane zelene salate pronađena ešerihija koli, bakterija od koje je oboleo 71 pacijent. Nakon opsežne istrage, optužen je i kažnjen samo jedan distributer zelene salate restoranima u Njujorku, Pensilvaniji, Nju Džersiju i Delaveru.

U 1993. u SAD je umrlo četvoro dece, a 600 mališana se razbolelo zato što su u restoranu brze hrane jeli prepečene hamburgere koji su imali pokvarene sastojke. Taj lanac restorana za odštetu je isplatio višemilionsku svotu dolara. Morao je i da namiri sudske troškove, a i veliki minus u budžetu jer su potrošači prestali da mu prelaze prag.

Dejvid Burke, viši anderajter za procenu kvaliteta proizvoda i zaštitu od zagađenja u „Lojdu“, tvrdi kako su scenariji masovnog zagađenja jela u restoranima stvar prošlosti. Naime, model za franšizirane restorane brze hrane

se promenio. Oni više nemaju zaduženja da spremaju kompletnu hranu, nego u kuhinjama kuvaju odnosno spajaju u jelo već termički obrađene i adekvatno dopremljene namirnice i zatim ih serviraju. Tako se izbegava mogućnost da se, na primer, zelena salata zagadi pri transportu.

SAD imaju najveći svetski lanac brze hrane. U drugim zemljama sve veći primat dobijaju franšizirani restorani odnosno manji brendovi. Poslednjih pet godina širom sveta restorani brze hrane inkasirali su oko petsto dvadeset šest milijardi dolara godišnje i proširili su stopu rasta od 2,5 posto uprkos globalnim ekonomskim potresima.

Danas u Velikoj Britaniji ima dosta franšiziranih restorana svetski poznatih brendova, dok je pre dve decenije ugostiteljska ponuda bila svedena na lokalne dimenzije poslovanja. Osiguravačima te delatnosti sada mnogo pomaže franšizirani sistem kvaliteta kontrole hrane zbog globalne homogenizacije. Ukoliko tom sistemu loše krene, postoje parametri za procenu šteta na neupotrebljenim rezervama namirnica. Razrađen sistem franšiziranih restorana ohrabruje njihove vlasnike da svedu spisak dobavljača namirnica, pa se oni i više zalažu da ne prave greške jer će lako biti okrivljeni za zastoj proizvodnje.

U 2012. godini napisano je 526 izveštaja o ozbiljnim rizicima za kvarenje hrane za široko tržište, u koje spadaju i restorani. Sve je više restorana koji imaju polise osiguranja spram rizikā od zagađenja namirnica. Na taj način mogu da izbegnu plaćanje odštete u slučaju bolesti gosta izazvane trovanjem hranom, ili kad gost namerno zagadi poručeno jelo da bi dobio obeštećenje. U ponudi vlasnicima restorana je i polisa s pokrićem rizikā od poplava zbog kojih objekat mora da se zatvori na određeno vreme, zbog čega propadaju i namirnice u njemu.

Burke ističe da su važan deo delatnosti osiguranja ugostitelja i besplatne konsultantske usluge osiguravača za ugostitelje. Savetnici, pored ostalog, mogu da upoznaju ugostitelje na koji ih način zakon obavezuje da postupaju s namirnicama u svojim objektima, a i koje su im obaveze prema gostima. Praksa je pokazala i da se sve više ugostitelja interesuje za savetodavne usluge osiguravača kako bi predupredili rizike u poslovanju. Pogotovo kad je reč o vrlo osetljivom terenu – distribuciji i adekvatnom tretiranju namirnica u restoranima pre nego što se nađu u tanjiru.

Izvor

- <http://www.lloyds.com/news-and-insight/news-and-features/business-risk/business-2013/leaving-a-bad-taste>

Prevela i priredila: Ana V. Vodinelić, M. A.