

АЛЕРГЕНИ У ХРАНИ КАО ПРОБЛЕМ „УСПЕШНОГ” УГОСТИТЕЉСТВА

Божана Калењук¹, Радош Грче¹, Предраг Тошић¹, Драган Тешановић¹

Примљено: 15.02.2017. | Прихваћено: 27.06.2017.

АПСТРАКТ: *Бирајући и конзумирајући храну у ресторану гост (потрошач) и сам учествује у креирању искуства. То искуство треба да буде позитивно и да представља уживање за сва чула како би се гост вратио у исти угоститељски објекат. Ипак, за особе које су алергичне на неку намирницу, избор и конзумација хране у угоститељским објектима може да прерасте у негативно искуство, да доведе до страха па чак и до негативних или фаталних реакција и посљедица. Управо они могу да отежају успешно половање угоститељског објекта, собзиром да је број алергена у храни сваким даном све већи као и гостију са оваквим проблемима. Рад има задатак да истражи са којим изазовима угоститељски објекти на подручју града Новог Сада се сусрећу, на које могу да одговоре, а на које би жељели одговорити када су алергени у питању.*

Кључне ријечи: *храна, исхрана, алергени, угоститељство*

УВОД

Само задовољан гост може обезбједити профит ресторатерском објекту. Управо то је оно што је сваким даном све теже. Специфични захтјеви које они носе са собом су сваким даном све дјојнији, а последица су различитих фактора, који често ни њима нису познати (Стојановић и Тешановић, 2005; Гагић и сар., 2011; Carvalho de Rezende, Silva, 2014; Гагић и сар., 2014; Svetkovic et al., 2016). Оно што засигурно отежава успешно пословање су алергени (Bailey et al., 2011; Алексић и сар., 2015).

Брашно, млеко и јаја су до скоро представљали најчешће алергене у храни. Данас је њихов опсег много већи изузев 14 најзаступљенијих. У циљу превазилажења проблема у припреми хране особама које су алергичне на неке од састоја-

¹ Универзитет у Новом Саду, Природно-математички факултет, Департман за географију, туризам и хотелијерство, Трг Доситеја Обрадовића 3, 21000 Нови Сад, Србија

¹¹ Факултет за туризам и хотелијерство, Универзитет за пословне студије, Бања Лука, БиХ, контакт: pedjat80@gmail.com

ка, разумевање хране односно познавање њеног састава захтева детаљне контроле које могу да смање ризик, као и алата који могу верификовати адекватну контролу што је јако комплексно (Kim et al., 2005). Број алергија на храну сваким даном расте и отежава угоститељском особљу да сагледају све сегменте у припреми хране и пића како би њихово присуство елиминисали. Први корак у њиховом савладавању је познавање њиховог састава, односно једињења која изазивају алергијске реакције, јер то нису само протеини.

У припреми хране у угоститељству потребно је осигурати здравствену исправност хране кроз цео ланац производње: добављач – произвођач – дистрибутер – потрошач. Субјекти у пословању с храном надаље морају осигурати да све фазе производње, прераде и дистрибуције хране, које су под њиховом контролом, удоваљавају захтјевима везаним за хигијену прописаним Законом. Такође морају успоставити и проводити редовне контроле хигијенских услова у свим фазама производње, прераде и дистрибуције хране, осим на промјени примарне производње и припадајућих дјелатности, у сваком објекту под њиховом контролом, провођењем превентивног поступка самоконтроле, развијеног у складу с начелима састава анализе опасности и критичних контролних тачака. Сваки угоститељски објект мора бити спреман на одређене измјене начина пословања, тј. припреме хране како би се на адекватан начин уклонио алерген из хране која се нуди госту.

Предмет рада су алергије на храну са којима се сусреће угоститељско особље, и који им задају велике проблеме јер често нису довољно припремљени и едуковани да одговоре на захтеве гостију са овим проблемима.

Задатак рада је да се истраже проблеми везани за алергене са којима се угоститељи сусрећу.

Циљ рада је одредити најзаступљеније алергене и потребу за едукацијом за њихово превазилажење, а све у циљу успешног пословања.

ПРЕГЛЕД ЛИТЕРАТУРЕ

АЛЕРГИЈА И АЛЕРГЕНИ У ХРАНИ

Материје које изазивају алергије називају се алергенима, и по начину доспевања у организам груписани су у неколико група. Иако у угоститељству претња могу представљати и респираторни алергени, контактни алергени и слично, највећи проблем представљају нутритивни алергени који улазе у организам путем хране. Процењује се да око 30% популације има склоност ка алергијским болестима, а сматра се да ће овај број у будућности и даље бити у порасту (Lockey, Ledford, 2008; Pawankar, 2013).

За угоститељско особље је битно напоменути да када организам преосетљиве особе-госта дође у контакт са алергеном у року од неколико минута или сати испољиће се симптоми алергије (Мушић, 2009). Сви симптоми могу бити испољени у благом облику када не ремете радну способност, али и у тежим облицима, па

и драматичним када угрожавају живот (у случају гушења, анафилактичког шока исл.) (Hey, Luedemann, 2001; Lockey, Ledford, 2010; Martin, 2014).

Битно је разликовати алергију од интолеранције на храну, која подразумева неспособност организма да свари одређену храну, то је начешће лактоза (млечни шећер) и целијакија, чија је учесталост у порасту (Sicherer et al., 2010). Алергичност на одређену храну захтева сталну пажњу при избору хране, што доводи до социјалних ограничења и ретких посета ресторанима (Wanich et al., 2008). Најчешћи је проблем установити да ли јело које наручују у потпуности не садржи намирнице које изазивају њихову реакцију (Leftwich et al, 2010). Битно је напоменути да се овде ради о трајном контакту јела са алергеном, не контаминацији која се може ублажити одређеним третманом (термичким) као што је то случај код неких микроорганизама (Nollet, van Hengel, 2010).

СИМПТОМИ АЛЕРГИЈЕ НА ХРАНУ

Иако се алергијске реакције могу јавити на сваку храну, највећи број реакција се јавља на мали број намирница: млеко, јаја, рибу, шкољке, соју, пшенично брашно, орахе и друго коштуњичаво воће и добичасто воће (Thurnell-Read, 2005). Алергијске реакције се јављају од неколико минута па до неколико сати након узимања хране на коју је особа алергична. Код нарочито осетљивих особа само мирисање или додиривање хране може изазвати алергијску реакцију. Иста врста хране може да доведе до различитих симптома код различитих особа, али различита врста хране може да доведе до сличних симптома код истог детета (Hey, Luedemann, 2001; Jones, 2001; Jedrychowski, Wichers, 2009; Pascal, 2012).

ХРАНА КОЈА НАЈЧЕШЋЕ УЗРОКУЈЕ АЛЕРГИЈСКЕ РЕАКЦИЈЕ

Дефинисано је најчешћих четрнаест врста нутритивних алергена који се могу наћи у јелима: кикирики, ораси, ракови, шкољке, морске рибе, јаја, млеко, житарице, соја, сусам, целер, сенф, лупина и сумпор-диоксид (Раљић, 2016). Све чешће су алергије на црвена меса, речну рибу, посебне врсте воћа и поврћа, али и кафу, какао и со.

Алергијске реакције на храну неретко су узроковане одређеним додацима одосно адитивима, конзервансима и бојама. Реакције на адитиве у храни јављају се у око 1% деце и у 0,01 – 0,23% одраслих. Неке од тих супстанци су: натријум бензоат, боја тартазин (жуто обојени напици, слаткиши и сл.), заслађивач аспартам (Pascal 2005; Pascal, 2009; Nollet, van Hengel, 2010).

МЕТОДОЛОГИЈА ИСТРАЖИВАЊА

Након консултоване домаће и стране литературе истраживање је спроведено провођењем интервјуа међу менаџерима и шефовима кухиња ресторана у Новом Саду. У истраживању ће се корисити дескриптивна метода. Интервју спада у нај-

чешће коришћен истраживачки поступак за прикупљање података, али се за ову врсту истраживања чинио и као најпогоднији јер укључује интеракцију између испитивача и испитаника и на тај начин даје најпоузданије податке.

Директан интервју је спроведен у 12 ресторана. Интервју се састојао од питања које посебне потребе имају њихови гости и на које могу одговорити и да ли осећају потребу за информисањем или обуком како би могли одговорити потребама својих гостију када су алергени у питању. Добијени резултати су обрађени применом дескриптивне статистике и табеларно и графички уз дискусију приказани у раду.

РЕЗУЛТАТИ РАДА И ДИСКУСИЈА

АНАЛИЗА НАЈЧЕШЋИХ АЛЕРГИЈА НА ХРАНУ

Спровођењем истраживања међу угоститељским објектима кроз интервју са менаџерима и шефовима кухиња ресторана на територији града Новог Сада, дошло се до сазнања да ниједан објекат не може да одговори свим захтевима потрошача, али да су се сусрели са свим захтевима, као што се може видети у Табели 1.

Сви менаџери ресторана (100%) су се сусрели са захтевима за изостављањем намирница које садрже глутен у својим јелима, односно са захтевима оболелих од целијакије, али од тога само 25 % ресторана може да одговори овим захтевима, а 75% ресторана би желело да имају знања и услове. Шефови су навели да кухињско особље као замену за пшенично брашно користе пиринчано или кукурузно брашно. Као проблем у припреми јела истичу неспособност детаљног праћења могућности контаминације јела, јер честице брашна могу доспети у јело путем ваздуха.

Код употребе крављег млека, 50% се сусрело са захтевима, од тога у 33% ресторана има у својој понуди јела без лактозе, а 33% би желело да има таква јела, што није толико тешко извести. За изостављањем јаја 66% испитаника је изразила специфичне потребе, док потребе може задовољити 50% ресторана, а 42% испитаника истичу да би волели да могу да одговоре на потребе гостију, дакле само један ресторан не може и не осећа потребу да одговори на затеве гостију.

У 50% испитаних ресторана гости су истицали алергичност на јела од риба док само 16% може да задовољи њихове потребе а 66% би волело да има услове и знање да одговори овој потреби. Група јела која је сродна јелима од риба су јела од шкољки и ракова, 33% менаџера ресторана истакло је да се сусрело са захтевима гостију, 50% је истакло да може одговорити овим захтевима а 25 % би волело да има услове.

Захтеви за изостављањем кикирикија из јела констатовано је у 25% угоститељских објеката, у 25% овакве потребе су примећене и могу их задовољити, док би 42% волело да има знања и иницијативу за припремом јела за које могу да гарантују да у себи не садрже кикирики ни у траговима. Када је реч о орасима, 25% се срело са захтевима, 25% може да задовољи потребе и 25% би волело да може од-

Табела 1. Потребе госта за изостављањем јела на које су алергични

Врсте алергена	Захтеви – потребе за изостављањем алергена		Потребе гостију на које ресторани могу одговорити		Алергени за које би желели да имају могућности и знања да их елиминишу из тражених јела	
	Број ресторана	%	Број ресторана	%	Број ресторана	%
Глутен (пшеница, раж, јечам, зоб)	12	100	3	25	9	75
Кравље млеко	6	50	4	33	4	33
Јаја	8	66	6	50	5	42
Рибе	6	50	2	16	8	66
Шкољке, ракови	4	33	6	50	3	25
Кикирики	3	25	3	25	5	42
Ораси	3	25	3	25	3	25
Остало језграсто воће (бадем, лешник, pistaћи)	4	33	3	25	3	25
Соја	2	16	1	8	4	33
Сусам	3	25	2	16	1	8
Целер	4	33	4	33	2	16
Сенф	2	16	2	16	5	42
Лупина (вучији боб)	1	8	1	8	0	0
Сумпор-диоксид и сулфити	1	8	0	0	0	0

Извор: Истраживање аутора

говорити потребама гостију када би их ови исказали. Алергију коју изазива конзумирање осталог језграстог воћа односно бадема, лешника и pistaћа пре свега истакло је 33% менаџера објеката као захтев својих гостију, 25% може да гарантује квалитет услуге кроз припрему оваквог јела својим гостима, а 25% би желело да стекне знања и услове.

Соја се често користи као замјена за животињске протеине, и налази се у траговима различитих прехранбених производа, само два ресторана односно 16% испитаних су забележене потребе за изостављањем, један од ова два ресторана може одговорити потребама а 33% би желели да могу, од њих управо један је онај објекат код кога је менаџер истакао да се сусрео са захтевом али није могао да изађе у сусрет захтеву госта.

Изостављање сусама је затражено у 25% испитаних објеката, два ресторана су спремни да припреме јело а један ресторан би волело да има знање и опремљеност за тако нешто.

Целер би да из јела изоставе гости 33% испитаних угоститељских објеката, такође 33% је спремно да помогне госту при оваквом захтеву а 16% је заинтересовано за информацијама како да уколико се сусретну са оваквим захтевом, помогну госту.

Сенф се као намирница доста користи, а у 16% објеката је забележен захтев за изостављањем ове намирнице из припреме јела, такође управо ти испитаници су истакли да су спремни да замене и изоставе сенф, односно слачицу из припреме специјалитета, 42% шефова је истакло да би желело да буде припремљено уколико се сусретне са оваквим захтевом.

Два узрочника алергијских реакција која се срећу у најмањој мери су лупина и сумпор-диоксид. Лупина је позната као биљка која ефикасно може заменити соју, због високог удела протеина, па је зато често саставни део различитих кобасичарских производа. Сумпор-диоксид (SO₂) и сулфити су адитиви из групације Е 220, Е 221-228 и користе се код конзервисања воћа и поврћа, ракија и вина. Захтеви за изостављањем ова два састојка су констаована у по једном објекту. Када је реч о лупини менаџер објекта где је забележена потреба за њеним изостављањем истиче да је то могуће, док менаџер објекта где је гост истакао осетљивост на сумпор-диоксид истиче како на жалост не могу одговорити на ову потребу, услед ретких захтева а и познавања ових намирница као изазивача алергија, ни један менаџер није истакао како би нужно волео да замара знањем своје особље, односно да троши средства у набавци опреме или намирница које ће ефикасно решити проблем. Битна је чињеница да је довољно само детаљно пратити декларације производа које набављају за припрему јела на којима ови састојци морају бити означени, што је много лакше од припреме јела без глутена.

Као своју слабост угоститељи су навели недовољну информисаност о најчешћим алергенима, али и жељу о информисаности кроз неку обуку која би била организована у виду упознавања најчешћих алергена у храни и начина на које они делују и да би можда то деловало подстицајно да допуне своје ресторанске понуде разноврснијим јелима. Приликом услуживања гостију који су алергични на неку намирницу, гост наглашава на шта је алергичан и води се строга пажња у преносу информације. Међутим ресторани често немају стандардизоване процедуре рада, као ни рецептуре, немају ни посебне просторије за припрему хране, тако да је лако доћи до контаминације. На здравствене потребе одређене групе болесника угоститељи нису довољно едуковани, али кроз јасне смернице гостију труде се да одговоре овим захтевима, што не гарантује сигурност.

АНАЛИЗА СПЕЦИЈАЛНИХ ЗАХТЕВА ПОТРОШАЧА У ПОГЛЕДУ АЛЕРГЕНА

Посматрајући захтеве потрошача који су приказани у графикону 1, може се констатовати да су најчешћи захтеви за храну без глутена (20%), а затим јаја (14%), након чега следе млеко и морска риба, са свим осталим случајевима се угоститељи много ређе сусрећу.

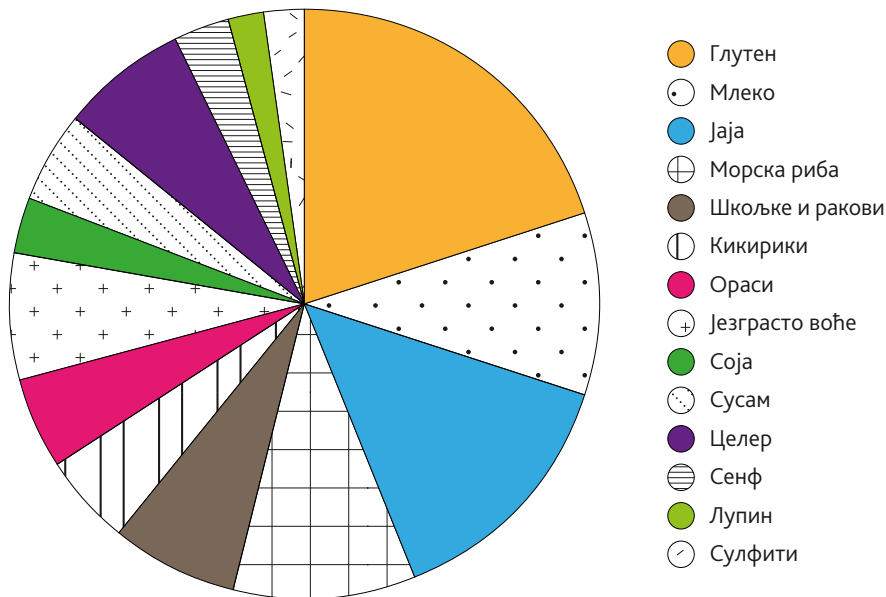


График 1. Захтеви за изостављањем алергена у јелима

АНАЛИЗА МОГУЋНОСТИ ПРИПРЕМЕ ХРАНЕ БЕЗ АЛЕРГЕНА

Ако се узме у обзир само реч менаџера и шефа кухиње као одговорног лица, без детаљне контроле у раду може се констатовати да ресторани у највећем проценту могу да одговоре потребама потрошача који су алергични на јаја и морску рибу (15%), што се заједно са осталим могућностима види у графикону 2.

АНАЛИЗА ЖЕЉА МЕНАЏМЕНТА ДА ОДГОВОРЕ СПЕЦИЈАЛНИМ ЗАХТЕВИМА ЗА ХРАНОМ БЕЗ АЛЕРГЕНА

Посматрати кроз призму резултате прва два графика примећено је да би менаџери објеката који немају знања и средства за елиминисање глутена волели да их стекну, што је похвално. Поред тога велики број испитаника је заинтересован да стекне знања и могућности за елиминисање рибе и сенфа као алергена, како због њихове честе употребе, тако и због тога што је њихова замена тешка.

У графикону 3 приказано је у којем проценту би испитаници желели да имају знања и средства да одговоре на захтеве својих гостију, где је акценат стављен на глутен и морску рибу, али и припрему јела без кикирикаија, сенфа, јаја и млека.

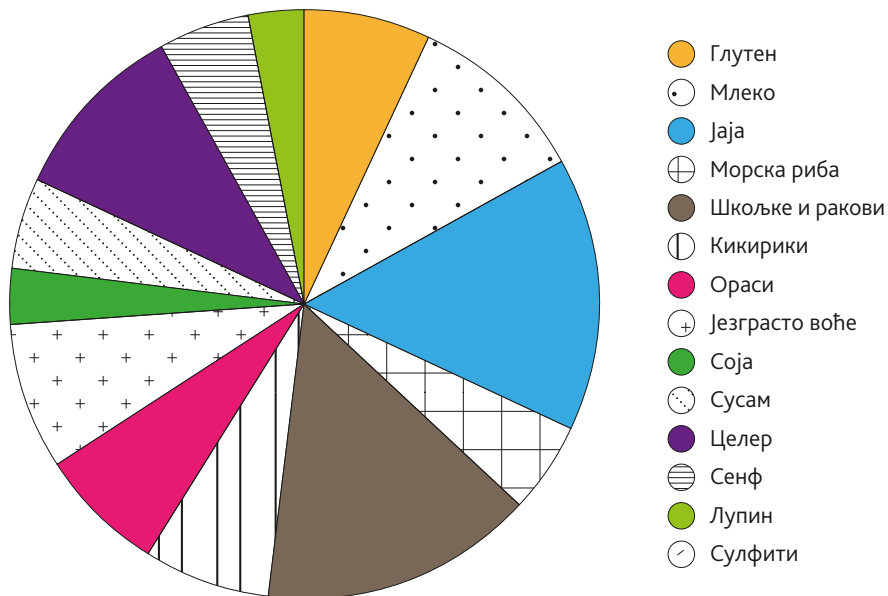


График 2. Могућност припреме јела без поједини алергена

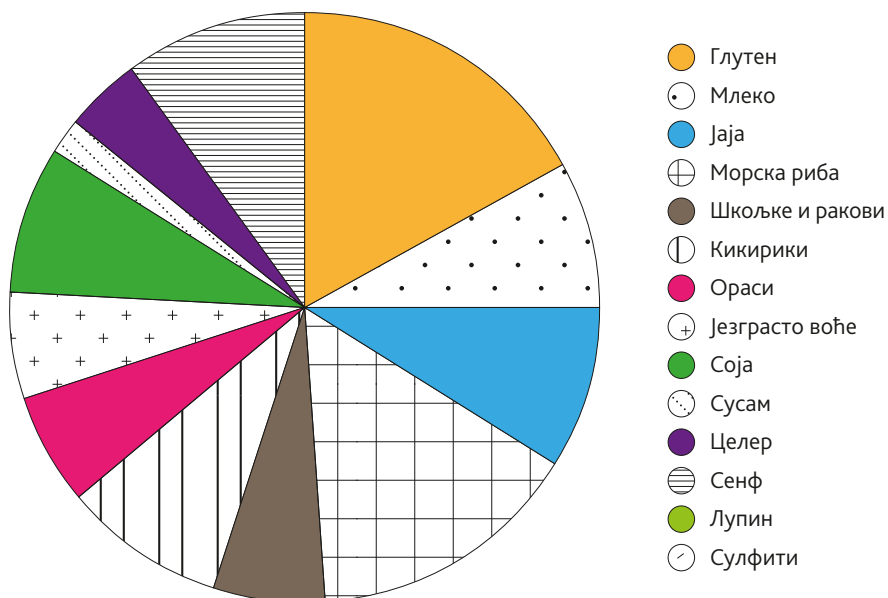


График 3. Алергени за које би желели да имају услове и знања да их изоставе

ЗАКЉУЧАК

На основу истражене литературе из области савремених трендова у угоститељству и алергенима као кључном проблематиком уз спроведено истраживање на територији града Новог Сада дошло се до следећих заључака:

- Алергија на глутен представља најчешћу потешкоћу успешног пословања у 100% испитаних објеката а алергија на јаја (66% испитаних) односно на кравље млеко и рибе (50% испитаних) спадају у доста честе проблеме, за разлику од алергија на лупин или сумпор-диоксид које су једва познате угоститељским радницима.
- Оно што је похвално је што је већина оних који су забележили захтеве на њих могли и да одговоре. То међутим није случај са глутеном који због чињенице да се може наћи у ваздуху представља тежак алерген за изостављање па тако само 25% испитаних може одговорити изостављањем глутена. Ипак, код других алергена само поједини испитаници су истакли да нису у стању да задовоље потребе гостију односно за неке типове алергена сви који су се сусретали могли су и да их изоставе за потребе конкретног госта.
- Такође је похвално и то да велики број угоститељских објеката који се нису сусретали са захтевима за изостављањем одређених алергена би волело да буде спремно за такву ситуацију уколико до ње дође. Присутна је и жеља да се стекну знања и могућности за испуњење оних захтева гостију који нису могли бити претходно испуњени. Свих 75% испитаних који нису у стању да одговоре на потребе изостављања глутена би желели да јесу. И код већине осталих алергена менаџери и шефови су истакли заинтересованост да на најефикаснији начин одговоре на захтеве гостију. Но, ипак примећена је још увек не довољна информисаност менаџера и шефова а поготово особља о томе шта алергени представљају, који су најчешћи алергени и како их заменити или изоставити. Решење за такве ситуације су знали менаџери или одређени искусни појединци док је већина била прилично неинформисана и неспремна. Из тог разлога је потребно радити са особљем али и са менаџерима, преносити им информације јер је здравље за појединца најважније а угоститељски објекат као место уживања не сме бити извор нарушавања здравља.

ЗАХВАЛНИЦА

Рад њреставља резултатне истраживања на ѡројектима: ИИИ-046009 и 046005 које финансира Министарство за науку и технолошки развој Републике Србије, и 142-451-2669/2017 који финансира Покрајински секретаријат за високо образовање и научноистраживачку делатност.

ЛИТЕРАТУРА

Алексић, М., Попов-Раљић, Ј., Милановић, С. (2015). Алергени као хемијски ризици у систему безбедности хране у угоститељству и њихово означавање, Хотел-линк, 25-26, 247-256.

Bailey, S., Albardiaz, R., Frew, A. J., Smith, H. (2011). Restaurant staff's knowledge of anaphylaxis and dietary care of people with allergies. *Clinical and Experimental Allergy*

Carvalho de Rezende, D., Silva, M. (2014). Eating out and experiential consumption: a typology of experience providers. *British Food Journal*, 116/1, 91 - 103.

Cvetković, B., Kalenjuck, B., Tešanović, D., Babić, M. (2016). Gastronomic needs of modern tourists as a problem of tourism market. *Researches Review of the Department of Geography, Tourism and Hotel Management*, 45-2, 117-131.

Гагић, С., Псодоров, Д., Остојић, Г. (2011). Принципи иновативне гастрономске понуде, Зборник радова ДГТХ, 40, 188-197.

Гагић, С., Тешановић, Д., Калењук, Б. (2014). Унапређење ресторатерског пословања применом иновационих стратегија, Туристичко пословање, 14, 91-99.

Hey, G. H., Luedemann, G. B. (2001). Food legislation and the protection of allergic and hypersensitive persons: an overview. *Journal of Chromatography B: Biomedical Sciences and Applications*, 756(1-2): 337-42.

Jedrychowski, L., Wichers, H. (2009). *Chemical and Biological Properties of Food Allergens*. CRC press.

Jones, M. (2001). *The Allergy Self-Help Cookbook: Over 350 Natural Foods Recipes, Free of All Common Food Allergens: wheat-free, milk-free, egg-free, corn-free, sugar-free, yeast-free*. Paperback.

Kim, J. S., Sinacore, J. M., Pongratic, J. A. (2005). Parental use of EpiPen for children with food allergies. *Journal of Allergy and Clinical Immunology*, 116(1), 164-168.

Leftwich, J., Barnett, J., Muncer, K., Shepherd, R., Raats, M., Gowland, H., Lucas, J. (2010). The challenges for nut-allergic consumers of eating out. *Clinical and Experimental Allergy*.

Lockey, R., Ledford, D. (2008). *Allergens and Allergen Immunotherapy*, Fourth Edition. CRC press.

Lockey, R., Ledford, D. (2010). *Allergens and Allergen Immunotherapy: Subcutaneous, Sublingual, and Oral*, Fifth Edition. CRC press.

Martin, C. (2014). *The Allergy-Free Pantry: Make Your Own Staples, Snacks, and More Without Wheat, Gluten, Dairy, Eggs, Soy or Nuts*. Paperback.

Nollet, L., van Hengel, A. (2010). *Food Allergens: Analysis Instrumentation and Methods*. CRC press.

Pascal, C. (2005). *The Whole Foods Allergy Cookbook, 2nd Edition: Two Hundred Gourmet & Homestyle Recipes for the Food Allergic Family*. Paperback.

Pascal, C. (2009). *The Allergen-Free Baker's Handbook*. Paperback.

Pascal, C. (2012). *Allergy-Free and Easy Cooking: 30-Minute Meals without Gluten, Wheat, Dairy, Eggs, Soy, Peanuts, Tree Nuts, Fish, Shellfish, and Sesame*. Paperback.

Pawankar, R., Holgate, S., Lockey, R., Blaiss, M. (2013). *WAO White Book on Allergy*. World allergy organization.

Sicherer, S., Munoz-Furlong, A., Godbold, J., Sampson, H. (2010). US prevalence of self-reported peanut, tree nut, and sesame allergy: 11 year follow up. *Journal of Allergy and Clinical Immunology*, 125(6):1322-6

Стојановић, Т., Тешановић, Д. (2005). Допринос разумевању новог правца у гастрономији у светлу савремене ресторатерске понуде, Хотеллинк, 5, 145-151.

Thurnell-Read, J. (2005). *Allergy A to Z*. Paperback.

Wanich, N., Weiss, C., Furlong, T., Sicherer, S. (2008). Food allergic consumer experience in restaurants and food establishments. *Journal of Allergy and Clinical Immunology*, 121/2, S182.

Мушић, Е. (2009). Алергије (препознавање, спречавање, едукација). Мозаик књига.

Попов-Раљић, Ј. (2016). *Исхрана*. Природно-математички факултет, Департман за географију, туризам и хотелијерство, Нови Сад.