

# ANALYSIS OF EPIDEMIOLOGICAL MEASURES TAKEN IN ORDER TO CONTROL COVID-19 DISEASES IN THE HOSPITALITY INDUSTRY OF THE REPUBLIC OF CROATIA

## ANALIZA PODUZETIH EPIDEMIOLOŠKIH MJERA U CILJU KONTROLE BOLESTI COVID-19 U UGOSTITELJSTVU REPUBLIKE HRVATSKE

RADIĆ LAKOŠ, Tanja & RAKELA, Ivana

**Abstract:** *The COVID-19 disease pandemic has greatly affected the daily lives of people, the national economy as well as the world economy as a whole. Due to the prioritization of consumption by consumers, economic activities that belong to the tertiary sector, suffered the greatest losses. The paper presents accurate data on the reduction in the number of guests and the decline in bed occupancy in 2020 compared to 2019, ie the period before the pandemic. Epidemiological measures taken in the hospitality industry to protect health and prevent the spread of disease are also presented.*

**Key words:** *epidemic, COVID-19, HACCP, epidemiological measures, hospitality*

**Sažetak:** *Pandemija bolesti COVID-19 uvelike je utjecala na svakodnevnicu ljudi, nacionalne ekonomije kao i svjetsko gospodarstvo u cjelini. Zbog određivanja prioriteta potrošnje od strane potrošača gospodarske djelatnosti koje spadaju u tercijarni sektor, osjetile su najveće gubitke. U radu su izneseni točni podatci o smanjivanju broja gostiju i padu popunjenosti postelja u 2020. u usporedbi s 2019. tj. razdobljem prije pandemije. Također se prikazuju poduzete epidemiološke mjere u ugostiteljstvu koje su se provodile s ciljem zaštite zdravlja i sprječavanja širenja bolesti.*

**Ključne riječi:** *epidemija, COVID-19, HACCP, epidemiološke mjere, ugostiteljstvo*



**Authors' data:** Tanja, **Radić Lakoš**, mr.sc., Veleučilište u Šibeniku, Trg Andrije Hebranga 11, Šibenik, [tanja@vus.hr](mailto:tanja@vus.hr) ; Ivana, **Rakela**, studentica, Veleučilište u Šibeniku, Trg Andrije Hebranga 11, Šibenik, [irakel@vus.hr](mailto:irakel@vus.hr)

## 1. Uvod

Ugostiteljstvo je potpuno razvijena industrija koju promatramo kroz jedinstvo svih suradničkih organizacija i tvrtki svaka od kojih izvodi vlastite specifične uloge kako bi zadovoljile potrebe svojih korisnika. Uistinu, radi se o širem konceptu koji uključuje aktivnosti turizma i restoraterstva, usluga i zabave, hrane i pića, muzeje, razgledavanje baštine, obilaske prirodnih atrakcija te mnogo više. Ugostiteljstvo je time značajno ne samo za pojedinca ili vlasnika vlastitog obrta već za ukupnu ekonomiju cijele države. To je razlog zbog kojeg je ova djelatnost bila najpogođenija utjecajem pandemije bolesti COVID-19 tijekom 2020. i 2021. godine.

Kroz povijest ljudski se rod susretao s raznim krizama od kojih su najutjecajni primjeri pandemija kuge u 14. stoljeću (poznatija pod nazivom „Crna smrt“) i Španjolske gripe koja je svijet zahvatila nakon prvog svjetskog rata kao i velike financijske krize koja je započela 2007. Ipak, pandemija COVID-19 „zaustavila“ je cijeli svijet, a poseban učinak imala je na male i tržišno slabe države poput Hrvatske. Epidemija bolesti izazvana virusom SARS-CoV-2 po prvi puta je zabilježena u kineskom gradu Wuhanu u prosincu 2019. godine. Već 30. siječnja 2020. Svjetska zdravstvena organizacija objavila je ugrozu javnog zdravstva međunarodnog utjecaja, a 11. ožujka 2021. proglašena je pandemija. Prema podacima portala *Our World in Data* [1] do 9. svibnja 2022. bolest je dijagnosticirana kod više od 518 milijuna ljudi. Kao posljedica ove bolesti više od 6,25 milijuna ljudi je umrlo. U Republici Hrvatskoj od izbijanja bolesti 25. veljače 2020. do 9. svibnja 2022. zabilježeno je ukupno 1.127.799 osoba zaraženih novim koronavirusom, od kojih je 15.896 preminulo, a ukupno se oporavilo 1.107.596 osoba [2]. U srpnju 2020. tržište rada u Republici Hrvatskoj zabilježilo je 73,7 tisuća manje zaposlenih u odnosu na isti mjesec 2019. što je bio pad od 4,6% [3].

Cilj ovog rada bio je prikazati utjecaj pandemije bolesti COVID-19 na svakodnevnicu ljudi s posebnim naglaskom na sektor ugostiteljstva uvođenjem i pridržavanjem nužnih epidemioloških mjera. Nadalje, radom se željelo prikazati ovisnost turizma o sigurnosnim uvjetima u turističkoj destinaciji te objediniti i analizirati točne podatke o smanjivanju broja gostiju i padu popunjenosti postelja u 2020. u usporedbi s predpandemijskom godinom. Istraživačke metode korištene za prikupljanje podataka i izradu ovog rada su desk metode namijenjene prikupljanju sekundarnih podataka, kao što su: metodom klasifikacije oblikovan je sadržaj na kojemu se rad temelji, metodom deskripcije opisani su glavni pojmovi koji se metodom analize istražuju i raščlanjuju, metodom dokazivanja su tvrdnje potkrijepljene primjerima čime je iskazana njihova istinitost, metodom komparacije uspoređuju se prikazani podaci ovisno o tipu smještaja, a longitudinalnom ovisno o istraživanom razdoblju. Naposljetku deduktivnom metodom i metodom generalizacije došlo se do specifičnih i općih zaključaka.

## 2. Ovisnost ugostiteljstva o zdravstvenim prilikama

Poznato je kako je jedno od definirajućih karakteristika europskog jedinstvenog tržišta visok kapacitet apsorpcije u uvjetima posebno teške konkurentnosti. Stoga je, zahvaljujući povećanju sve agresivnije konkurentnosti na domaćem i međunarodnom tržištu, u procesu pridruživanja i prilikom ulaska u Europsku uniju 2013. za većinu dionika u ugostiteljstvu Republike Hrvatske jedan od glavnih ciljeva bio povećanje konkurentnosti proizvoda i usluga.

Proizvodnja hrane sigurne za konzumaciju i zdravstvena ispravnost hrane uvjeti su o kojima se ne pregovara i koji zajedno s kvalitetom hrane predstavljaju osnovne preduvjete za stavljanje proizvoda na tržište. Kako bi se prethodno navedeni standardi zadovoljili europsko i nacionalno zakonodavstvo obvezuje sve dionike u ugostiteljstvu na uvođenje i implementiranje HACCP sustava. Legislativa je strukturirana na način kako bi se fleksibilno primijenila u objektima ovisno o specifičnostima proizvodnje hrane, veličini objekta i stupnju razvoja.

Programi iz sustava HACCP-a nisu statični tj. podrazumijeva se kako jednom uvedeni trebaju prolaziti kroz periodične provjere i potrebne izmjene sukladno s napretkom tehnologije, znanosti i društvenih standarda. Prema organizaciji za prehranu i poljoprivredu Ujedinjenih naroda (*Food Agriculture Organisation – FAO*) koja je razvila tzv. *Codex alimentarius* - međunarodne standarde za hranu, smjernice i kodekse prakse koji doprinose sigurnosti, kvaliteti i pravednosti međunarodne trgovine hranom HACCP sustav mora se stalno adaptirati, obnavljati i revidirati s elementima koji reflektiraju stvarnu situaciju u praksi [4].

Pandemija bolesti COVID-19 odličan je primjer ovisnosti ugostiteljstva o zdravstvenim prilikama određene turističke destinacije. Osim vođenja brige o sigurnosti boravka gosta u zatvorenim prostorima, bitno je osigurati i sigurnost zdravlja na otvorenim prostorima. Protiv ove bolesti nužno je boriti se zajedno uključujući sve države i sve članove društva. Provođenjem nefarmaceutskih mjera kao što su zatvaranje granica ili blokada pojedinih sektora prikupljeni su podatci koji pozitivno utječu na kontroliranje pandemije, ali i o stanju određene države pa pomažu ne samo u borbi protiv bolesti već imaju ulogu i u odabiru pojedine turističke destinacije.

Prema podacima Državnog zavoda za statistiku [5] „u 2021. ostvareno 70 milijuna noćenja, odnosno 72,1% više u odnosu na 2020. U komercijalnim smještajnim objektima u 2021. ostvareno je 12,8 milijuna dolazaka i 70,2 milijuna noćenja turista, što je za 82,5% više dolazaka turista i za 72,1% više noćenja turista u odnosu na 2020. U odnosu na 2019., dolazaka turista manje je za 34,7%, a noćenja turista manje je za 23,1%. U prva dva mjeseca 2021. dolasci i noćenja turista u komercijalnom smještaju pali su u odnosu na prva dva mjeseca 2020., ali od ožujka do prosinca 2021. u komercijalnom smještaju ostvaren je porast dolazaka i noćenja turista u odnosu na isto razdoblje 2020. jer su uz postojeće epidemiološke mjere i preporuke usmjerene na prevenciju širenja bolesti COVID-19 turisti sigurnije i slobodnije putovali.“

Iz tablice 1. možemo analizirati podatke o popunjenosti stalnih postelja. Ovi podatci dobivaju se dijeljenjem ukupnog broja ostvarenih noćenja brojem postelja i brojem dana u mjesecu u turističkim objektima koji pružaju uslugu smještaja za kraći boravak turista. Neki objekti turistima mogu pružati samo usluge smještaja, a drugi mogu pružati kombinaciju usluga: uslugu pripremanja obroka, uslugu smještaja, opremu za rekreaciju... Iz analize prikazanih podataka značajno je uočiti pad posjetitelja od veljače 2020. kao i u prva dva mjeseca 2021. u usporedbi s podacima iz 2019. godine. Međutim od ožujka 2021. prati se oporavak sektora, a isto je, prema priopćenju Državnog zavoda za statistiku [6] uočeno i u prvim mjesecima 2022.

mjesec	Popunjenost stalnih postelja u, %											
	55.1 - Hoteli i sličan smještaj			55.2 - Odmarališta i slični objekti za kraći odmor			55.3 - Kampovi i prostori za kampiranje			55.9 - Ostali smještaj		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Siječanj	14,6	15,7	10,7	10,9	11,3	10,3	1,3	1,9	1,3	4,9	0,4	-
Veljača	26,9	25,4	13,7	11,8	12,3	10,6	1,5	1,3	1,1	0,3	0,9	6,8
Ožujak	26,5	8,4	12,2	12,5	8,6	9,8	1,4	0,7	1,9	1,1	0,3	0,8
Travanj	38,4	1,7	14,6	18,0	10,5	10,8	5,7	0,5	2,5	2,6	-	16,1
Svibanj	50,7	2,8	14,4	19,7	5,5	11,8	12,3	0,9	7,0	2,6	2,3	1,3
Lipanj	74,7	17,1	34,7	37,0	18,1	24,3	43,5	16,0	26,7	9,5	3,3	6,8
Srpanj	92,6	45,4	76,8	71,5	51,6	63,4	69,4	45,5	63,7	44,4	37,0	39,6
Kolovoz	97,7	57,9	95,0	76,9	58,2	76,5	75,2	42,5	79,7	46,1	47,9	43,0
Rujan	69,8	17,8	56,9	29,4	17,2	30,2	30,7	10,9	38,6	13,8	9,9	13,5
Listopad	42,2	10,9	26,7	17,5	10,9	14,8	5,7	1,5	5,4	5,3	1,6	3,0
Studeni	22,4	8,1	15,4	12,3	10,2	12,4	0,9	1,3	2,2	1,7	0,5	1,5
Prosinac	22,3	5,7	16,3	13,7	9,5	11,9	3,0	0,8	2,7	1,6	0,3	2,5

Tablica 1. Popunjenost stalnih postelja prema NKD-u 2007., odjeljak 55 u 2019., 2020. i 2021., *Izvor*: Osobna obrada autora prema podacima DZS (iz podataka HTZ i sustava eVisitor). [5; 10; 11]

Navedeni podatci primjer su promjene ponašanja gostiju tijekom pandemije. Kriza poput pandemije bolesti COVID-19 uvela je u ugostiteljstvo nov pristup poslovanju promovirajući zdravstvenu sigurnost destinacije. Reputacija na tržištu postepeno se gradi, ali se lako može izgubiti. Na percepciju Hrvatske kao sigurne destinacije Hrvatska turistička zajednica utjecala je promocijom oznake „*Safe stay in Croatia*“ kako bi posjetiteljima poručila da se u Hrvatskoj provode i poštuju zdravstveni sigurnosni protokoli [7].

### 3. Nužne epidemiološke mjere u ugostiteljstvu

S obzirom na rastuću potražnju za prehrambenim uslugama izvan vlastitih domova, povećala se i razina opreza vezanog za hranu koja se poslužuje potrošačima. Iznimno veliku odgovornost imaju zaposlenici koji manipuliraju s hranom. Budući da hrana, pogotovo u slučaju da je sirova, može sadržavati mikroorganizme koji posljedično dovode do trovanja ljudi, na zaposlenicima je jako važna uloga u sprječavanju raznovrsnih zaraza i osiguravanju sigurnog načina konzumiranja hrane.

Ugostiteljski objekti kojima je Stožer civilne zaštite dopustio usluživanje hrane, pića, napitaka i slastica bili su obvezni pridržavati se protuepidemijskih mjera [8].

#### 3.1 Zaštita zdravlja

Dezinfekcijska sredstva za periodičnu dezinfekciju ruku moraju biti dostupna gostima i zaposlenicima. Treba uvijek osigurati razmak od 1,5 metra te po mogućnosti ugraditi zaštitne barijere. Treba poticati beskontaktno plaćanje bankovnim karticama. Naglašeno je izbjegavanje dodirivanja lica, nosa, usta i očiju nečistim rukama te pranje vode sapunom i toplom vodom. U cilju zaštite zdravlja propisano je mjerenje temperature u jutarnjim satima, a za zaposlenike i prije dolaska na posao te ako je ona viša od 37,2°C, a osoba se osjeća bolesno ili ima znakove bolesti mora se javiti nadređenima i ne dolaziti na posao dok se ne javi liječniku obiteljske medicine.

#### 3.2. Maske za lice

Maska za lice predstavlja fizičku barijeru između nosa i usta osobe i njene okoline s ciljem da se spriječi širenje mikroorganizama koji se nalaze u iskašljaju osobe. Djelatnici su dužni cijelo vrijeme nositi maske, a gostima je dozvoljeno skinuti ih prilikom konzumacije hrane i pića, ali ih ponovno moraju staviti prilikom odlaska na toalet ili prilikom izlaska iz objekta.

#### 3.3. Epidemiološke mjere suzbijanja bolesti COVID-19 prilikom organizacije rada i ograničenja broja gostiju

Kako bi se spriječilo širenje infekcije među posjetiteljima i samim zaposlenicima ugostiteljskog objekta potrebno je osigurati fizički razmak. Propisane su posebne upute kako se moraju dočekati gosti. Stolovi se moraju držati praznima prije no što gost sjedne za svoj stol i tek tada mu se servira pribor; jelovnik se preporučuje istaknuti na ulazu u objekt ili na drugom vidljivom mjestu u plastificiranom obliku kako velik broj ljudi ne bi dirao isti. Broj posjetitelja je ograničen tako da se omogući onoliki broj stolova koji su međusobno udaljeni 1,5 metra. Ulazak gostiju je reguliran tako da sljedeći posjetitelj ili grupa gostiju može ući u objekt tek kada prethodna skupina napusti prostor objekta. Hrvatski zavod za javno zdravstvo [9] preporučio je osigurati protočnost gostiju na način da su odvojeni ulaz od izlaza. Nadalje, nije bilo stimulirano zadržavanje pred objektom puštanjem glazbe, a terase su bile ograđene.

### *3.4. Epidemiološke mjere suzbijanja bolesti COVID-19 prilikom posluživanja hrane i pića*

Prilikom naručivanja hrane i pića propisno je pridržavati se propisanog razmaka od 1,5 metra. Za šankom je moguće naručiti i preuzeti napitak ili hranu bez zadržavanja. U objektima u kojima zaposlenik poslužuje goste za stolovima propisano je kako jedan zaposlenik poslužuje unaprijed točno određen broj stolova. Između naplaćivanja usluge i posluživanja zaposlenik mora dezinficirati ruke. Za buffet način posluživanja preporučeno je postojanje pregrade [8]. U slučaju dostave ugostiteljski objekti istu vrše na propisani način: osobnim preuzimanjem pred ulazom u objekt, dostavom iz ugostiteljskog objekta vlastitim dostavnim vozilom, dostavom iz ugostiteljskog objekta temeljem ugovora o poslovnoj suradnji temeljem ugovora o poslovnoj suradnji sklopljenim između ugostitelja i treće osobe (pravne ili fizičke osobe) koji su registrirani i upisani u Upisnik subjekata u poslovanju s hranom te drive-in načinom.

### *3.5. Epidemiološke mjere suzbijanja bolesti COVID-19 za higijenu prostora*

Zatvorene prostore u kojima borave gosti treba redovito prozračivati i po mogućnosti prozore držati otvorenima. Čišćenje i dezinfekcija prostora zahtjeva da se kvake i rukohvati na vratima, površine, rukohvati i rubovi vrata hladnjaka kao i ostale površine za koje se uoči kako ih gosti često dodiruju kontinuirano brišu dezinficijensom na bazi alkohola ili drugim sredstvom virucidnog djelovanja prema uputama proizvođača [9]. Prilikom nanošenja dezinfekcijskog sredstva ne smije se koristiti raspršivač jer se virus tako može još više rasprostrijeti. Tkaninu u ugostiteljskom objektu potrebno je prati na minimalno 60°C. Osoba koja vrši čišćenje mora staviti masku i rukavice, izbjegavati dodirivanje lica i očiju. Po završetku čišćenja sav otpad treba što je moguće ranije odložiti u kante za otpad, otuširati se i presvući u novu odjeću.

## **4. Izlazak iz krize**

Otkriće cjepiva protiv virusa SARS-CoV-2 označilo je veliku nadu za ugostiteljski sektor te su se propisane restrikcije vremenom smanjivale. Zdravstvena kriza izazvana epidemijom bolesti COVID-19 dovela je do promjena u trendovima putovanja: od međunarodnih putovanja ka domaćim destinacijama, od destinacija klasičnog odmorišnog tipa masovnog turizma u destinacije koje nude održivi turizam u prirodi. Mnoge manje popularne destinacije doživjele su „otkriće“. Za očekivati je kako će se ovakva promjena ponašanja, barem u određenom dijelu, zadržati i nadalje te stoga valja razmišljati o osiguravanju socijalnog distanciranja, prihvatljive gustoće sadržaja i ljudi, prostornog standarda i dizajna prostora. Napredna tehnologija i digitalni servisi koji su razvijeni u posljednje vrijeme, a koji su pratili zadane epidemiološke standarde, i nadalje će se nastavljati primjenjivati pogotovo kod komunikacije s tržištem ili u obavljanju jednostavnijih repetitivnih i administrativnih poslova. Ugostiteljski sektor nakon pandemije bolesti COVID-19 biti će drugačiji, a trebao bi biti i bolji.

## 5. Zaključak

Pandemija bolesti COVID-19 snažno je pogodila ugostiteljski sektor tijekom 2020. Ugostiteljski objekti morali su dignuti higijenski standard poštujući propisane epidemiološke mjere. Gosti su pribjegavali smještajnim objektima poput kuća za odmor i apartmana u „mikro“ destinacijama zbog sigurnosti od pandemije pa su manja, ruralna područja dobila svoju priliku.

## 6. Literatura

- [1] Our World in Data (2022). Daily new confirmed COVID-19 deaths per milion people, *Dostupno na:* <https://ourworldindata.org/explorers/coronavirus-data-explorer> *Pristup:* 10-05-2022
- [2] Koronavirus.hr (2022). 57 novih slučajeva u protekla 24 sata, utrošeno 4 doze cjeviva. *Dostupno na:* <https://www.koronavirus.hr/560-novih-slucajeva-u-protekla-24-sata-utroseno-520-doza-cjeviva/35> *Pristup:* 10-05-2022
- [3] Rašić Bakarić, I. (2020). Sektorske analize. Turizam. *Dostupno na:* <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:213:463387> *Pristup:* 12-05-2022
- [4] FAO and WHO (2021). Codex – A year of virtual reality. Rome. *Dostupno na:* <https://doi.org/10.4060/cb7565en> *Pristup:* 10-05-2022
- [5] Državni zavod za statistiku (2022). Dolasci i noćenja turista u 2021. *Dostupno na:* <https://podaci.dzs.hr/2021/hr/10190> *Pristup:* 10-05-2022
- [6] Državni zavod za statistiku (2022). Dolasci i noćenja turista u komercijalnom smještaju u veljači 2022. *Dostupno na:* <https://podaci.dzs.hr/2022/hr/29484> *Pristup:* 10-05-2022
- [7] Kranjčević, J. (2021). Turizam i zdravstvena sigurnost. U: *COVID -19: Prijetnja i prilika za HR turizam*, Čorak, S. & Gjurašić, M. (ur.), 24-29, Zbornik radova, Institut za turizam. ISBN: 978-953-6145-47-8, Zagreb. *Dostupno na:* <http://www.iztzg.hr/hr/utjecaj-pandemije-covid-19-bolestina-turizam> *Pristup:* 10-05-2022
- [8] Civilna zaštita (2020). Preporuke za rad ugostiteljskih objekata. *Dostupno na:* <https://civilna-zastita.gov.hr/vijesti/preporuke-za-rad-ugostiteljskih-objekata/2571> *Pristup:* 12-05-2022
- [9] Hrvatski zavod za javno zdravstvo (2021). Nove preporuke i upute za sprječavanje i suzbijanje širenja bolesti COVID-19. *Dostupno na:* <https://www.hzjz.hr/sluzba-epidemiologija-zarazne-bolesti/koronavirus-najnovije-preporuke/> *Pristup:* 10-05-2022
- [10] Državni zavod za statistiku (2021). Dolasci i noćenja turista u 2020. *Dostupno na:* [https://mint.gov.hr/UserDocsImages/2021\\_dokumenti/4-3-2\\_Dolasci%20i%20nocenja%20turista%20u%202020.pdf](https://mint.gov.hr/UserDocsImages/2021_dokumenti/4-3-2_Dolasci%20i%20nocenja%20turista%20u%202020.pdf) *Pristup:* 10-05-2022
- [11] Državni zavod za statistiku (2020). Dolasci i noćenja turista u 2019. *Dostupno na:* [https://mint.gov.hr/UserDocsImages/AAA\\_2020\\_ABC/c\\_dokumenti/200228\\_DZS\\_turizam2019.pdf](https://mint.gov.hr/UserDocsImages/AAA_2020_ABC/c_dokumenti/200228_DZS_turizam2019.pdf) *Pristup:* 10-05-2022
- dvadesetoga stoljeća*, Naklada Zadro, Zagreb.