

MATERIAŁY SZKOLENIOWE

Z ZAKRESU HOTELARSTWA

WARSZAWA 25 - 27 listopada 2004 r.

**SZKOLENIE ZOSTAŁO SFINANSOWANE
PRZEZ MINISTERSTWO GOSPODARKI I PRACY**

**WŁAŚCICIELEM AUTORSKICH PRAW MAJĄTKOWYCH
JEST MINISTERSTWO GOSPODARKI I PRACY**

Publikacja bezpłatna

Spis treści

- 1. Uwarunkowania prawno-organizacyjne prowadzenia działalności z uwzględnieniem podatku VAT**
Autor opracowania – Stanisław Piśko.....5
- 2. Kształtowanie zorientowanego na jakość personelu w przedsiębiorstwie hotelarskim**
Autor opracowania – Artur Jabłoński, Bożena Srebro..... 19
- 3. System HACCP – praktyczne zastosowanie w przedsiębiorstwie hotelarskim**
Autor opracowania – Artur Jabłoński, Bożena Srebro..... 35

Opracował: Stanisław Piśko

VAT w Turystyce

Tematyka szkolenia

Instrumenty Prawne Unii Europejskiej

I. Rozporządzenia:

- znaczenie ogólne,
- obowiązkowa w całości,
- bezpośrednio wdrożona w krajach członkowskich.

II. Decyzja:

- adresowana do państw lub osób fizycznych i prawnych,
- ma charakter administracyjny.

III. Rekomendacje i opinie:

- nie są aktami zobowiązującymi do określonego postępowania,
- sugerują adresatom pewne postępowanie lub oceniają pewną sytuację lub fakty,
- mają znaczenie polityczne lub moralne, często otwierają drogę do dyrektywy lub regulacji.

IV. Dyrektywa:

- dotyczy jednego lub kilku krajów,
- nie nakłada obowiązku pełnej aplikacji, a wskazuje cele, które należy osiągnąć pozostawiając państwom wybór środków i form ich osiągnięcia,
- dyrektywa musi być transponowana w określonym okresie czasu do prawa narodowego. Jeżeli to nie nastąpi, to w przypadkach spornych Trybunał Sprawiedliwości podejmuje decyzje w oparciu o dyspozycje dyrektywy – gdy minął termin jej transponowania, a jej dyspozycje są jasne,
- dyrektywy adresowane są do państw, a nie obywateli.

Opodatkowanie „VAT” niektórych towarów i usług najczęściej oferowanych turystom

I. Usługi turystyki opodatkowane stawką 0%

1. Międzynarodowy transport morski, lotniczy i kolejowy włącznie z usługami pośrednictwa związanymi z tym transportem – art. 83 ust 1 pkt 12, 13 i 23 oraz ust 3,
2. Usługi turystyki świadczone poza terytorium wspólnoty – art. 119 ust 7 i 8.

II. Usługi nie podlegające opodatkowaniu

1. Usługi transportu autokarowego poza terytorium kraju – art. 5 ust 1 pkt 1 i art. 27 ust 2 pkt 2.

III. Usługi turystyki zwolnione od podatku

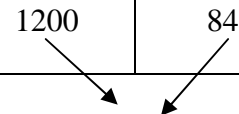
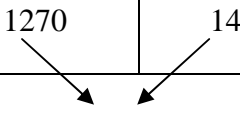
1. Usługi pośrednictwa finansowego (w tym pośrednictwo w zawieraniu umów ubezpieczeniowych) – zał. Nr 4 poz. 3 (wprowadzony art. 43 ust 1 pkt 1),
2. Usługi w zakresie ochrony zdrowia i opieki społecznej (sanatoria) – zał. Nr 4 poz.9.

IV. Usługi turystyki opodatkowane stawką 7%

1. Usługi Hotelu i usługi świadczone przez inne obiekty noclegowe – załącznik Nr 3 poz. 139-140 (wprowadzony art. 41 ust 2),
2. Usługi krajowego transportu kolejowego, lotniczego i wodnego – zał. Nr 3 poz. 141 oraz 145-150,
3. Usługi krajowego transportu autokarowego oraz innego transportu krajowego – zał. Nr 3 poz. 142-144,
4. Wstępy do muzeów i na imprezy kulturalne – zał. Nr 3 poz. 157,
5. Usługi gastronomiczne do 31.12.2007r. – art. 146 pkt 2c.

Przyczyny i następstwa wprowadzenia specjalnego systemu opodatkowania niektórych usług turystycznych oferowanych przez organizatorów turystyki

Tabela 1. Metody obliczania zobowiązania podatkowego

<i>Metoda fakturowa</i>				<i>Metoda obliczania wartości dodanej</i>		
	Sprzedaż	VAT	Zob. pot.	Sprzedaż	VAT	Zob. pot.
Hotel	1000	(7%) 70	70	1000	(7%) 70	70
Organizator						
zakup	1000	(70)		1070		
marża	200	-	-	200	(7%) 14	14
sprzedaż	1200	(7%) 84	14	1270	-	
Konsument	1200	84	84	1270	14	84
Cena	 1284			 1284		

Cena i wielkość zobowiązania podatkowego obliczone obydwoma metodami są takie same.

Tabela 2. Metody obliczania zobowiązania podatkowego

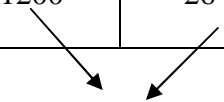
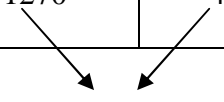
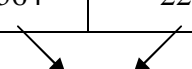

<i>Metoda fakturowa</i>				<i>Metoda obliczania wartości dodanej</i>		
	Sprzedaż	VAT	Zob. pot.	Sprzedaż	VAT	Zob. pot.
Hotel	1000	(7%) 70	70	1000	(7%) 70	70
Organizator						
zakup	1000	(70)		1070		
marża	200	- (22%)	-	200	(22%) 44	44
sprzedaż	1200	264	194	1270	-	
Konsument	1200	264	264	1270	44	114
Cena	 1464			 1314		

Tabela 3.

<i>Przed nowelizacją</i>				<i>Po nowelizacji</i>		
	Sprzedaż	VAT	Zob. pot.	Sprzedaż	VAT	Zob. pot.
Hotel	1000	(7%) 70	70	1000	(7%) 70	70
Organizator I						
zakup	1000	(70)		1070		
marża	200	-	-	200	(22%) 44	44
sprzedaż	1200	(22%) 264	194	1270	-	
Organizator I						
zakup	1464	(22%)		1314	(22%)	
marża	100	22	22	100	22	22
sprzedaż	1564	-	-	1414	-	-
Konsument	1564	22	286	1414	22	136
Cena	 1586			 1436		

Specjalny system opodatkowania turystyki w ustawie o podatku od towarów i usług

Art.119.

1. Podstawą opodatkowania przy wykonywaniu usług turystyki jest kwota marży pomniejszona o kwotę należnego podatku, z zastrzeżeniem ust.5.
2. Przez marżę, o której mowa w ust.1, rozumie się różnicę między kwotą należności, którą ma zapłacić nabywca usługi, a ceną nabycia przez podatnika towarów i usług od innych podatników dla bezpośredniej korzyści turysty; przez usługi dla bezpośredniej korzyści turysty rozumie się usługi stanowiące składnik świadczonej usługi turystyki, a w szczególności transport, zakwaterowanie, wyżywienie, ubezpieczenie.
3. Przepis ust.1 stosuje się bez względu na to kto nabywa usługę turystyki, w przypadku gdy podatnik:
 - 1) ma siedzibę lub miejsce zamieszkania na terytorium kraju;
 - 2) działa na rzecz nabywcy usługi we własnym imieniu i na własny rachunek;
 - 3) przy świadczeniu usługi nabywa towary i usługi od innych podatników dla bezpośredniej korzyści turysty;
 - 4) prowadzi ewidencję, z której wynikają kwoty wydatkowane na nabycie towarów i usług od innych podatników dla bezpośredniej korzyści turysty oraz posiada dokumenty, z których wynikają te kwoty.

Art.119.

4. Podatnikom, o których mowa w ust.3, nie przysługuje prawo do obniżenia kwoty podatku należnego o kwoty podatku naliczonego od towarów i usług nabytych dla bezpośredniej korzyści turysty.
5. W przypadku gdy przy świadczeniu usługi turystyki podatnik oprócz usług nabywanych od innych podatników dla bezpośredniej korzyści turysty część świadczeń w ramach tej usługi wykonuje we własnym zakresie, zwanych dalej „usługami własnymi”, odrębnie ustala się podstawę opodatkowania dla usług własnych i odrębnie w odniesieniu do usług nabytych od innych podatników dla bezpośredniej korzyści turysty. W celu określenia podstawy opodatkowania dla usług własnych stosuje się odpowiednio przepisy art.29.
6. W przypadkach, o których mowa w ust.5, podatnik obowiązany jest do wykazania w prowadzonej ewidencji, jaka część należności za usługę przypada na usługi nabyte od innych podatników dla bezpośredniej korzyści turysty, a jaka na usługi własne.
10. Podatnik, o którym mowa w ust.3, w wystawionych przez siebie fakturach nie wykazuje kwot podatku.

Art.119.

7. Usługi turystyki podlegają opodatkowaniu stawką podatku w wysokości 0% jeżeli usługi nabywane od innych podatników dla bezpośredniej korzyści turysty są świadczone poza terytorium Wspólnoty.
8. Jeżeli usługi nabywane od innych podatników dla bezpośredniej korzyści turysty są świadczone zarówno na terytorium Wspólnoty, jak i poza nim, to usługi turystyki podlegają opodatkowaniu stawką podatku w wysokości 0% tylko w części, która dotyczy usług świadczonych poza terytorium Wspólnoty.
9. Przepisy ust.7 i 8 stosuje się pod warunkiem posiadania przez podatnika dokumentów potwierdzających świadczenie tych usług poza terytorium Wspólnoty.

Główne problemy związane z interpretacją i stosowaniem przepisów ustawy o podatku od towarów i usług

1. Opodatkowanie usług pośrednictwa.
2. Zasady opodatkowania VAT i poboru tego podatku od usług transportu międzynarodowego w Polsce i różnych krajach UE.
3. Zasady opodatkowania usług własnych i obcych w hotelach i biurach podróży.
4. Marża a usługi nabyte od podatników i nie podatników.
5. Ustalanie marży od usług faktycznie zrealizowanych z tytułu organizacji imprezy turystycznej. Marża łączna a marża z tytułu świadczenia usługi dla jednego turysty.
6. Kryteria ustalania podstawy opodatkowania przy świadczeniu usług opodatkowanych specjalnym systemem świadczonych w UE i poza Unią.
7. Powstawanie obowiązku podatkowego z tytułu świadczenia różnych usług turystycznych w hotelach i biurach podróży.
8. Kasy fiskalne w turystyce.
9. Wystawianie faktur za świadczenie usług turystycznych opodatkowanych wg specjalnego systemu.
10. Przeliczanie faktur z walut na złote.
11. Mali podatnicy a obowiązek podatkowy.

Skutki zmian w opodatkowaniu towarów i usług po 1.05.2004 r.

Tabela 4. Porównanie stawek opodatkowania przed i po zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz skutki tych zmian

Lp.	Rodzaj usługi	Stawka podatku		Podstawa opodatkowania	Wpływ na cenę
		przed 1.05.04r.	po 1.05.04r.		
1.	Międzynarodowy transport kolejowy, morski i lotniczy (w tym i pośrednictwo)	0%	0%	obrót	bz.
2.	Transport autokarowy poza krajem	0%	nie podlega opodatkowaniu	obrót	bz.
3.	Krajowy transport autokarowy, kolejowy, morski i lotniczy	7%	7%	obrót	bz.
4.	Pośrednictwo ubezpieczeniowe	Zw.	Zw.	provizja	bz.
5.	Usługi sanatoryjne	Zw.	Zw.	obrót	bz.
6.	Usługi gastronomiczne	7%	7%	obrót	bz.
7.	Wstępy do muzeów i na imprezy kulturalne	Zw.	7%	obrót	Wzrost o 7%
8.	Usługi przewodnickie	7%	22%	obrót	Wzrost o 15%
9.	Wypoczynek młodzieży w obiektach hotelowych	Zw.	7%	obrót	Wzrost o 7%
10.	Pośrednictwo	7%	22%	provizja lub opłata	Wzrost o 15%

Tabela 5. Porównanie stawek i zasad opodatkowania turystyki organizowanej przez Biura Podróży przed i po zmianie ustawy o podatku od towarów i usług

Lp.	Rodzaj usług	Stawka podatku		Podstawa opodatkowania		Wpływ na cenę		Uwagi
		przed 1.05.04r.	po 1.05.04r.	przed 1.05.04r.	po 1.05.04r.	przy marży 10%	przy marży 20%	
1.	Turystyka krajowa	7%	22%	obrót	marża	wzrost o: 1,5%	wzrost o: 3%	
2.	Wypoczynek młodzieży organizowany przez Biura	7%	22%	obrót	marża	wzrost o: 1,5%	wzrost o: 3%	
3.	Zagraniczna Grupowa Turystyka Przyjazdowa	0%	22%	obrót	marża	wzrost o: 8,5%	wzrost o: 10%	
4.	Zagraniczna Indywidualna Turystyka Przyjazdowa	7%	22%	obrót	marża	wzrost o: 1,5%	wzrost o: 3%	
5.	Zagraniczna Turystyka Wyjazdowa do krajów Unii	7%	22%	obrót bez odliczeń	marża	spadek o: 4,8%	spadek o: 2,6%	
6.	Zagraniczna Turystyka Wyjazdowa poza Unię	7%	0%	obrót bez odliczeń	marża	spadek o: 7%	spadek o: 7%	

VAT w krajach Unii Europejskiej przed 1.05.2004 r.

Tabela 6. Stawki VAT w krajach Unii Europejskiej

Lp.	Kraj	S. Kraju	Hotele	Org. Turystyki	Podstawowa	Uwagi
1	Austria	A	10%	20%	20%	Zryczałtowana marża=10% ceny
2	Belgia	B	6%	21%	21%	Zryczałtowana marża=6-18% ceny
3	Dania	DK	25%	Zwolniona	25%	
4	Finlandia	FIN	6%	22%	22%	Zryczałtowana marża=18% ceny
5	Francja	F	6%	21%	21%	
6	Grecja	GR	8%	18%	18%	
7	Hiszpania	E	7%	16%	16%	
8	Niemcy	D	16%	16%	16%	
9	Niderlandy	NL	6%	19%	19%	Nieopodatkowana marża
10	Irlandia	IRN	13%	Zwolniona	21%	
11	Luksemburg	L	3%		15%	
12	Portugalia	P	5%	17%	17%	
13	Szwecja	S	7%	25%	25%	Zryczałtowana marża=13% ceny
14	Włochy	I	10%	20%	20%	
15	Wlk. Brytania	GB	18%	18%	18%	

Wzory przykładowych

Dokumentów

Tabela 7. Kalkulacyjna

Kalkulacja grupy nr
Termin
Ilość osób

Rodzaj usług	Nabyte od podatników (wartość z VAT)	Usługi własne (wartość netto)
Noclegi		
Wyżywienie		
Transport		
Program		
Pilotaż		
Przewodnik		
Razem		
Marża %		
Marża netto		
Wartość netto		
VAT 22%		
Wartość brutto		
Wartość ogółem		

Tabela 8. Rozliczeniowa

Rozliczenie grupy nr
 Termin
 Ilość osób

1 EUR =

PRZYCHODY			
Sprzedaż usług	Numer dokumentu	Wartość w EUR (wartość z VAT)	Wartość w PLN (wartość z VAT)
Przychody brutto ogółem			
Przychody netto ogółem			
KOSZTY			
Rodzaj usług	Numer dokumentu	Dotyczące usług nabytych (wartość z VAT)	Dotyczące usług własnych (wartość netto)
Noclegi			
Transport			
Program			
Pilotaż			
Przewodnik			
Razem			
Koszty ogółem			
Rozliczenie przychodów na grupy kosztów			
Marża / Obrót			
Podstawa opodatkowania			
VAT			
ZYSK	STRATA		

Opracowanie: Artur Jabłoński

Bożena Srebro

Kształtowanie zorientowanego na jakość personelu w przedsiębiorstwie hotelarskim

ZASADY DOKTRYNY JAKOŚCI¹

Kompleksowe Zarządzanie Jakością (Total Quality Management) jest filozofią postępowania mającą na celu poprawienie funkcjonowania firmy, poprzez planowanie, organizowanie, zrozumienie każdego działania oraz zaangażowanie w te działania wszystkich pracowników na każdym poziomie funkcjonowania przedsiębiorstwa, poczynając od robotnika, a kończąc na kierownictwie naczelnym. Czynnikiem, który bezpośrednio przyczynia się do realizowania tej filozofii jest właściwa strategia jakości. Budowa strategii jakości wymaga analizy i wprowadzenia do realizacji wielu istotnych elementów związanych z funkcjonowaniem firmy.

Wprowadzenie TQM do przedsiębiorstwa może nastąpić pod warunkiem:

- zaangażowania i wsparcia najwyższego kierownictwa,
- intensywnego szkolenia załogi,
- uczestnictwa wszystkich pracowników,
- stosowania metod projakościowych,
- wykorzystania narzędzi projakościowych.

¹ Termin „Doktryna jakości” został sformułowany przez prof. Andrzej Blikle jako hasło, które ma symbolizować nurt w grupie metod kompleksowego zarządzania jakością (ang. Total Quality Management, TQM), który łączy się z osobami Edwardsa Deminga, Petera Druckera i Waltera Shewharta. Wg Komputerowego Słownika Języka Polskiego PWN 1998, doktryna to „ogół poglądów, twierdzeń, założeń z określonej dziedziny wiedzy (filozofii, teologii, polityki itp.) właściwy danemu myślicielowi lub szkole...” Patrz: *Kreowanie nowego*, praca zbiorowa, WSzPiZ, Warszawa 2002.

Wymaga to zmiany sposobu myślenia i przełamania barier na drodze komunikowania się np. między najwyższym kierownictwem a pracownikami fizycznymi, czy pracownikami działów marketingu i produkcji.

Wdrażanie TQM powinno rozpoczynać się od zmiany mentalności najwyższego kierownictwa, które powinno aktywnie włączyć się w problemy jakości, gdyż zrozumienie całokształtu zagadnień „na górze” może pozytywnie wpłynąć na pojmowanie i projektowanie jakości na niższych szczeblach organizacyjnych przedsiębiorstwa. Do tego celu można posłużyć się 14 tezami E. Deminga:

1. Systematycznie i wytrwale dążyć do doskonalenia produktów i usług. Starać się być konkurencyjnym, utrzymać się w biznesie i zachować miejsce pracy.
2. Zwyczajowo dopuszczalne opóźnienia, usterki i błędy w sztuce nie mogą już być tolerowane. Aby powstrzymać stały regres w zachodnim przemyśle, konieczna jest zmiana podejścia do idei zarządzania.
3. Nie można już polegać na masowej kontroli jako sposobie zapewnienia jakości. Należy dążyć do tego, by statystyczne potwierdzenie jakości stało się częścią procesu wytwórczego i sprzedaży.
4. Należy skończyć ze zwyczajem stosowania wyłącznie kryterium cenowego. Trzeba starać się zminimalizować koszt całkowity, a nie tylko koszt początkowy; dążyć do tego, by każdy element dostarczał jeden dostawca na zasadzie długotrwałej współpracy opartej na zaufaniu i lojalności.
5. Kierownictwo odpowiedzialne jest za stałe doskonalenie systemu, ulepszanie procesów planowania, produkcji i obsługi, a także podnoszenie jakości, zwiększanie produktywności i obniżanie kosztów.
6. Wprowadzić nowoczesne metody doskonalenia zawodowego. Włączyć kierownictwo w proces szkolenia, tak aby lepiej wykorzystać możliwości wszystkich pracowników.
7. Ustalić nowe metody nadzorowania pracy działu produkcji. Bezpośredni przełożeni powinni pomagać pracownikom w wytwarzaniu produktów wysokiej jakości, nie przywiązując wagi do norm ilościowych. Udoskonalenie jakości automatycznie doprowadzi do zwiększenia wydajności. Kierownictwo powinno reagować na wszelkie doniesienia o usterekach powstałych we wcześniejszych fazach produkcji, potrzebach związanych z konserwacją maszyn, o złych narzędziach, mylnych instrukcjach i innych zjawiskach, które powodują złą jakość.

8. Pozbyć się strachu, dzięki czemu każdy będzie mógł wydajnie pracować dla firmy. Wspierać wymianę informacji pomiędzy różnymi szczeblami hierarchii przedsiębiorstwa.
9. Przełamywać bariery pomiędzy poszczególnymi działami. Działy planowania, sprzedaży i produkcji powinny stanowić jeden zespół.
10. Wyeliminować plany ilościowe, hasła, slogany (typu „żadnych usterek”) i plany produkcyjne dla załogi.
11. Wyeliminować standardy, które zakładają plany ilościowe, zarówno dla pracowników, jak i kierownictwa. W ich miejsce należy wprowadzić środki pomocy i wspierające metody zarządzania. Wykorzystywać statystyczne metody w celu stałego podnoszenia jakości i wydajności.
12. Usunąć bariery, które nie pozwalają robotnikom i menedżerom z dumą wykonywać swojej pracy. Znieść karty oceny pracy i zrezygnować z zarządzania docelowego.
13. Wprowadzić intensywny system szkoleń i przekwalifikowywania pracowników. Pracownicy powinni się doskonalić poprzez stałe szkolenie i samokształcenie. Atut konkurencyjności zawsze bierze się z posiadanej wiedzy.
14. Powołać zarząd w takim kształcie, by realizacja powyższych trzynastu zasad leżała w zakresie jego kompetencji².

TQM można podzielić na: część techniczną oraz na część ludzką, w tym część managementu (kierownictwa).

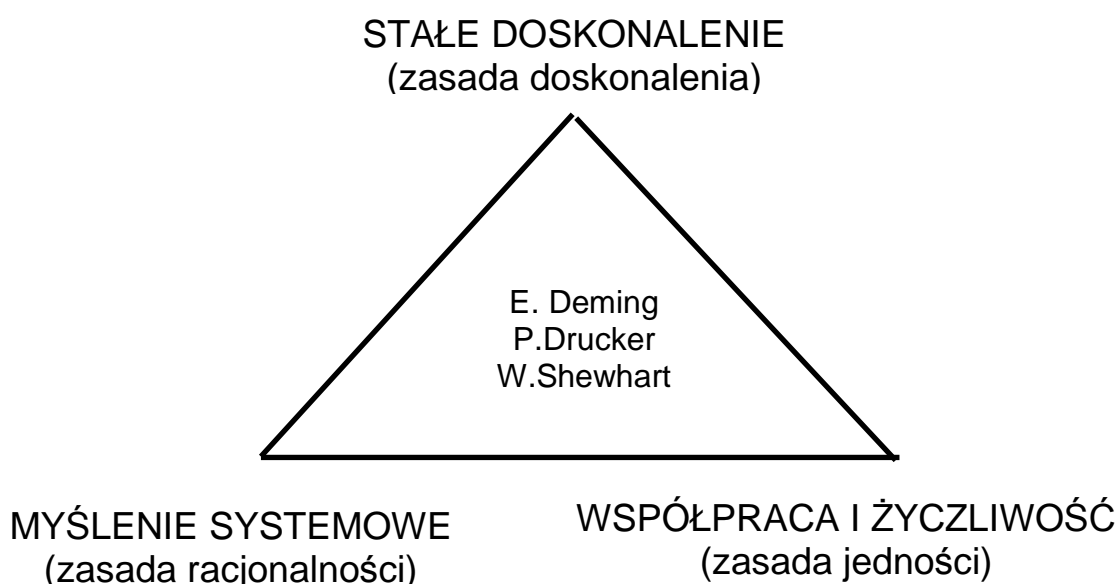
Pod koniec lat 70-tych w Japonii i USA zostało rozwinięte całe instrumentarium technik organizacyjnych. Techniki te były głównie zorientowane wokół statystycznej kontroli procesu (*Statistical Process Control - SPC*). TQM zaczęto stosować jako środek, dzięki któremu można było zoptymalizować istniejące wówczas technologie. W życie weszły pojęcia takie jak: *regulamin pracy i standardy, statystyczne opanowanie procesu, diagram Pareto i inne*. Wprowadzenie tych środków pozwoliło w krótkim czasie osiągnąć sporą ilość usprawnień zwiększających wydajność, chociaż w wielu przypadkach nie można było zrealizować dalej idących ulepszeń. W związku z tym, po pewnym czasie w centrum zainteresowania przestał być już arsenał techniczny, lecz zaczęto szukać odpowiedzi na pytanie jak funkcjonują ludzie w organizacjach i na ile są oni w stanie wspomóc lepiej

² J.Bank, *Zarządzanie przez jakość*, Warszawa 1997, str.76

i bardziej efektywnie realizację celów firmy. Kierownictwo zaczęło coraz bardziej uświadamiać sobie, że obok aspektów technicznych równie istotny wpływ na proces usprawnienia ma zaangażowanie pracowników oparte na elementach takich jak: współpraca i życzliwość (zasada jedności), myślenie systemowe (zasada racjonalności) i stałe doskonalenie (zasada ciągłego doskonalenia) zawartych w Doktrynie Jakości.

Podstawą w realizacji Doktryny Jakości jest zaangażowanie pracowników, które wynika z ich

Rysunek nr 1.



zachowań. Zachowanie pracowników można je podzielić na trzy poziomy:

- wzajemne relacje między pracownikami,
- relacje między szefem a podwładnymi,
- postawa top-managementu.

Najprostsze do zobrazowania były wzajemne relacje między pracownikami. W tej części rozróżniono również relacje i przepływ informacji pomiędzy różnymi działami. Przede wszystkim chodziło o zastosowanie w firmie zasady klient-dostawca, która dzięki trzeźwej logice szybko zyskała na popularności. Drugi poziom badań to relacje szef-współpracownicy. Koordynowanie i prowadzenie to terminy, które zaczęły powoli wypierać nakazywanie i „szefowanie”. Oczywiście jest, że takie podejście często spotykało się z dużym sprzeciwem, szczególnie ze strony tych, którzy zajmowali wysokie stanowiska kierownicze w firmie.

Ostatnim poziomem jest analiza efektywnie funkcjonującego zespołu zarządzającego. Wraz z umiejscowieniem w punkcie centralnym komponentu behawioralnego zwiększono również nacisk na zarządzanie. W ten oto sposób firmy zaczęły się kierować na kolejny, trzeci składnik TQM - składnik managementu, gdzie nacisk położony jest na zarządzanie procesem polepszania. Nie od razu było oczywiste, że do procesu ulepszania konieczny jest ten trzeci składnik. Zarządzanie odgrywa rolę obserwatora dwóch pierwszych faz, a taka postawa nie zmusza do pracy nad sobą. Jednak w przypadku, gdy zespół zarządzający jest otwarty na zmiany, najważniejszy jest *consensus*, a management skupia się nad tworzeniem wizji i strategii. Najistotniejsze jest praktyczne wprowadzenie wizji, która określa końcowy kształt misji i strategii w organizacji pozwalający na efektywne wprowadzenie jakościowego zarządzania. TQM dopiero wtedy przyczynia się do sukcesu firmy, kiedy komponent techniczny, behawioralny i managementu zostają zintegrowane.

Podstawowym krokiem przy wdrażaniu strategii TQM są szkolenia. Pełnią one ogromną rolę w przedsiębiorstwie wynikającą z następujących przesłanek:

- przesądzają o sukcesie firmy,
- służą poszerzaniu wiedzy,
- doskonalenie umiejętności to konieczność, przed którą stoi cała załoga,
- szkolenia dostarczają pracownikom niezbędnej wiedzy o sposobie, w jaki realizacja celów i zadań odcinkowych wpływa na osiągnięcie priorytetu jakości w skali całej firmy,
- szkoleniem powinni być objęci wszyscy pracownicy,
- winny doprowadzić do zmiany mentalności pracowników w stosunku do jakości,
- szkolenie stanowi narzędzie realizacji wysiłków zmierzających w kierunku samodoskonalenia jakości,
- winny uwzględniać konieczność nieustannego poszukiwania sposobów trwałego doskonalenia jakości,
- szkolenia muszą wyprzedzać prace nad systemem jakości, być bezwzględnie kontynuowane podczas prac nad systemem zapewnienia jakości i także w sytuacji, gdy firma uzyskała certyfikat,
- szkolenia pozwalają na zrozumienie przez pracowników zasad i charakterystyk jakości,

- szkolenia mają doprowadzić do zmiany mentalności społeczności pracowniczej w kwestiach kształtowania i odpowiedzialności za jakość, przy czym należy podkreślić, że osiągnięcie sukcesu i kształtowanie świadomości jakości zależy od dostępu i systemu przepływu informacji, by uzmysłowić pracownikowi jego wartość dla firmy.

Uczestnictwo każdego pracownika jest niezbędne dla skutecznego wdrożenia TQM. Nie powinno być różnic w statusie pomiędzy inżynierami dysponującymi wiedzą teoretyczną a robotnikami posiadającymi umiejętności praktyczne. Należy uważać, iż są oni partnerami zależnymi od siebie nawzajem, co jest warunkiem skutecznego kierowania przedsiębiorstwami. Inżynierowie, technicy i robotnicy muszą czuć się równi i nie powinni mieć trudności w porozumiewaniu się podczas pracy. Tworzą oni rodzaj stosunków, który profesor Okuda określił jako „partnerstwo synergiczne”³. Synergia to rezultat pracy zespołowej, której produkt przewyższa nie tylko każdy z wniesionych wkładów, ale i sumę ich wszystkich. W synergii dwa dodać dwa daje pięć, siedem, dziewięć lub piętnaście. Idea ta w pracy zespołowej jest jednym z kluczowych pojęć w TQM, gdzie wyraża się ona poprzez popieranie współpracy, porozumienia, „twórczego konfliktu” i zwycięstwa zespołowego. A oto szczegóły:

1. Współpraca w planowaniu usprawnień w zakresie jakości, nowych systemów, dokumentacji procesów lub metod rozwiązywania problemów. Takie podejście jest bardziej skuteczne niż zwykła rywalizacja, w której jedni wygrywają, drudzy przegrywają, i gdzie za zwycięstwo płaci się wysoką cenę. Tutaj natomiast zwycięzcami są wszyscy.
2. Porozumienie jako pogodzenie sprzecznych stanowisk. Osiągnięcie porozumienia, jeśli nie jednomyślności, jest lepsze niż dzielenie zespołu na obozy większościowe i mniejszościowe.
3. Twórczy konflikt - konflikt może mieć zarówno pozytywne, jak i negatywne następstwa. Może zachęcać do wprowadzania usprawnień organizacyjnych i twórczego myślenia. Z punktu widzenia synergii pracy zespołowej konflikt stanowi atut, a nie słabość, ponieważ może stworzyć grupie wielkie możliwości twórcze.

³ J. Bank, *Zarządzanie przez jakość*, Warszawa 1997, s. 44.

4. Zwycięstwo zespołu - zamiast awansu poszczególnych jego członków. Wtedy staje się ono osiągnięciem grupowym. Uznanie dla zespołu i jego członków to element programów doskonalenia jakości.

Zasada racjonalności – podejście systemowe

Podjęcie systemowe oznacza traktowanie przedsiębiorstwa jako otwartego systemu, tj. uporządkowanego zespołu współpracujących elementów w interakcji dynamicznej i zorganizowanych dla osiągnięcia celów, zdolnego do adaptacji do trwałych zmian zachodzących w jego otoczeniu⁴. Systemowe podejście to identyfikacja, zrozumienie i zarządzanie systemem wzajemnie powiązanych procesów dla realizacji przyjętej strategii, polityki i celów organizacji. Podejście takie podwyższa efektywność i sprawności działania organizacji. To również możliwość koncentrowania wysiłków na kluczowych procesach.

Traktując organizację jako system otwarty należy liczyć się z następującymi konsekwencjami:

- 1) *Funkcjonowanie organizacji w decydującym stopniu zależy od wzajemnego dopasowania jego poszczególnych elementów, współpracy i zgrania tych elementów, a nie tylko ich oddzielnego sprawnego funkcjonowania.* Tak więc w systemach zarządzania wdrażanych metodą procesową nie wystarczy, że każdy proces, sam w sobie, realizowany jest poprawnie, ma określone cele, wskaźniki, jest monitorowany i doskonalony. Sprawne funkcjonowanie całej organizacji wymaga wzajemnego współdziałania wszystkich procesów.
- 2) *Sprawne funkcjonowanie organizacji jest uzależnione od jej relacji i współpracy z otoczeniem lub z większym systemem, którego jest częścią.* Problem ten jest wyeksponowany zarówno w normie ISO 9004, jak i w TQM, w którym współpraca z otoczeniem stanowi jeden z 9 filarów.
- 3) *Istotnym czynnikiem funkcjonowania i rozwoju każdej organizacji jest relacja jej zmienności (strategia, cele, kultura, komunikacja wewnętrzna, struktura itd.) do*

⁴ J. Penc, *Decyzje w zarządzaniu*, Wydawnictwo Profesjonalnej Szkoły Biznesu, 1996.

zmienności otoczenia, z którym pozostaje w interakcji. Problem dotyczy wszystkich organizacji, ale jest szczególnie wyrazisty w takich organizacjach jak np. administracja samorządowa, w której strategia, polityka i cele działania są nierozdzielnie związane z otoczeniem.

W podejściu systemowym należy patrzeć na zarządzanie organizacją w sposób kompleksowy, z uwzględnieniem potrzeb marketingowych, technologicznych, ekologicznych, a ostatnio coraz bardziej eksponowanych potrzeb humanistycznych.

Roli i znaczenia marketingu w działalności organizacji chyba nie trzeba podkreślać, chociaż nie zawsze znajduje to swoje odbicie w realizowanych systemach, w których często działania marketingowe traktowane są w sposób marginalny. Bez prawidłowego spełniania funkcji marketingu nie ma możliwości wypełnienia postanowień normy ISO 9001 w zakresie spełniania potrzeb i oczekiwań klienta, a także zapewnienia jego satysfakcji. *Orientacja rynkowa* – a taką powinna mieć każda szanująca się organizacja, sprowadza się przede wszystkim do zapewnienia warunków gwarantujących spełnienie aktualnych i przyszłych potrzeb konsumentów oraz umożliwiających pozyskiwanie klientów i zapewnienie im jak największej satysfakcji – większej niż zapewniają konkurenci, a także zapewniających zdolność do szybkiego reagowania na potrzeby konsumentów, działania konkurencji i zmiany w otoczeniu. Obok marketingu – ściślej łącznie z marketingiem – niezmiernie istotną w zarządzaniu organizacją jest *orientacja innowacyjna*.

*Innowacje nadają zasobom nowe możliwości tworzenia bogactwa, albowiem kreują siłę nabywczą, która w każdym społeczeństwie stanowi najważniejszy czynnik rozwoju.*⁵

Coraz większego znaczenia w zarządzaniu nabiera obecnie *orientacja ekologiczna*, zwłaszcza w kontekście integracji Polski z Unią Europejską i świadomości, że na tym polu odbiegamy od standardów europejskich. Stąd też obserwuje się coraz powszechniejszy trend organizacji do wdrażania systemu zintegrowanego obejmującego normę ISO 9001 w zakresie zarządzania jakością i normę ISO 14001 w zakresie zarządzania środowiskowego. Nie należy jednak przy tym zapominać, że już sama norma ISO 9001 zawiera pośrednio wymagania dotyczące środowiska, zawarte chociażby w obowiązku przestrzegania wszelkich przepisów dotyczących organizacji, a więc i przepisów oraz regulacji prawnych dotyczących środowiska.

⁵ Drucker P.F., *Innowacja i przedsiębiorczość. Praktyka i zasady*, Warszawa 1992.

Niezależnie jednak czy organizacja wdraża systemy zarządzania na bazie wymagań norm ISO, samo społeczeństwo stawia w stosunku do niej wymagania związane z ochroną środowiska. Do podstawowych wymagań można zaliczyć:

- Zaprzestanie przez organizację wszelkich działań, które mogą być uznane za społecznie i ekologicznie szkodliwe.
- Przyjęcie przez organizację pełnej odpowiedzialności za szkody wyrządzone środowisku naturalnemu.
- Włączenie problematyki ochrony środowiska do misji, strategii i celów działania organizacji.

Problem szeroko rozumianej ochrony środowiska jest bardzo istotny w procesie świadczenia usługi turystycznej, szczególnie przy świadczeniu usług komplementarnych.

Wymienione wyżej orientacje: rynkowa, innowacyjna i ekologiczna są spinane przez chyba najważniejszą, *orientację humanistyczną* w zarządzaniu. W końcu całe zarządzanie opiera się na ludziach, na ich świadomości oraz walorach intelektualnych i moralnych. Orientacja ta sprowadza się do stworzenia w organizacji takich warunków, które by mobilizowały wszystkich pracowników do utożsamiania się z organizacją i jej celami. Ta orientacja jest całkowicie zbieżna z filozofią TQM, japońską filozofią doskonalenia działania człowieka KAIZEN, a także norm ISO serii 9000. Jednak z praktyki wdrażania systemów zarządzania wynika, że droga do przyjęcia tej orientacji jest jeszcze daleka. W dalszym ciągu jedną z podstawowych barier przy wdrażaniu systemów jest bariera ludzka, wyrażana niechęcią pracownika do wprowadzania jakichkolwiek zmian. A postawa ta jest jeszcze pogłębianą i utrwalaną przez niewłaściwy stosunek najwyższego kierownictwa do pracowników, którzy często są postrzegani przez kierownictwo przez pryzmat kosztów, które należy obniżyć.

Realizacja zasady to:

- Strukturyzacja systemu w celu realizacji celów organizacji w najbardziej skutecznym sposób.
- Zrozumienie wzajemnych zależności między procesami systemu.
- Układanie celów i definiowanie jak powinny przebiegać poszczególne działania w obrębie systemu.
- Ciągłe udoskonalanie systemu poprzez mierzenie i ocenianie.

Zasada doskonalenia

Zintegrowany System Zarządzania to w zasadzie synonim TQM, a TQM to ciągle monitorowanie potrzeb konsumentów, aby zaspokajać ich potrzeby zgodnie z oczekiwaniami. TQM to zbiorowy wysiłek zorientowany na ustawiczne *doskonalenie organizacji*. Chcąc zapewnić stałe doskonalenie systemu zarządzania należy często stawiać sobie pytanie:

Czy sposób zarządzania organizacją i osiągnięte przez nią wyniki są doskonałe?

Z reguły odpowiedź na to pytanie jest, że tak, bo przecież:

- dyrektor jest doświadczonym menedżerem,
- wypełniamy powierzone nam zadania ustawowe,
- mamy dobrą pozycję na rynku,
- prowadzimy dużo szkoleń,
- mamy niewiele skarg i zażaleń,
- mamy certyfikowany system wg ISO 9001 itd.

Jednakże czy stawiamy sobie np. następujące pytania:

- Czy wszyscy członkowie najwyższego kierownictwa są wzorcem postępowania, czy szef charakteryzuje się postawą przywódcy?
- Czy strategia organizacji jest oparta na informacjach uzyskanych od wszystkich zainteresowanych stron?
- Czy znamy opinie, cele i potrzeby naszych pracowników?
- Czy budujemy długotrwałe i wzajemnie korzystne związki z dostawcami i innymi partnerami?
- Czy na podstawie pomiarów i obiektywnych wskaźników potrafimy przewidzieć satysfakcję naszych klientów i czy będzie ona wyższa niż satysfakcja z wyrobów lub usług konkurencji?
- Czy wzrasta zadowolenie pracowników?

Lista takich pytań nigdy się nie wyczerpie. Odpowiedź na jedno może rodzić następne. Należy jednak mieć świadomość, że odpowiedzi na niektóre pytania wymagają zebrania i analizy wielu informacji i opracowania odpowiednich procedur postępowania. Korzyści

z realizacji tej zasady to przede wszystkim zwiększona konkurencyjność dzięki ulepszeniom organizacyjnym oraz elastyczność w szybkim reagowaniu na pojawiające się sygnały.

Realizacja zasady odbywa się poprzez:

- Wykorzystanie spójnego podejścia w całej organizacji do ciągłego doskonalenia.
- Zapewnienie pracownikom szkoleń w zakresie metod i narzędzi ciągłego udoskonalania.
- Ciągłe udoskonalanie produktów, procesów i systemów stanowi cel każdej osoby w organizacji.
- Ustalenie celów do realizacji oraz miar do śledzenia ciągłych usprawnień.
- Monitorowanie usprawnień.

Zasada jedności - współpraca i życzliwość

Motorem działania każdego człowieka jest motywacja. Istnieją dwa podstawowe źródła motywacji:

- Motywacja własna (wewnętrzna) — zrobię coś, bo to zaspakaja moją potrzebę robienia właśnie tego; jest to motywacja wynikająca z wewnętrznej potrzeby,
- Motywacja zewnętrzna — zrobię coś, bo w zamian otrzymam nagrodę, która zaspakaja moją inną potrzebę, lub — bo w przeciwnym przypadku spotka mnie kara.

Aby zrozumieć destruktywny wpływ kar i nagród na skuteczność ludzkiego działania należy prawidłowo zdefiniować te pojęcia.

Przez **nagrodę** rozumiemy z góry zapowiedziany i jednostronnie narzucony pozytywny skutek wykonania pewnego zadania.

Przez **karę** rozumiemy z góry zapowiedziany i jednostronnie narzucony negatywny skutek nie wykonania pewnego zadania.

Warto też zauważyć, że różnica pomiędzy karą i nagrodą jest czysto umowna, bowiem wstrzymanie nagrody jest zawsze odczuwane jako kara, a uniknięcie kary jest rodzajem nagrody.

Z punktu widzenia zarządzania, wychowywania i kształtowania stosunków międzyludzkich kary i nagrody nie mają żadnych zalet, mają natomiast wiele wad:

- podkreślają niepartnerski stosunek między stronami,
- wyrabiają posłuszeństwo i lizusostwo w miejsce samodzielności,

- eliminują potrzebę racjonalnego działania ze strony silnego,
- zniechęcają słabszego do podejmowania wysiłku i ryzyka,
- ograniczają działanie wyłącznie do tego, co może mieć wpływ na nagrodę,
- sugerują, że zadanie nie jest warte wykonania z własnej woli.

Nie jest prawdą, że nagrody i kary stosowane z umiarem, w pewnych okolicznościach, w stosunku do pewnych osób itp. mogą spełniać pozytywną rolę. Nie jest prawdą, że jeżeli nie pomogą, to na pewno nie zaszkodzą. Nie jest wreszcie prawdą, że stosowanie wyłącznie nagród, bez kar, może być skuteczne.

WSPÓŁPRACA

Potrzeby współpracy nikt rozsądny dziś nie neguje. Niewielu menedżerów zdaje sobie jednak sprawę z faktu, że — jak pisaliśmy już wcześniej — podstawowym zagrożeniem dla współpracy jest współzawodnictwo. Należy zatem eliminować źródła współzawodnictwa tworząc jednocześnie źródła współpracy.

Eliminuj źródła współzawodnictwa:

- nie porównuj między sobą pracowników, zespołów, wydziałów,
- zlikwiduj wszystkie premie za wydajność.

Twórz źródła współpracy:

- pamiętaj o górnych szczeblach piramidy Masłowa,
- organizuj szkolenia,
- buduj zaufanie, eliminuj strach przed mówieniem prawdy,
- dbaj o szybki przepływ rzetelnej i aktualnej informacji,
- dbaj o uniwersalność pracownika (stałe szkolenie i rotacja na stanowiskach).

Ucz technik współpracy:

- harmonogramy,

- prowadzenie zebrań,
- organizowanie zespołu,
- słuchanie i rozumienie innych,
- zarządzanie bez kar i nagród,
- asertywna komunikacja.

WARTOŚĆ

Pracownik musi znać wartość i cel wykonywanej przez siebie pracy.

- Wyjaśnij pracownikom na czym polega misja firmy i jaka została przyjęta strategia jej realizacji.
- Wyjaśnij pracownikowi na czym polega wartość i sens jego pracy i to nie tylko w kontekście firmy, ale też w szerszym kontekście społecznym.
- Przydzielaj zadania i stanowiska biorąc pod uwagę co dany pracownik najbardziej lubi i potrafi robić.
- Staraj się zmniejszać monotonię pracy przez stałe ulepszanie procesów, pracę nad jakością, rotację na stanowiskach.
- Daj pracownikowi możliwie szeroki wybór sposobu wykonywania jego pracy, najdalej idącą autonomię i odpowiedzialność.
- Daj pracownikowi szansę nauki.

WYBÓR

Brak możliwości decydowania co robić i jak to robić niszczy kreatywność człowieka.

- Zgorzkniali i „wewnętrznie wypaleni” są nie ci, którzy pracowali zbyt ciężko, ale ci, którzy czuli się permanentnie kontrolowani i ubezwłasnowolnieni.
- Wbrew powszechnemu przekonaniu, stanowiska stresogenne, to nie te, które są związane z „pogonią za sukcesem”, ale te, gdzie człowiek ma poczucie braku wpływu na własny los.

- Dlaczego ludzie często opierają się wprowadzanym zmianom? Nie dlatego, że nie lubią zmian, lecz dlatego, że zmiany te są im najczęściej narzucane. Ludzie nie opierają się zmianom, ale próbom zmieniania ich (ludzi) przez kogoś.
- Na stanowiskach pracy, gdzie pracownik może podejmować istotne decyzje, absencja jest na ogół bardzo niska.
- Jacy kierownicy są najbardziej autokratyczni? Ci, którzy są stale kontrolowani i ograniczani w działaniu przez swojego autokratycznego szefa.
- Zasada samodzielności musi być wprowadzana równoległe z nauką samodzielności i nie może być narzucana siłą.
- Udzielenie pracownikowi swobody decyzji nie oznacza dla jego przełożonego pozbycia się obowiązku zarządzania. Oznacza jednak zasadniczą zmianę w rozumieniu czym jest zarządzanie.
- Aby skutecznie wprowadzić program menedżerskiej perspektywy pracowników, trzeba najpierw umieć ich przekonać o szczerości naszego zamiaru.⁶

Koła jakości

Niezmiernie istotnym elementem umożliwiającym w praktyce wdrożenie elementów doktryny jakości są koła jakości, będące częścią rzeczywistych struktur jakościowych. Są to grupy pracowników spotykających się z własnej woli w regularnych i częstych przedziałach czasu w celu dyskusowania nad napotkanymi podczas pracy problemami i szukania sposobów ich rozwiązania. Ich podstawowe cele działania zmierzają do:

- zwiększenia motywacji i produktywności pracowników,
- zwiększenie wydajności i poziom jakości pracy.

Koła jakości umożliwiają wykorzystanie sił tkwiących w grupie pracowniczej i powstających podczas spotkań ciekawych, a często i niekonwencjonalnych rozwiązań.

Grupy te powinny zapewnić:

- rozwój poszczególnych pracowników i łączących ich stosunków społecznych,

⁶ Andrzej Blikle, *Doktryna jakości (w:) Kreowanie nowego. Praca zbiorowa*. WSzPiZ, Warszawa 2002.

- współdziałanie pracowników w całości działań podejmowanych w przedsiębiorstwie w zakresie jakości,
- opanowanie właściwych metod działania w miejscu pracy i doskonalenie ich.

Podstawowymi kryteriami kół jakości są:

- dobrowolność uczestnictwa,
- regularność spotkań,
- dowolny wybór tematu z zakresu własnej pracy,
- trening i szkolenie kierowników kół i uczestników.

Koła jakości są formą współpracy grupowej, w której podstawową rolę odgrywają stosunki łączące pracowników oraz forma grupowego uczenia się. Są również miejscem wymiany indywidualnych doświadczeń, przedstawiania nowych rozwiązań i rodzenia się innowacji. Tworzą one system społeczny ukierunkowany na ciągłe doskonalenie organizacji pracy, a przez to rozwój przedsiębiorstwa.

Bibliografia:

- Bank J., *Zarządzanie przez jakość*, Warszawa 1997,
- Blikle A., *Zarządzanie Bez Kar i Nagród*, Materiały konferencji „Polityka jakości polskich przedsiębiorstw w dobie integracji europejskiej”, Racibórz – Wiedeń, 1998,
- Peter F. Drucker, *Praktyka zarządzania*, Nowoczesność, Akademia Ekonomiczna w Krakowie, Czytelnik 1995,
- Peter F. Drucker, *Menedżer skuteczny*, Nowoczesność, Akademia Ekonomiczna w Krakowie, Czytelnik 1995,
- Peter F. Drucker, *Zarządzanie w czasach burzliwych*, Nowoczesność, Akademia Ekonomiczna w Krakowie, Czytelnik 1995,
- Peter F. Drucker, *Spółczesność postkapitalistyczna*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1999
- Peter F. Drucker, *Zarządzanie w XXI wieku*, Muza SA, Warszawa 2000,
- Goleman D., *Inteligencja emocjonalna*, Media Rodzina Poznań 1997,
- Goleman D., *Inteligencja emocjonalna w Praktyce*, Media Rodzina 1998,
- Hamrol A., Władysław Mantura, *Zarządzanie jakością — teoria i praktyka*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa-Poznań 1998,
- Kreowanie nowego*, praca zbiorowa, WSzPiZ, Warszawa 2002,
- J. Penc, *Decyzje w zarządzaniu*, Wydawnictwo Profesjonalnej Szkoły Biznesu, 1996.
- William J.Latzko, Dawid M. Saunders, *Cztery dni z dr. Demingiem*, WNT 1998,
- Peter M.Senge, *Piąta Dyscyplina, Teoria i praktyka organizacji uczących się*, Dom Wydawniczy ABC, Warszawa 1998,

Opracowanie : Artur Jabłoński

Bożena Srebro

System HACCP

praktyczne zastosowanie w przedsiębiorstwie hotelarski

1. Wprowadzenie

Obecne funkcjonowanie przepisów odnoszących się do zasad produkcji żywności można traktować jako Prawo Żywnościowe, które tylko w niewielkim stopniu różni się pomiędzy poszczególnymi krajami. W jednym jest takie samo – w traktowaniu i randze regulacji HACCP. Ogólnie można je zdefiniować jako zespół norm prawnych, które ustalają zasady wytwarzania i obrotu surowcami, produktami spożywczymi, używkami oraz przedmiotami użytku wchodzącymi w kontakt z nimi, w zakresie niezbędnym do ochrony zdrowia i zaspokojenia oczekiwań konsumentów.

Dotychczasowe przeobrażenia, jakie zaszły w polskiej gospodarce żywnościowej, potwierdzają potrzebę poprawy efektywności i konkurencyjności polskiego przemysłu rolno – spożywczego.

W gospodarce rynkowej jest miejsce dla wszystkich organizacji będących elementami tzw. „łańcucha żywnościowego” – i tych dużych, i tych małych. Jednak sukces będzie domeną tych, którzy sprostają wymaganiom, wyzwaniom rynku, postawią na jakość i bezpieczeństwo zdrowotne, tych, którzy potrafią obniżyć koszty i udowodnić swoją należytą staranność w utrzymaniu poziomu jakości wymaganego przez konsumentów.

HACCP – **H**azard **A**nalysis and **C**ritical **C**ontrol **P**oints – analiza zagrożeń i krytyczne punkty kontroli - to systemowe podejście do zarządzania pierwszorzędnymi cechami żywności ⇒ jej jakością zdrowotną.

Jakość obok ceny to najistotniejszy składnik konkurencji rynkowej, który w warunkach nasyconego rynku i coraz bardziej wymagającego konsumenta zmusza producentów do określonych działań. O jakość trzeba nieustannie zabiegać. Wysoką jakość warto również oznaczać. Z badań konsumenckich wynika, bowiem, że przy zakupie żywności najchętniej

kierujemy się dobrą marką towaru, posiadanyimi znakami jakości, certyfikacją lub innymi oznaczeniami na etykiecie. Dzisiejszy konsument dobiera i selekcjonuje produkty.

Bezpieczeństwo zdrowotne żywności staje się wartością nadrzędną. Jakość żywności jest, więc problemem szczególnej rangi, wiąże się, bowiem ściśle ze zdrowiem i życiem człowieka. Współczesny konsument coraz większą uwagę zwraca na niewidoczne odchylenia od norm, dotyczące między innymi poziomu metali szkodliwych dla zdrowia, pozostałości pestycydów, leków weterynaryjnych i innych substancji skażających żywność, a więc na bezpieczeństwo żywności.

Aby mieć pewność, że przedsiębiorstwo panuje nad bezpieczeństwem produkowanej żywności, konieczne staje się włączenie w system jakości metody HACCP. Koncepcja HACCP odnosi się do tej części jakości, która dotyczy bezpieczeństwa żywności i jako system kontroli własnej, wewnętrznej, będzie weryfikowana przez urzędowy nadzór nad żywnością.

Obecnie przedsiębiorstwa rozwijają strategie, których celem jest dbałość o jakość wytwarzanych dóbr lub jakość świadczonych usług. Ta rosnąca świadomość organizacji wynika przede wszystkim z zachodzących zmian w sferze życia społecznego (slajd nr 1). Najważniejsze z nich to:

- umiędzynarodowienie kontaktów,
- powiększanie skali działalności,
- czynniki zewnętrzne,
- czynniki wewnętrzne.

Przedstawione trendy mają charakter nasilający się i z czasem doprowadzają do tworzenia odpowiedniej atmosfery do zarządzania jakością.

Obecnie funkcjonująca definicja jakości (wyrobu, usługi) opiera się na międzynarodowej Normie ISO³. Definicja ta zakłada, że jakość to spełnienie oczekiwań klienta, tych znanych i wyrażonych formalnie oraz tych jeszcze nie wyspecyfikowanych (slajd nr 2).

Wobec jakości produktów spożywczych klient zgłasza coraz więcej wymagań. Jego oczekiwania i potrzeby często uzależnione są od regionu – kraju, przyzwyczajęń, zasobności finansowej. Zmieniają się one również w zależności od poziomu wiedzy o wpływie odżywiania na stan zdrowia, często też od mody. Należy zwrócić uwagę na fakt, że styl życia konsumentów ma wpływ na ich oczekiwania wobec kupowanej żywności (slajd nr 3).

W krajach UE i Polsce istnieją rynki podażowe. Efektem tego jest to, że klient w zależności od indywidualnych potrzeb, poziomu wykształcenia i dodatkowej informacji, ma możliwość dokonywania wyboru produktu z bogatej oferty sprzedaży. Istotną rolę odgrywają, więc tu trzy czynniki:

- informacja o produkcie,
- cechy produktu (jego atrybuty),
- zgodność wyobrażenia klienta o tych cechach z ich rzeczywistym poziomem jakości.

Ostatnio termin „jakość” używany jest w najróżniejszych znaczeniach. O jakości mówią producenci, dystrybutorzy, konsumenci, jednak często się zdarza, że pojęcie to ma inny charakter znaczeniowy. Należy pamiętać tu o łańcuchu wzajemnych powiązań między producentami żywności, dystrybutorami żywności, konsumentami żywności, gdzie każdy ma swoje oczekiwania i potrzeby względem jakości. (slajd nr 4)

Ostatecznym weryfikatorem jakości produktu żywnościowego jest klient indywidualny. To on dokonuje wyboru w sklepie, chce nabyć produkt spełniający ogólnie przyjęte wymagania jakościowe, specyficzne wymagania jakościowe i wymaga określonego poziomu usług.

2. System HACCP – istota i cechy systemu

Hazard Analysis Critical Control Points (HACCP) w tłumaczeniu na język polski brzmi: „analiza zagrożeń i krytyczny punkt kontroli”. Określenie to należy łączyć z całym systemem zapewnienia produkcji bezpiecznej żywności. System HACCP dzięki wprowadzeniu analizy specyficznych zagrożeń i określeniu środków zapobiegawczych umożliwia kontrolę newralgicznych, decydujących o jakości zdrowotnej, punktów w cyklu technologicznym, co z kolei zapewnia wytworzenie bezpiecznego pod względem zdrowotnym produktu spożywczego. W praktyce system HACCP polega na zidentyfikowaniu tych etapów w procesie produkcji, w których szczególnie mogłoby dojść do zakażenia lub zanieczyszczenia surowca czy gotowego produktu.

Ustawa z 11.05.2001 r. o warunkach zdrowotnych żywności i żywienia definiuje **System analizy zagrożeń i krytycznych punktów kontroli** (Hazard Analysis and Critical Control Point), zwany dalej „systemem HACCP” - postępowanie mające na celu zapewnienie

bezpieczeństwa żywności poprzez identyfikację i oszacowanie skali zagrożeń z punktu widzenia jakości zdrowotnej żywności oraz ryzyka wystąpienia zagrożeń podczas przebiegu wszystkich etapów procesu produkcji i obrotu żywnością; system ten ma również na celu określenie metod ograniczania zagrożeń oraz ustalenie działań naprawczych.

Definicja systemu HACCP według Międzynarodowej Komisji ds. Mikrobiologicznej Specyfikacji Żywności (ICMSF) przedstawia się następująco:

System HACCP są to obserwacje i/lub testy przeprowadzone w celu zidentyfikowania istniejących i potencjalnych zagrożeń oraz identyfikowania Krytycznych Punktów Kontrolnych występujących w procesie wytwarzania. Środki kontrolne są zaprojektowane i wprowadzone, a punkty kontrolne są monitorowane w celu zapewnienia stałej kontroli.

Idea HACCP: odejście od poddawania żywności drobiazgowemu badaniu, w zamian wprowadzenie systemu, który gwarantowałby bezpieczeństwo żywności.

W systemie HACCP mają zastosowanie następujące definicje pojęć:

Plan HACCP – dokumentacja sporządzona zgodnie z zasadami HACCP w celu opisanie warunków i sposobów zapewnienia kontroli zagrożeń istotnych dla bezpieczeństwa zdrowotnego żywności.

Zagrożenie – biologiczny, chemiczny lub fizyczny czynnik lub zdarzenie w żywności lub w warunkach produkcji żywności, które może niekorzystnie wpłynąć na zdrowie konsumenta.

Ryzyko – prawdopodobieństwo wystąpienia zagrożenia.

Kontrolowanie – każde konieczne działanie przeprowadzane dla zapewnienia i utrzymania parametrów procesu ustalonych w planie HACCP (termin ten jest użyty w sensie panowania nad danym procesem technologicznym lub w sensie opanowania danego zagrożenia).

Kontrola – proces zmierzający do ustalenia, czy prawidłowe procedury i/lub parametry mają miejsce w trakcie produkcji (powyższy termin odnosi się do wszelkich pomiarów i obserwacji lub do przeglądów istniejących procedur).

Wartość krytyczna – wartość parametru wraz z granicami tolerancji pozwalająca odróżnić stan akceptowalny od nieakceptowalnego.

Punkt kontroli – etap, w którym dokonuje się pomiaru lub obserwacji w celu wyeliminowania lub zredukowania zagrożenia lub w celu utrzymania właściwych parametrów technologicznych.

Krytyczny Punkt Kontroli (CCP) – etap, który koniecznie musi być pod kontrolą, aby zapobiec zagrożeniu, wyeliminować je lub zmniejszyć do akceptowalnego poziomu.

Drzewo decyzyjne – sekwencja pytań stawianych w celu ustalenia czy dany etap powinien być krytycznym punktem kontroli.

Monitorowanie – przeprowadzanie kolejno zaplanowanych obserwacji lub pomiarów parametrów kontrolnych w punkcie CCP, w celu stwierdzenia, czy dany CCP znajduje się pod kontrolą.

Analiza zagrożeń – proces zbierania i oceny informacji na temat zagrożeń i warunków sprzyjających ich występowaniu w celu stwierdzenia, które z nich są istotne dla bezpieczeństwa zdrowotnego żywności i powinny być umieszczone w planie HACCP.

Działania zapobiegawcze (zaradcze) – każde działanie lub przedsięwzięcie organizacyjne, które może zostać podjęte w celu zapobieżenia, wyeliminowania lub zredukowania zagrożenia do akceptowalnego poziomu.

Działania korygujące – każde działanie podjęte wówczas, gdy monitorowanie wskazuje, że CCP wymyka się spod kontroli.

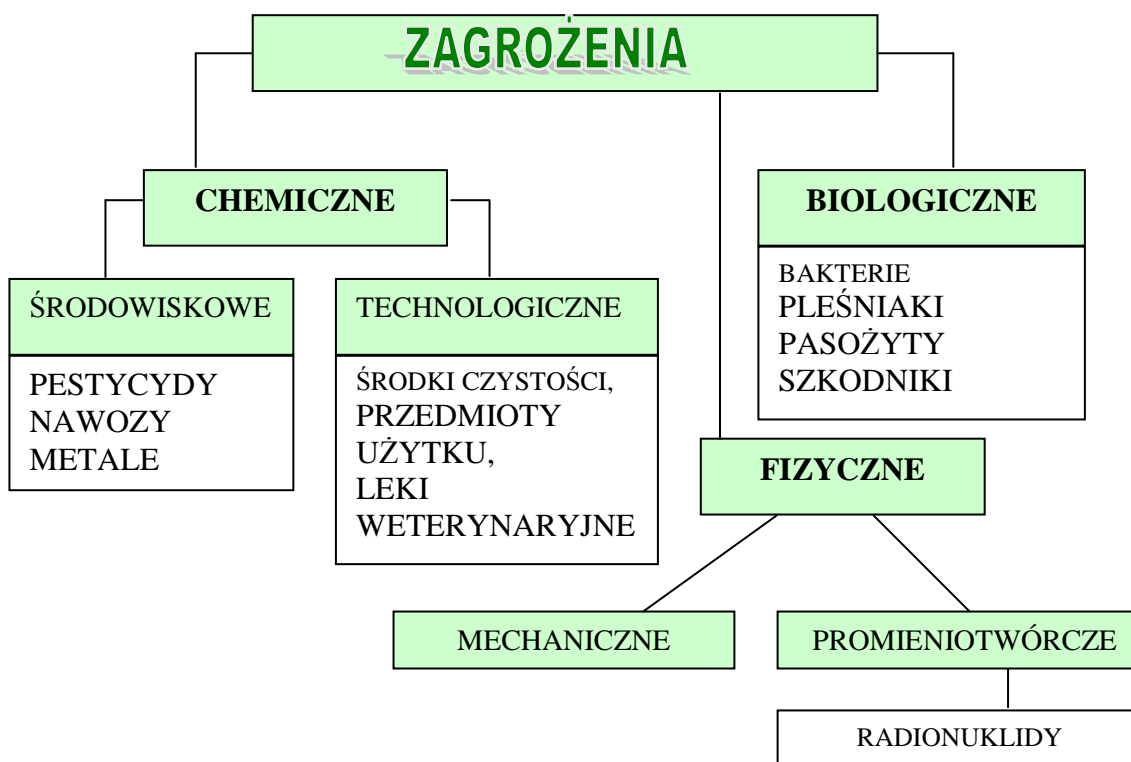
Schemat procesu – systematyczne, graficzne przedstawienie sekwencji etapów mających miejsce przy wytwarzaniu danego produktu lub surowca.

Weryfikacja – zastosowanie metod, procedur, testów i innych ocen jako uzupełnienie monitorowania w celu określenia zgodności czynności produkcyjnych z planem HACCP i przegląd elementów planu HACCP.

Zasada 1. Przeprowadzenie analizy zagrożeń

Rysunek nr 1

Podział zagrożeń zdrowotnych żywności



Źródło: Gertig [1994]

W celu zidentyfikowania potencjalnych zagrożeń należy:

- określić zależności pomiędzy żywnością potencjalnie zagrażającą, a występowaniem chorób po spożyciu takiej żywności,

- dokonać przeglądu opisanych zagrożeń.

Przeprowadzenie analizy zagrożeń polega na identyfikacji potencjalnych zagrożeń związanych z produkcją żywności na wszystkich jej etapach, począwszy od miejsca produkcji surowców, tj. gospodarstwa, poprzez przetwórstwo i obrót, aż do miejsca jej spożycia oraz ocenie prawdopodobieństwa ich wystąpienia i rozwinięcia, czyli ocenie ryzyka.

W ramach analizy zagrożeń najpierw sporządza się listy wszystkich potencjalnych zagrożeń, o dużym znaczeniu dla zdrowia konsumenta, związanych z każdym etapem produkcji. Następnie identyfikuje się te z nich, których wyeliminowanie lub redukcja do akceptowanej wartości są istotne dla bezpieczeństwa produkowanej żywności.

Dla każdego z zagrożeń należy następnie wybrać odpowiednie środki kontrolne, które mogą być dla niego zastosowane.

Czasem konieczne jest zastosowanie więcej niż jednego środka kontrolnego do opanowania zagrożenia. Zdarza się również sytuacja, w której więcej niż jedno zagrożenie może być kontrolowane przez jeden środek kontrolny.

Zasada 2. Ustalenie Krytycznych Punktów Kontrolnych

Jako Krytyczny Punkt Kontroli określa się miejsca, etapy, procesy lub operacje jednostkowe, w których należy podjąć środki zapobiegawcze lub kontrolne w celu wyeliminowania, zapobieżenia lub zminimalizowania zagrożenia do poziomu dopuszczalnego.

W celu określenia Krytycznych Punktów Kontroli należy dokonać:

- przeglądu wybranych miejsc krytycznych,
- obserwacji praktyk higienicznych pracowników,
- obserwacji dotyczących obchodzenia się z surowcami, produktami gotowymi,
- właściwych sposobów przyrządzania roztworów myjących,
- przeglądu krok po kroku procesu przetwarzania,
- przeglądu procesów, w których istnieją zależności między czasem, a temperaturą działania lub ciśnienia i czasu itd.

Identyfikację Krytycznych Punktów Kontrolnych w systemie HACCP może ułatwić zastosowanie „drzewa decyzyjnego”, które ustawia w logiczny ciąg pytania i odpowiedzi dotyczące możliwości zlikwidowania lub zmniejszenia do akceptowalnego poziomu, zagrożenia w danym punkcie. Zastosowanie „drzewa decyzyjnego” powinno być elastyczne – nie w każdej sytuacji jest to konieczne i nie zawsze możliwe.

Zasada 3. Ustalenie limitów krytycznych

Ustalenie limitów krytycznych oznacza określenie dla każdego CCP wartości krytycznych, a więc wartości minimalnych lub maksymalnych, np. wysokości temperatury obróbki cieplnej, czasu procesu, wilgotności, jakości wody, pH, gwarantujących eliminację lub redukcję zagrożeń w określonym „drzewem decyzyjnym” Krytycznym Punkcie Kontroli (CCP). Wprowadzenie limitów krytycznych powinno być przeprowadzone w każdym punkcie kontrolnym, gdyż umożliwi to stałą kontrolę.

Zasada 4. Ustanowienie systemu monitorowania parametrów w CCP

Monitorowanie jest to przeprowadzenie w określonej kolejności obserwacji lub pomiarów parametrów kontrolnych, aby ocenić czy Krytyczny Punkt Kontroli znajduje się pod kontrolą i czy uzyskano zapis z tego działania w celu podjęcia dalszej weryfikacji.

Zadaniem monitorowania jest bieżąca kontrola produkcji i zapobieganie wypuszczaniu wadliwych produktów. Należy dobrać odpowiednie procedury monitorowania, aby można było stwierdzić utratę kontroli i odchylenia w danym CCP. Monitorowanie powinno być przeprowadzone w sposób ciągły. Jeżeli nie ma możliwości ciągłego monitorowania, powinna zostać ustalona częstotliwość pomiarów, niezbędna do zagwarantowania pełnej kontroli CCP.

Przykłady pomiarów monitorowania mogą być następujące: obserwacje wizualne, pomiar temperatury, pomiar czasu, pH, aktywność wodna, pomiar ciśnienia.

Istnieją dwa systemy monitorowania: „on – line” (na bieżąco), dzięki któremu otrzymujemy wynik natychmiast (np. pomiar temperatury) oraz „off – line”. W tym drugim systemie wynik otrzymujemy z pewnym opóźnieniem. Im mniejszy odstęp czasowy między pomiarem a otrzymaniem wyniku, tym skuteczniejsze zastosowanie danej metody w monitoringu HACCP.

Zakładowe procedury monitoringu muszą określić: rodzaj przeprowadzanych badań oraz ich częstotliwość, sposób prowadzenia zapisów, osobę przeprowadzającą analizy i zatwierdzającą je, uprawnienia osób do podejmowania działań korygujących oraz instrukcje przeprowadzania konkretnych pomiarów w Punkcie Krytycznym.

Zasada 5. Ustanowienie działań korekcyjnych (korygujących)

Zasada to przewiduje przyjęcie dla każdego CCP właściwych działań korekcyjnych, które są stosowane w przypadku stwierdzenia odchylenia od limitów krytycznych.

Działania korekcyjne muszą być określone zarówno dla procesu, jak i dla nieprawidłowo wytworzonego produktu. W przypadku pojawienia się nieprawidłowości tzn. kiedy monitorowanie Krytycznego Punktu Kontroli wskazuje na możliwość utraty kontroli lub kiedy poziom krytyczny nie jest dotrzymany muszą być podjęte działania korygujące:

- określenie czy dany produkt musi ulec zniszczeniu,
- określenie lub skorygowanie przyczyn nieprawidłowości,
- przechowywanie wyników działań korygujących.

Działanie korygujące musi pokazać, że Punkt Krytyczny jest ponownie właściwie kontrolowany. Musi również być wskazana osoba odpowiedzialna za przeprowadzenie działań korygujących, zaś procedura działania korygującego musi być dokumentowana w planie HACCP.

Zasada 6. Ustanowienie procedur weryfikacyjnych

Przewiduje się określenie procedur weryfikacyjnych dla całego systemu i ustanowienie sposobu ich przeprowadzania. W celu określenia czy system HACCP funkcjonuje prawidłowo, mogą być zastosowane różne metody: audyty, testy, analizy, itp.

Przeprowadzenia całkowitego przeglądu systemu HACCP należy dokonywać co najmniej raz w roku. Procedury weryfikacyjne powinny być uruchamiane za każdym razem, gdy zachodzą zmiany w procesie produkcyjnym oraz w regularnych odstępach czasu, profilaktycznie.

Procedura weryfikacji może zawierać:

- ustalenie schematu auditów , np. działanie w określonym czasie,
- przegląd planu HACCP,
- przegląd zapisów Punktów Krytycznych,
- przegląd zgłaszanych odchyień,
- wizualny przegląd linii produkcyjnych celem sprawdzenia czy CCP są właściwie kontrolowane,
- pobieranie próbek i ich analiza,
- przegląd limitów krytycznych w celu weryfikacji czy są odpowiednie dla danego zagrożenia,
- przegląd zapisów weryfikacji włączając w to zażalenia klientów, odchylenia i działania korygujące,
- przegląd modyfikacji planu HACCP.

Zasada 7. Opracowanie systemu dokumentacji

Zasada ta przewiduje ustalenie sposobu dokumentacji i przechowywania danych dotyczących działania systemu. Prowadzenie i przechowywanie dokumentacji jest podstawowym elementem systemu HACCP. Dokumenty powinny być dokładne i odpowiednie do natury i rozmiaru operacji. Muszą być przechowywane nie tylko w komputerze, ale też w zapisie ręcznym.

Należy wykorzystywać zapisy i rutynowe przeglądy by upewnić się, że Punkty Krytyczne są kontrolowane.

Efektywne i prawidłowe zbieranie i przechowywanie zapisów ma istotne znaczenie dla funkcjonowania systemu HACCP. Zgodnie z siódmą zasadą systemu, należy ustalić sposób dokumentowania wszystkich przedsięwzięć wynikających z pozostałych zasad tego systemu. Oznacza to, że wszystkie działania związane z opracowaniem, wdrożeniem i utrzymaniem systemu muszą być zapisane. Prawidłowo opracowana i wdrożona dokumentacja HACCP gwarantuje osiągnięcie wymaganego poziomu bezpieczeństwa zdrowotnego wyrobów gotowych. Jest ponadto podstawą oceny systemu podczas przeprowadzania auditów systemu HACCP, ponieważ jedynie udokumentowane procedury umożliwiają ocenę prawidłowości rozpowszechniania i wdrażania systemu.

System dokumentacji składa się z:

1. Planu HACCP.
2. Dokumentów opisujących funkcjonowanie systemu (zapisów).

Plan HACCP zawiera opracowane procedury i instrukcje pracy, a także dokumenty dotyczące kolejnych etapów wdrażania systemu oraz szczegółowe specyfikacje dla: surowców, półproduktów, produktów końcowych, procesu produkcyjnego i dokładne opisy analizy zagrożeń Krytycznych Punktów Kontrolnych, limitów krytycznych oraz działań naprawczych.

Plan HACCP powinien składać się z następujących podstawowych rozdziałów:

- lista członków zespołu HACCP,
- zakres obowiązków i odpowiedzialności,
- opis produktu i jego zamierzone zastosowanie,
- diagram przepływu (schemat produkcyjny) dla przedstawianego procesu produkcyjnego z zaznaczeniem Krytycznych Punktów Kontrolnych,
- zagrożenia związane z każdym produktem i każdym etapem procesu produkcyjnego i analiza zagrożeń oraz działania prewencyjne,
- zidentyfikowane CCP,
- limity krytyczne dla każdego CCP,
- system monitorowania wraz z procedurami pobierania prób i metodami badawczymi,
- plan działań korygujących dla odchyień od limitów krytycznych,
- procedury przechowywania zapisów,
- procedury weryfikacji systemu HACCP.

Jeśli w zakładzie funkcjonuje i jest udokumentowana Dobra Praktyka Produkcyjna (GMP), to dokument ten powinien być włączony do planu HACCP.

Dokumenty opisujące funkcjonowanie HACCP (zapisy) powstają w wyniku prowadzonych pomiarów (np. w każdym CCP), analiz, testów, a także przygotowywanych raportów z auditów, przeglądów, wnoszonych zmian oraz spisów podejmowanych decyzji i działań.

Zapisy powinny obejmować:

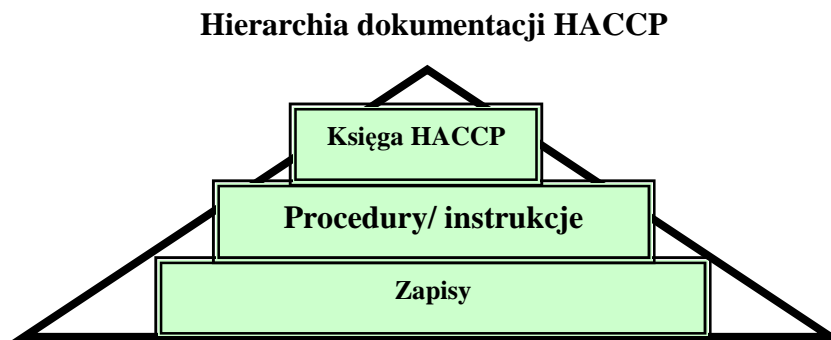
- przyjęcie i ocenę jakości surowców,
- rejestry kontroli parametrów w Krytycznych Punktach Kontroli (CCP),
- zapisy prowadzenia mycia i dezynfekcji i skuteczności tych zabiegów,
- zapisy monitorowania CCP,
- działania korekcyjne podjęte w czasie procesu,
- działania prewencyjne,
- szkolenia pracowników,
- zmiany w dokumentacji,
- protokoły z auditów,
- zapisy z zebrań kierownictwa (przeeglądy wykonywane przez kierownictwo).

Zapisy związane ze wszystkimi CCP muszą być codziennie analizowane przez upoważnioną do tego osobę w zakładzie, najczęściej jest nią pełnomocnik ds. HACCP lub inny pracownik odpowiedzialny za funkcjonowanie systemu. Wykonanie przeglądu jest potwierdzane podpisem i datowane.

System HACCP jest jednym z systemów zapewnienia jakości, dlatego dokumentacja HACCP może składać się z trzech podstawowych poziomów, co przedstawia rysunek nr 2. Centralnym dokumentem systemu HACCP jest Księga HACCP, która odzwierciedla wszystkie najistotniejsze zagadnienia dotyczące kluczowych informacji o systemie.

Procedury i instrukcje są podrzędnym poziomem dokumentacji w stosunku do Księgi HACCP i opisują sposób postępowania lub procesy na poziomie ogólnym (procedury) lub szczegółowym (instrukcje). Najniższy poziom dokumentacji systemu zapewnienia jakości zdrowotnej tworzą zapisy, zawierające obiektywny dowód wykonania działań lub osiągnięcia wyników.

Rysunek nr 2



Źródło: Dzwolak W., Ziajka S., Dokumentowanie systemu HACCP w przemyśle spożywczym, Olsztyn 2000, s.28.

W zależności od indywidualnych rozwiązań, trzy podstawowe poziomy dokumentacji można rozbudować na więcej poziomów.

Certyfikacja systemu HACCP to formalne potwierdzenie, przez kompetentną organizację (tzw. jednostkę certyfikującą), poprawności funkcjonowania istniejącego systemu HACCP i jego zgodności z zasadami HACCP. Efektem pozytywnie zakończonego procesu certyfikacji systemu HACCP jest uzyskanie przez przedsiębiorstwo certyfikatu zgodności istniejącego systemu z zasadami HACCP.

Certyfikacja fakultatywna jest dobrowolna i może być przeprowadzana przez dobrowolną organizację krajową lub zagraniczną, która musi wykazać się odpowiednimi kompetencjami w tym zakresie. Przykładem takich organizacji są jednostki certyfikujące systemy jakości spełniające wymogi norm serii ISO 9000.

Certyfikacja urzędowa jest obowiązkowa i może być przeprowadzana jedynie przez instytucje uprawnione do takich działań mocą krajowych aktów prawnych (ustawy, rozporządzenia).

Podstawą sprawnego i rzetelnego przeprowadzenia certyfikacji systemu HACCP jest profesjonalizm osób sprawdzających system. W krajach, w których dotychczas nadzór nad produkcją żywności był inspekcyjny, istnieje pilna potrzeba wyszkolenia grupy osób, które w nowym ujęciu zapewnienia bezpieczeństwa zdrowotnego żywności będą pełnić funkcję doradców i auditorów, a nie inspektorów.

Światowa Organizacja Zdrowia WHO zaleca, aby takie osoby posiadały odpowiednie kwalifikacje w zakresie m.in. (WHO 1998):

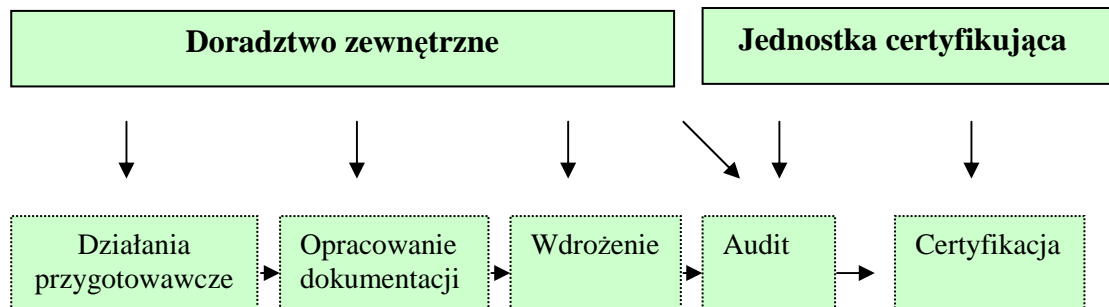
- wiedzy i doświadczenia w opracowywaniu i wdrażaniu systemu HACCP,
- umiejętności identyfikowania potencjalnych zagrożeń zdrowotnych podczas produkcji żywności,
- sprawdzania efektywności środków kontrolnych związanych z Krytycznymi Punktami Kontrolnymi (CCP),
- weryfikacji systemu,
- metodologii auditu systemu,
- technologii żywności,
- Dobrej Praktyki Produkcyjnej (GMP),
- znajomości przepisów sanitarnych, norm itp.

Jak dotąd, procedura zatwierdzania systemu HACCP w Polsce nie została jeszcze jednoznacznie zdefiniowana przez polskie ustawodawstwo żywnościowe. Przygotowane projekty aktów prawnych, odnoszących się do bezpieczeństwa zdrowotnego środków spożywczych, nie określają sposobu zatwierdzania systemu HACCP w przemyśle spożywczym. Obecnie, w świetle obowiązujących przepisów prawnych, każda organizacja, która uzna to za stosowne, może dokonywać procesu certyfikowania systemu HACCP w przedsiębiorstwach zajmujących się przetwórstwem i obrotem żywnością.

Światowa Organizacja Zdrowia (WHO) kładzie duży nacisk na zachowanie obiektywności wydawanego osądu przez organizacje auditujące system HACCP. W przedsiębiorstwach korzystających z usług doradców w zakresie HACCP, doradztwo i certyfikowanie systemu powinny być bezwzględnie oddzielone, co przedstawia poniższy rysunek.

Rysunek nr 3

*Podział uprawnień doradztwa zewnętrznego i organizacji
certyfikującej system HACCP*



Źródło: Dzwolak W., Ziajka S., Dokumentowanie systemu HACCP w przemyśle spożywczym, Olsztyn 2000, s.20.

Jeśli certyfikacja będzie prowadzona przez tę samą organizację, która świadczyła usługi doradcze podczas opracowywania i wdrażania systemu HACCP, to takie zatwierdzenie systemu nigdy nie będzie gwarantem rzetelności i obiektywności wydanego osądu.

Istnieją dwa zasadnicze argumenty za przeprowadzeniem auditu certyfikacyjnego HACCP:

- Uzyskanie certyfikatu zwiększa zaufanie obecnych i potencjalnych odbiorców, daje gwarancję, że dany produkt nie stanowi zagrożenia dla zdrowia konsumentów. Umiejętne wykorzystanie faktu posiadania certyfikatu HACCP może przyczynić się do zwiększenia obrotów przedsiębiorstwa, staje się skutecznym narzędziem marketingowym.
- Zarówno audit certyfikacyjny, jak i przeprowadzane w późniejszym czasie audyty okresowe są znakomitym sposobem realizacji szóstej zasady funkcjonowania systemu HACCP według wytycznych Codex Alimentarius – weryfikacji poprawności działania systemu.

- Dobrze przeprowadzony audit przez tzw. „trzecią stronę” – niezależną jednostkę certyfikującą – wnosi zazwyczaj sporo dodatkowych informacji o funkcjonowaniu systemu.

3. Geneza systemu HACCP

HACCP jako system kontroli żywności powstał w Stanach Zjednoczonych w latach sześćdziesiątych, na zlecenie Państwowej Agencji ds. Aeronautyki i Przestrzeni Kosmicznej – NASA, podczas prac badawczych nad projektowaniem i produkcją żywności przeznaczanej dla kosmonautów. Celem tych prac było otrzymanie żywności całkowicie wolnej od mikroorganizmów chorobotwórczych.

System taki dla NASA opracowała firma Pillsbury wraz z laboratoriami badawczymi armii Stanów Zjednoczonych. W 1971 r. firma Pillsbury zaprezentowała system HACCP na konferencji poświęconej bezpiecznej żywności (American National Conference for Food Protection). HACCP spotkał się z dużym zainteresowaniem Światowej Organizacji Zdrowia, oraz Ministerstwa Rolnictwa Stanów Zjednoczonych, które wprowadziły zasady HACCP w przemyśle mięsny i drobiarskim.

Od 1971 roku system HACCP był stopniowo akceptowany i propagowany przez różne organizacje: United States Food and Drug Administration FDA – Ministerstwo Żywności i Leków Stanów Zjednoczonych, United States National Academy of Science – Narodowa Akademia Nauk Stanów Zjednoczonych, International Commission on Microbiological Specifications for Foods ICMSF – Międzynarodowa Komisja ds. Wymagań Mikrobiologicznych dla Żywności, International Association of Milk, Food and Environmental Sanitarians IAMFES – Międzynarodowe Stowarzyszenie Specjalistów ds. Higieny w Zakresie Mleka, Żywności i Środowiska i FAO/WHO Codex Alimentarius Commission - Komisja Kodeksu Żywnościowego FAO/WHO.

Komisja Kodeksu Żywnościowego (Codex Alimentarius Commission) Światowej Organizacji Zdrowia opisuje wymagania dla systemu zapewnienia bezpieczeństwa zdrowotnego w siedmiu zasadach HACCP.

Norma duńska DS.3027E:1997

Norma ta opisuje kluczowe wymagania dla systemów jakości, które będąc w zgodzie z ustawodawstwem europejskim – określają i precyzują zasady systemu HACCP oraz umożliwiają organizacji sformułowanie polityki w zakresie bezpieczeństwa żywności i wdrożenie systemu zgodnego z wymaganiami HACCP.

Zastosowanie normy możliwe jest również w powiązaniu z procesem opracowywania nowych wyrobów lub technologii w przetwórstwie żywności. Norma może być stosowana we wszystkich branżach przemysłu spożywczego, w tym przez pośredników, przedsiębiorstwa transportowe, producentów opakowań, urządzeń i sprzętu, materiałów oraz przez pozostałych dostawców dla przemysłu spożywczego.

Norma powołuje się na dwie normy z zakresu systemów jakości (EN – ISO 8402:1995 Zarządzanie jakością i zapewnianie jakości. Terminologia oraz EN – ISO 9001:1994 Systemy jakości. Model zapewniania jakości w projektowaniu, pracach rozwojowych, produkcji, instalowaniu i serwisie).

Zasadniczą część normy stanowią wymagania systemu HACCP, które przedstawiono w postaci sześciu głównych punktów:

1. Odpowiedzialność kierownictwa.
2. Wymagania systemu.
3. Nadzór nad dokumentacją.
4. Analiza HACCP i planowanie.
5. Działanie systemu HACCP.
6. Utrzymanie systemu HACCP.

Holenderska norma HACCP

Pierwsza wersja normy opublikowana została 15 maja 1996 r. a druga powstała w wyniku zmian w Codex Alimentarius i ukazała się we wrześniu 1998 r.

Od 1997 r. certyfikacja systemu HACCP na podstawie tej normy jest akredytowana przez Holenderską Radę ds. Akredytacji.

Norma została opracowana z myślą o producentach żywności i nie ma zastosowania dla poddostawców przemysłu spożywczego. Składa się ona z sześciu głównych punktów, a do

szczególnie ważnych należą: zakres aplikacji, określenia i definicje używane w normie i oczywiście wymagania systemu HACCP. W definicjach oprócz krytycznego punktu kontroli pojawia się również pojęcie tzw. punktu uwagi, który jest definiowany jako ryzyko dla bezpieczeństwa żywności, które jest pod kontrolą ogólnych pomiarów będących częścią procedur i planów. Norma podaje, że każdy pomiar kontrolny musi zostać sklasyfikowany jako krytyczny punkt kontroli lub punkt uwagi. Dzięki takiemu podejściu do kontroli procesu wszystkie pomiary stają się pomiarami ważnymi z punktu widzenia bezpieczeństwa produktu dla konsumenta.

Podstawowym dokumentem, który podaje zasady HACCP i etapy jego wdrażania jest **Codex Alimentarius** (Codex Alimentarius. Food Hygiene. Basic Text, 1997). Jest on głównym źródłem informacji, określającym ramy systemu HACCP.

Komisja Kodeksu Żywnościowego FAO\WHO została powołana w 1962 r. i jest organem dwóch działających w ramach ONZ organizacji: Światowej Organizacji Żywności i Żywienia i Światowej Organizacji Zdrowia.

Podstawowym celem Komisji jest opracowanie norm międzynarodowych dla środków spożywczych, przy czym przyjęto założenie, że normy powinny służyć ochronie zdrowia konsumentów i ułatwiać międzynarodowy handel żywnością, zapewniając przestrzeganie etyki w handlu.

Do zadań Komisji Kodeksu Żywnościowego należy koordynacja działań wszystkich jej organów pomocniczych, akceptacja i uwagi dotyczące raportów poszczególnych komitetów normalizacyjnych, decyzja o podjęciu norm przez określone komitety i przeprowadzenie norm zgodnie z procedurą przez odpowiednie jej stopnie – 8 stopni.

Wyniki prac Komisji Kodeksu Żywnościowego oznaczają:

- Dla konsumentów:
 - bezpieczniejszą żywność,
 - zapewnioną jakość,
 - lepszą informację o żywności,
 - możliwość poinformowania rządów i dostawców odnośnie życzeń i dezyderatów konsumentów.

- Dla rządów:
 - możliwość wypowiedzenia się i w ten sposób zabezpieczenia narodowych zwłaszcza ekonomicznych interesów,
 - wzmożenie handlu (lepszy bilans płatniczy),
 - podstawę dla kontroli jakości eksportu,
 - podstawę dla środków ochrony konsumenta,
 - podstawę dla krajowych przepisów żywnościowych,
 - forum dla międzynarodowych obiektywnych dyskusji na tematy związane z żywnością.

- Dla producenta, przetwórców i handlowców:
 - uczciwe zasady konkurencji,
 - usunięcie barier zbytu,
 - większe rynki zbytu,
 - oszczędności ekonomiczne,
 - dostęp do informacji, obejmującej technologie i toksykologię żywności.

- Dla zajmujących się kontrolą jakości:
 - zestaw norm jakości,
 - zestawy wytycznych dla programów kontroli żywności lub programów nadzoru zakładów produkcyjnych,
 - metody badań i oceny żywności,
 - procedury związane z właściwym pobieraniem próbek.

W czerwcu 1997 r. Komisja do spraw Codex Alimentarius (z łacińskiego Prawo lub Kodeks Żywnienia) przyjęła nowe wersje podstawowych dokumentów dotyczących higieny produktów spożywczych. Są to:

- Zalecane międzynarodowe zasady postępowania. Ogólne zasady higieny produktów spożywczych.
- Analiza zagrożeń i krytyczne punkty kontrolne (HACCP). System i wskazówki jego wdrażania (Aneks do ogólnych zasad higieny).

4. System HACCP a systemy zarządzania jakością

Współczesna gospodarka światowa charakteryzuje się dużą dynamiką rozwoju i bardzo silną konkurencją. Trwają więc ciągłe poszukiwania nowych rozwiązań w zarządzaniu i organizacji firm, by mogły one przetrwać i zająć korzystną pozycję na rynku. Polska wchodząc w system gospodarki wolnorynkowej, stanęła przed koniecznością przekształcenia i dostosowania dotychczasowych modeli zarządzania i organizacji do standardów światowych. Walka z zagraniczną konkurencją, posiadającą wieloletnie doświadczenie i ustabilizowaną pozycję na rynkach, wymaga od polskich firm oparcia się na wiedzy i wyboru najbardziej efektywnych rozwiązań, a następnie wdrożenia ich w przyspieszonym tempie.

Szczególne warunki stawiane są przemysłowi spożywczemu, ze względu na jego specyfikę i rolę, jaką odgrywa w nim właśnie jakość. Na rynku środków spożywczych w Polsce obserwuje się wzrost podaży produktów zachodnich, uznawanych za wysoko jakościowe. Obok ich renomy, również polskie przepisy ułatwiają zachodnim wyrobom zająć korzystną pozycję na naszym rynku. Jak radzą sobie w takiej sytuacji rodzimi wytwórcy, którzy nie posiadają żadnego doświadczenia w walce z konkurencją na wolnym rynku?

Problem nie leży w technologii. Najslabszym punktem naszego przemysłu spożywczego jest jego organizacyjne przygotowanie do wejścia w nową rzeczywistość. Gorsza infrastruktura i źle zorganizowana produkcja odbija się na jakości produkowanych i dystrybuowanych środków spożywczych, wielkości produkcji i oferowanym asortymencie. Przy perspektywie połączenia z Unią Europejską, najważniejszym zadaniem dla przemysłu spożywczego będzie więc jak najszybsze przystosowanie się do wymagań tych krajów. Warunki stawiane tej branży odbiegają od stawianych innym gałęziom przemysłu – HACCP.

Obecnie coraz więcej producentów jako narzędzie w walce z konkurencją, obok cen i terminowości, zaczyna wykorzystywać jakość. Przedsiębiorstwa tworzą system zarządzania przez jakość i dążą do coraz lepszego zaspokojenia wymagań, oczekiwań i życzeń odbiorców. Tym jednak nie wystarcza już sam odbiór i sprawdzenie gotowego wyrobu. Domagają się, aby producent podejmował starania we wszystkich działaniach cyklu tworzenia i życia wyrobu, ale również, aby te starania potrafił udokumentować. Producent musi udowodnić, że przyjęty przez niego system zapewnienia jakości stanowi odpowiednią gwarancję jakości i bezpieczeństwa wyrobu. Wymagania takie stawiają nie tylko odbiorcy krajowi, lecz również

poważni partnerzy zagraniczni. Pojawiła się, więc konieczność ujednoczenia zasad kierujących systemami jakości, unifikacji pojęć, oznaczeń, klasyfikacji, metod badania wyrobu. Jest to szczególnie ważne w momencie integracji gospodarczej.

HACCP to branżowy system zapewnienia jakości, na który składa się bardzo wiele, ściśle ze sobą powiązanych elementów.

Istnieje również wiele innych systemów zapewnienia jakości, do których możemy zaliczyć: Dobrą Praktykę Produkcyjną /GMP/, normy ISO serii 9000, Kompleksowe Zarządzanie Jakością /TQM/, Zintegrowane Systemy Zarządzania, Kaizen jako nowa strategia zarządzania przedsiębiorstwem. System HACCP oraz GMP – Dobra Praktyka Produkcyjna to systemy wspomagające, których wdrożenie w sposób zintegrowany gwarantuje jakość żywności, na którą składają się: jakość funkcjonalna, jakość zdrowotna, jakość legislacyjna. System HACCP stanowi przesłankę do zapewnienia jakości według norm ISO 9000.

Seria norm ISO 9000 to całościowy system zarządzania firmą, w którym organizacja, działalność oraz metody pracy obowiązujące w firmie zapewniają klientowi bardzo wysokie prawdopodobieństwo otrzymania produktu o jakości gwarantowanej w deklaracji producenta. ISO 9000 jest zbiorem wymagań technicznych i przedsięwzięć organizacyjnych, które przybliżają i ułatwiają wprowadzenie TQM. Normy ISO 9000 ujednocziły podejście do systemów jakości i umożliwiły opracowanie planów systemów jakości dla różnego rodzaju firm. Natomiast TQM ma o wiele większy zakres oddziaływania przez kompleksowe sterowanie i możliwość rozwoju wieloletniej strategii firmy.

Tworząc w firmie system HACCP należy korzystać ze sprawdzonych już wzorców. Przenoszenie jednak ich na własny grunt bez elementu refleksji i weryfikacji powoduje, że implementowany system nie odpowiada naszym oczekiwaniom. Działania należy, więc rozpocząć od zapoznania się z bardzo praktycznymi radami guru systemów jakości J. Deminga. Zasady Deminga są tak ogólne, że w pierwszej chwili może powstać wrażenie, iż nie warto się nimi zajmować. Można pomyśleć, że jako takie, nie przyczynią się do rozwiązania żadnego konkretnego problemu, dotyczącego konkretnego zakładu i w konkretnym czasie. Aż nazbyt dobrze znamy różne puste slogany o tym, że powinno się dobrze pracować. Jednak, zamiast od razu odrzucać czternaście punktów Deminga, warto przyjrzeć im się możliwie dokładnie. Są one następujące:

1. Spraw by w zakładzie istniała stała motywacja do polepszenia jakości wyrobów i usług, tak by zakład był konkurencyjny i nie został wyeliminowany z rynku. Ustal przed kim odpowiadają członkowie kierownictwa.

2. Postępuj nowocześnie, bo żyjemy w świecie rządzonej przez ekonomię. Nie przetrwamy godząc się nadal na dotąd akceptowane opóźnienia, braki, wybrakowane materiały wyjściowe i liche wykonawstwo.
3. Przestań polegać na sprawdzaniu na masową skalę zgodności z wymaganiami technologicznymi. Zastosuj natomiast statystyczne metody sprawdzania, że jakość wbudowana jest w proces produkcji, dzięki czemu stosowanie masowej kontroli zgodności przestaje być potrzebne.
4. Skończ z praktyką kooperowania z najtańszymi dostawcami. Uzależnij zakup nie tylko od ceny, ale i od wiarygodności oraz właściwych danych o jakości zakupywanego materiału. Wyeliminuj dostawców, którzy nie gwarantują dobrej jakości towarów, mierzonej odpowiednimi metodami statystycznymi.
5. Szukaj problemów. Zadaniem kierownictwa jest stała praca nad organizacją i usprawnieniem procesu produkcji (stała praca nad zmianami w projekcie wyrobu, wykorzystaniem dostaw materiałowych, utrzymaniem parku maszynowego, przygotowaniem zawodowym pracowników, doskonaleniem kwalifikacji pracowników, dozorem technicznym).
6. Bądź nowoczesny w doskonaleniu kwalifikacji pracowników.
7. Wprowadź nowoczesne metody nadzorowania pracowników. Mistrzowie i brygadziści muszą odpowiadać przede wszystkim za jakość produkcji, a nie za ilość. Poprawa jakości automatycznie podnosi wydajność. Kierownictwo musi być przygotowane do natychmiastowego reagowania na takie informacje od brygadzystów jak raporty o wadliwych surowcach, o złej pracy urządzeń, otrzymywaniu niejasnych poleceń dotyczących produkcji.
8. Usuń strach, tak, aby każdy mógł efektywnie pracować dla firmy.
9. Zlikwiduj bariery, jakie dzielą ludzi z różnych wydziałów. Pracownicy zatrudnieni w firmie muszą pracować jako jeden zgrany zespół. Tylko wtedy można przewidzieć problemy, jakie mogą pojawić się w produkcji przy stosowaniu różnych materiałów i różnych wymagań technologicznych.
10. Zlikwiduj apele o zwiększenie produkcji, mające na celu podniesienie wydajności, jeśli nie przedstawiś jednocześnie sposobów osiągnięcia tych celów.
11. Wyeliminuj oceny oparte na normach ilościowych.
12. Usuń wszystko, co może odebrać pracownikowi poczucie dumy z dobrze wykonywanej pracy.
13. Stwórz autentycznie realizowany program kształcenia i doskonalenia zawodowego.

14. Kierowanie firmą powinno być tak zorganizowane, by powyższe punkty były rzeczywiście realizowane w codziennej praktyce zakładu.

Budując system HACCP nie wolno zapomnieć o takich jego elementach jak Dobra Praktyka Produkcyjna (GMP), Dobra Praktyka Higieniczna (GHP). Brytyjski Instytut Nauki o Żywności – IFST definiuje GMP jak kombinację procedur produkcyjnych oraz kontroli i zapewnienia jakości gwarantujących, że wytworzone produkty spełniają określone wymagania jakościowe. W produkcji żywności i jej dystrybucji ważnym elementem GMP są zasady odnoszące się do aspektów higienicznych (GHP).

GMP jest zainteresowana wszystkimi aspektami produkcji żywności: surowcami, materiałami opakowaniowymi, personelem, infrastrukturą, wyposażeniem technicznym, zabiegami sanitarnymi, szkoleniem pracowników, warunkami przechowywania i dystrybucji.

W warunkach konkurencji jakościowej zarówno system HACCP, jak i system zapewnienia jakości, zgodny z normami ISO 9000, wzajemnie się uzupełniają i są systemami prewencyjnymi. Nie można zapewnić jakości i bezpieczeństwa żywności poprzez kontrolę wyrobu gotowego, lecz należy współtworzyć te wartości w sposób systematyczny w trakcie całego procesu wytwarzania produktu. Sprawdzanie jakości powinno obchodzić każdego pracownika, nie tylko służby kontroli jakości – każdy współtworzy jakość. Praca wszystkich ma służyć produkcji o zerowej liczbie błędów, które w przypadku żywności mogą być bardzo kosztowne.

Poczyniono już pierwsze próby ujednoczenia uniwersalnej normy ISO serii 9000 z wymaganiami systemu HACCP. Dokonali tego duńscy twórcy tworząc własną normę DS. 3027 E: 1997 (Bezpieczeństwo żywności według HACCP). We wstępie do powyższej normy czytamy – „Przedsiębiorstwa spożywcze produkujące, przetwarzające, transportujące lub dostarczające produkty spożywcze w coraz większym stopniu są świadome konieczności zaprezentowania oraz udokumentowania kontrolowanych warunków produkcji wpływających na zapewnienie bezpieczeństwa żywnościowego. Wymagają tego również od swoich poddostawców.

Przedsiębiorstwa są przedmiotem regularnych inspekcji ze strony państwowych służb sanitarnych oraz ze strony klientów, krajowych jak i międzynarodowych. W coraz większym stopniu przedsiębiorstwa produkujące środki spożywcze odczuwają potrzebę opracowania i wdrożenia jednolitego systemu w zakresie znormalizowanych inspekcji bezpieczeństwa żywnościowego.

Niniejsza norma opisuje elementy systemu zapewnienia jakości opartego na powszechnie uznanych zasadach HACCP. Główne przesłanie HACCP polega na zogniskowaniu uwagi przedsiębiorstwa na tych kolejnych operacjach procesu produkcji i tych warunkach procesowych, które są krytyczne dla zapewnienia bezpieczeństwa żywności. W ten sposób przedsiębiorstwa opracowują, opisują, wdrażają i utrzymują system HACCP w celu zagwarantowania bezpiecznych produktów dla ich użytkowników i konsumentów.

W celu zapewnienia, że wdrożony system HACCP jest skuteczny oraz wsparcia ze strony kierownictwa przedsiębiorstwa, system powinien być zaprojektowany, wdrożony i utrzymywany w ramach systemu zarządzania oraz włączony do najwyższego poziomu zarządzania przedsiębiorstwem. W celu ułatwienia zastosowania niniejszej normy przedstawiono ją w formie wymagań normatywnych. Naczelną zasadą jest to, że wybór metody w celu spełnienia wymagań niniejszej normy pozostawiono do indywidualnej decyzji przedsiębiorstwa.

W chwili obecnej trwają intensywne prace nad wydaniem nowej normy ISO dedykowanej dla przemysłu spożywczego opartej na normie duńskiej.

5. Podstawy prawne regulacji Systemu HACCP w Polsce i w Unii Europejskiej

Po odzyskaniu przez Polskę niepodległości pierwszym polskim aktem prawnym była **ustawa sanitarna z 1919 r.**

Pierwsza polska **ustawa żywnościowa została wydana 22 marca 1928 r.** Było to Rozporządzenie Prezydenta z mocą ustawy (Dz.U. Nr 36, poz. 343), regulujące przepisy jakim podlegają: „wyrób, sprzedaż oraz inne wprowadzenie w obieg artykułów żywności, ich surowców i tych przedmiotów użytku, których użycie, zgodne z ich przeznaczeniem, może okazać się szkodliwe dla zdrowia ludzkiego”. Rozporządzenie to, z uwzględnieniem późniejszych zmian, obowiązywało do 1971 r.

Dnia **2.11.1970 r. została uchwalona ustawa o warunkach zdrowotnych żywności i żywienia** (Dz.U. Nr 29, poz. 245), do której wprowadzono **poprawki z dniem 6 listopada 1992 r.** (Dz. U. Nr 91, poz. 456 z 1992 r.). Ta znowelizowana ustawa zasadnicza normowała

„warunki produkcji środków spożywczych i używek oraz obrotu tymi artykułami w zakresie niezbędnym dla ochrony zdrowia ludności...”. Regulowała również, w zakresie niezbędnym dla ochrony zdrowia ludności, wymagania dotyczące urządzeń, aparatury, sprzętu, narzędzi, opakowań i innych materiałów, które stykają się ze środkami spożywczymi i używkami w produkcji lub obrocie.

Polskim aktem prawnym nakładającym na przedsiębiorstwa obowiązek wdrażania systemu HACCP jest obecnie ustawa z 11.05.2001 r. „o warunkach zdrowotnych żywności i żywienia”. Zgodnie z obowiązującą ustawą duże i średnie firmy zajmujące się produkcją i obrotem żywnością, a więc nie tylko zakłady produkcyjne, ale także hurtownie, sklepy czy restauracje, mają obowiązek wdrażać system HACCP.

Ujednolicony tekst ustawy z dnia 11 maja 2001 r. o warunkach zdrowotnych żywności i żywienia powstał na podstawie Dzienników Ustaw:

- z 2001 r. Nr 63, poz. 634 i Nr 128, poz. 1408
- z 2002 r. Nr 135, poz. 1145, [Nr 166, poz. 1362](#). Nowela z dnia **24 lipca 2002 r.** (Dz. U. Nr 135, poz. 1145) wprowadziła do ustawy znaczące zmiany, które w większości weszły w życie 12 września 2002 r. Jednak niektóre zmiany wchodzą w życie w innych terminach, m.in. 1 stycznia 2004 r.
- z 2003 r. nr 52, poz. 450, Nr 122, poz. 1144 i Nr 130, poz. 1187, zmiana **z 13 czerwca 2003 r.**

Spośród innych aktów prawnych określających wymagania, które powinny zapewnić dostarczenie konsumentowi bezpiecznej żywności, można wymienić:

- Uchwała Rady Ministrów Nr 152 z dnia 21 lipca 1971 roku w sprawie kontroli jakości zdrowotnej środków spożywczych oraz przestrzegania higieny w zakładach produkujących i wprowadzających je do obrotu (M.P. Nr 43, poz. 272), na mocy której zakłady produkujące i wprowadzające do obrotu środki spożywcze są zobowiązane do prowadzenia wewnętrznej kontroli jakości zdrowotnej produkowanych lub prowadzonych do obrotu środków spożywczych.
- Zarządzenie Ministra Zdrowia i Opieki Społecznej z dnia 31 marca 1993 r. w sprawie wykazu substancji dodatkowych dozwolonych i zanieczyszczeń spożywczych i używek (M.P. Nr 22, poz. 233).

- Rozporządzenie Ministra Rolnictwa i Gospodarki Żywnościowej z dnia 15 lipca 1994 r. w sprawie znakowania środków spożywczych, używek i substancji dodatkowych dozwolonych, przeznaczonych do obrotu (Dz.U. Nr 86, poz. 402).
- Ustawa z dnia 24 kwietnia 1997 r. o zwalczaniu chorób zakaźnych zwierząt, badania zwierząt rzeźnych i mięsa oraz Państwowej Inspekcji Weterynaryjnej (Dz.U. Nr 60, poz. 369).
- Ustawa z dnia 3 kwietnia 1993 r. o badaniach i certyfikacji (Dz.U. Nr 55, poz. 250).
- Rozporządzenie Ministra Zdrowia i Opieki Społecznej z dnia 22 maja 1996 r. w sprawie ogólnych wymagań sanitarnych przy przewozie środków spożywczych, używek i substancji dodatkowych dozwolonych (Dz.U. Nr 64, poz. 313).

Ustawa z 11.05.2001 r. o warunkach zdrowotnych żywności i żywienia (Dz. U. Nr 63 poz. 634 z dnia 22.06.2001 r.) zobowiązuje kierującego zakładem do wdrożenia systemu HACCP. Jednak obowiązek ten nie dotyczy małych i średnich przedsiębiorców, określonych w przepisach – Prawo działalności gospodarczej.

Dla całej rzeszy małych i średnich przedsiębiorstw polskiego sektora rolno – spożywczego stosowanie dobrych praktyk higienicznych według systemu HACCP będzie barierą nie do pokonania, głównie ze względu na olbrzymie koszty związane z prowadzeniem dokumentacji i wdrażaniem norm technicznych.

Ustawa określa:

- 1) warunki produkcji żywności, substancji pomagających w przetwarzaniu, dozwolonych substancji dodatkowych, innych składników żywności oraz obrotu tymi artykułami,
- 2) wymagania dotyczące zapewnienia właściwej jakości zdrowotnej artykułów, o których mowa w pkt 1,
- 3) wymagania dotyczące przestrzegania zasad higieny w procesie produkcji i w obrocie artykułami, o których mowa w pkt 1,
- 4) wymagania zdrowotne wobec osób biorących udział w procesie produkcji i w obrocie artykułami, o których mowa w pkt 1, oraz wymagania dotyczące kwalifikacji tych osób w zakresie przestrzegania zasad higieny,
- 5) wymagania dotyczące materiałów i wyrobów przeznaczonych do kontaktu z żywnością,
- 6) zasady przeprowadzania urzędowej kontroli żywności.

System HACCP dotyczy wszystkich firm mających do czynienia z żywnością, w tym również sklepów spożywczych, firm transportujących żywność.

System HACCP ma być elastyczny szczególnie w odniesieniu do małych firm. W światowych organizacjach FAO (żywienia) i WHO (zdrowia) został opracowany specjalny dokument – tzw. strategia wdrażania systemu HACCP w małych lub słabiej przygotowanych przedsiębiorstwach. Dla tego typu firm mają być dostępne szczegółowe poradniki dotyczące wprowadzania HACCP w poszczególnych branżach.

W małych firmach może nie występować zbyt wiele zagrożeń, w związku z tym i HACCP nie musi być w nich rozbudowany. Chodzi tu o stosowanie zasad systemu, czyli zidentyfikowanie mogących wystąpić zagrożeń i wprowadzenie odpowiednich mechanizmów zapobiegających ich powstawaniu lub pozwalających skutecznie reagować na zaistniałe niebezpieczne sytuacje. Chcąc elastycznie podejść do realiów działalności małych firm, w tekście nowelizacji ustawy żywnościowej, który trafił do Senatu, zapisano sformułowanie o obowiązku wdrażania i stosowania „zasad systemu HACCP”. Warto też pamiętać, że nowelizacja ustawy w tym zakresie wynika z wymogów UE odnośnie do ścisłej harmonizacji naszego prawa żywnościowego z dyrektywami Unii.

Produkcja pierwotna jest zwolniona z obowiązku wdrożenia systemu HACCP. W przypadku tego typu działalności trzeba jedynie stosować zasady dobrej praktyki produkcyjnej (GMP) oraz dobrej praktyki higienicznej (GHP).

W obecnie obowiązującej wersji ustawy o warunkach zdrowotnych żywności i żywienia jest przewidziana kara grzywny dla przedsiębiorców, którzy tego systemu nie wprowadzą. Jednak w znajdującej się w trakcie prac parlamentarnych nowelizacji tej ustawy proponuje się zmianę tego przepisu, tak aby kary za nie wdrażanie systemu HACCP nie było.

W Polsce nie obowiązuje norma dotycząca HACCP. Istnieje wprawdzie norma duńska i holenderska, ale one obowiązują w tamtych krajach i wcale nie muszą obowiązywać w Polsce.¹

Podpisanie przez Polskę 16 grudnia 1991 r. układu o stowarzyszeniu z Unią Europejską, nałożyło obowiązek dostosowania polskich przepisów prawnych do regulacji prawnych Unii Europejskiej.

Zgodnie z artykułem 74 zatytułowanym „Przepisy i normy w dziedzinie przemysłu i rolnictwa oraz ocena ich zgodności” zobowiązaliśmy się między innymi do stosowania

¹ Rzeczpospolita 2003/212/246 (66026)

przepisów technicznych i norm Wspólnoty Europejskiej oraz europejskich norm dotyczących artykułów przemysłowych, rolnych i spożywczych.

Mechanizmy działania europejskiego rynku w coraz większym stopniu wymuszają na producentach coraz wyższą jakość produktów. Polskie przedsiębiorstwa zainteresowane eksportem środków spożywczych na obszar Unii Europejskiej muszą stosować się do ściśle określonych norm, ustanowionych przez Radę Unii na mocy postanowień Traktatu Rzymskiego, w celu zagwarantowania, że środki spożywcze z nich pochodzące spełniają wymogi zdrowotne i sanitarne uważane przez Wspólnotę Europejską za konieczne.

Postulaty Unii dotyczące trybu i terminów wdrożenia przepisów prawnych Unii w krajach do niej pretendujących są zawarte w Białej Księdze Przygotowania Krajów Stowarzyszonych Europy Środkowej i Wschodniej do integracji z jednolitym Rynkiem Unii Europejskiej, która może służyć za przewodnik pomocny dla krajów stowarzyszonych we wdrażaniu odpowiednich przepisów.

W obrębie Unii Europejskiej (UE) przepisy dotyczące prawa żywnościowego najczęściej są wydawane w formie dyrektyw. Są one ogłaszane w Dzienniku Urzędowym Unii, zobowiązują państwa członkowskie do spełnienia konkretnych warunków, natomiast w gestii tych państw jest określenie sposobu osiągnięcia wyznaczonego celu.

W zakresie produktów spożywczych wyróżnia się dwa podstawowe rodzaje dyrektyw: tzw. poziome (dotyczą wszystkich środków spożywczych) oraz pionowe (dotyczą poszczególnych środków spożywczych).

Jedną z ważniejszych dyrektyw poziomych, dotyczących nadzoru nad jakością zdrowotną żywności, jest **Dyrektywa nr 89/397/EEC z 14 czerwca 1989 r. o urzędowej kontroli środków spożywczych**. W dokumencie tym zaleca się ochronę zdrowia obywateli wszystkich krajów członkowskich UE i wprowadza urzędową kontrolę dodatków do żywności, witamin, składników mineralnych i elementów śladowych oraz materiałów kontaktujących się z żywnością.

Uzupełnieniem Dyrektywy 89/397/EEC jest **Dyrektywa nr 93/43/EEC z 14 czerwca 1993 r. o higienie produktów żywnościowych**. Dyrektywa ta zawiera ogólne zasady higieny dla wszystkich etapów produkcji i dystrybucji środków spożywczych. W odniesieniu do systemu HACCP jest to dyrektywa szczególnie ważna, nakłada bowiem na producentów obowiązek identyfikowania wszystkich zagrożeń bezpieczeństwa zdrowotnego żywności oraz środków umożliwiających kontrolę tych zagrożeń na wszystkich etapach produkcji. Trzeba również podkreślić, że Dyrektywa nawiązuje do Generalnych Zasad Higieny Żywności

zawartych w Kodeksie Żywnościowym FAO/ WHO, jak również zaleca zastosowanie norm serii ISO 9000.

Dyrektywa 93/43/EEC wskazuje na następujące zasady systemu HACCP (5 – stopniowy system HACCP – bez dokumentacji i weryfikacji):

- Analizowanie punktów potencjalnego ryzyka żywnościowego,
- Identyfikowanie ww. punktów w tych działaniach, gdzie może wystąpić ryzyko żywnościowe,
- Decydowanie, które ze zidentyfikowanych punktów są krytyczne dla bezpieczeństwa żywności – „punkty krytyczne”,
- Identyfikowanie i wprowadzanie w życie skutecznych procedur kontroli i nadzoru w tych punktach krytycznych,
- Przeglądanie i analizy punktów ryzyka żywnościowego, krytycznych punktów kontroli i kontrola oraz nadzorowanie procedur okresowo oraz zawsze, kiedy zmieniają się działania w biznesie żywnościowym.

Dyrektywa 93/43/EEC zaopatrzona jest w **Aneks**, w którym w poszczególnych rozdziałach omówiono szczegółowe wymagania, i tak:

- Rozdział I. Ogólne wymagania dotyczące pomieszczeń żywnościowych.
- Rozdział II. Specyficzne wymagania dotyczące pomieszczeń, gdzie przygotowuje się, przysposabia bądź przetwarza żywność (z wyjątkiem miejsc spożywania żywności i pomieszczeń wymienionych w rozdziale III).
- Rozdział III. Wymagania dotyczące ruchomych i/lub tymczasowych pomieszczeń (jak np. duże namioty, stragany, ruchome punkty sprzedaży), pomieszczeń używanych głównie jako prywatne domy mieszkalne, pomieszczeń używanych okazjonalnie w celach żywieniowych i automatów ulicznych.
- Rozdział IV. Transport.
- Rozdział V. Wymagania dla sprzętu.
- Rozdział VI. Odpady żywnościowe.
- Rozdział VII. Zaopatrzenie w wodę.
- Rozdział VIII. Higiena osobista.
- Rozdział IX. Postanowienia odnoszące się do środków spożywczych.
- Rozdział X. Szkolenie.

Wymagania dotyczące higieny produkcji i obrotu w odniesieniu do konkretnych środków spożywczych są zawarte w dyrektywach pionowych.

Eksporтеры spoza UE są zobowiązani do jak najszybszego dostosowywania się do wymagań rynków państw Unii. W państwach Unii przyjęto generalną zasadę, że towary importowane spoza obszarów wspólnoty powinny podlegać „warunkom higieny” („higiena żywności” oznacza wszelkie podjęte środki niezbędne do zapewnienia bezpieczeństwa zdrowotnego artykułów żywnościowych. Środki te obejmują wszystkie etapy procesu produkcji, od momentu pozyskania surowca do etapu dostarczenia gotowego wyrobu do konsumenta) w stopniu zgodnym z ustaleniami Wspólnoty.

Produkty eksportowane na rynek Unii, muszą wykazywać ten sam stopień bezpieczeństwa dla zdrowia publicznego, jaki wykazują produkty pochodzące ze Wspólnoty.

Producenci i handlowcy mogą wprowadzić do obrotu tylko takie wyroby, które są bezpieczne dla zdrowia konsumenta. Tę ogólną zasadę reguluje **Dyrektywa 92/59/EEC z czerwca 1992 r.**, która dotyczy wszystkich wyrobów sprzedawanych, nie tylko żywności. Producenci polscy zmuszeni są do stosowania i przestrzegania przepisów Unii w przypadku eksportu produktów do UE.

6. System HACCP w firmach handlowych

System HACCP zakłada, że wszyscy, którzy żywność produkują i wprowadzają ją do obrotu zapewnią jej bezpieczeństwo zdrowotne. Produkcja żywności i jej wprowadzanie do obrotu to bardzo długi łańcuch producentów i odbiorców. Każda organizacja, która jest elementem tego łańcucha ma obowiązek wdrożyć HACCP. Droga do tego celu jest jeszcze bardzo daleka, gdyż między „polem a talerzem” żywność wielokrotnie przechodzi z rąk do rąk.

Rozpatrzmy drogę, jaką ma do przebycia dobra polska wędlina. Rolnicy hodujący trzodę chlewną nie są tu pierwszym ogniwem. Aby wyżywić (efektywnie i zdrowo) swoją trzodę muszą, albo sami produkować komponenty pasz albo je zakupić. Komponenty pasz muszą charakteryzować się odpowiednimi wyróżnikami jakościowymi np. nie mogą zawierać metali ciężkich, pozostałości środków ochrony roślin. Czy hodowca kupujący komponenty do swoich pasz ma możliwość to sprawdzić? – NIE. Musi zaufać swojemu dostawcy, że w

produkcji rolniczej nie stosował niedozwolonych środków. Innym rozwiązaniem jest kupowanie gotowych już pasz, ale wątpliwości i możliwości hodowcy pozostają dokładnie te same. Po zgromadzeniu już pasz hodowca sam musi zadbać, by ich jakość w wyniku przechowywania nie uległa pogorszeniu (zawilgocenie – rozwój mikroflory; okresy przechowywania itp.). Kolejnym etapem jest sprzedaż żywca do wyspecjalizowanych jednostek (ubojnie, zakłady mięsne, masarnie). Teraz Ci ostatni przejmują pałeczkę odpowiedzialności za zabezpieczenie zdrowotne swych produktów. Jeżeli nie zabezpieczą własnych źródeł surowcowych, to w przypadku zakupu żywca złej jakości będą mieli wiele problemów natury techniczno – technologicznej. Należy jednak jeszcze pamiętać, że ich kłopoty nie kończą się na tym etapie. Oprócz surowca mięsnego w skład wędliny wchodzi jeszcze inne elementy: woda, przyprawy, osłonki, one również mogą mieć ujemny wpływ na zdrowotność żywności. Niebezpiecznymi elementami procesu produkcji wędlin są również: budynki i ich wyposażenie techniczne, stan sanitarny infrastruktury, higiena maszyn i urządzeń oraz personelu produkcyjnego, warunki magazynowania i przechowywania surowców, materiałów pomocniczych i wyrobu gotowego. Nad wszystkimi tymi elementami muszą zapanować producenci wędlin by zabezpieczyć zdrowotność żywności. Kolejne ogniwo to pośrednicy w handlu. Ich głównym zadaniem jest nie pogorszyć już wypracowanych wcześniej wyróżników jakościowych. Realizują to głównie poprzez zachowanie ciągów chłodniczych, zachowanie optymalnych warunków transportu i przechowywania, przestrzegania zasady „pierwsze przyszło – pierwsze wyszło” i elementarnych standardów higienicznych. Do zapewnienia realizacji tego zadania konieczne jest wprowadzenie zasad HACCP. Dystrybuujący i handlujący żywnością mają jeszcze jedno bardzo ważne zadanie do zrealizowania. To oni mają bezpośredni kontakt z indywidualnym odbiorcą. Jako ostatni w łańcuchu narażeni są na wszelkiego rodzaju uwagi, sugestie, reklamacje klientów. Muszą, więc umieć obronić się przed nieuzasadnionymi uwagami pod swym adresem.

Najlepszym rozwiązaniem jest wdrożenie systemu HACCP ze szczególnym uwzględnieniem zasad GMP, które w przypadku handlowców sprowadzają się do następujących zagadnień:

- budynków i pomieszczeń (lokalizacja, otoczenie, drogi dojazdowe),
- wyposażenia technicznego (urządzenia chłodnicze, środki transportu),
- dobrej praktyki higienicznej,
- personelu i jego szkolenia.

W wielu przypadkach szczegółowe rozwiązania i wytyczne dotyczące GMP są opisane w odnośnych przepisach dla poszczególnych branż przemysłu spożywczego.

Budynki i pomieszczenia

Warunki szczegółowej lokalizacji określane są zawsze przy wydawaniu decyzji o rozpoczęciu działalności i są zdeterminowane obowiązującymi przepisami.

Wygląd zewnętrzny budynków oraz ich otoczenie, to pierwszy kontakt klienta z firmą, dlatego powinny być one utrzymane czysto i estetycznie. W dużej mierze otoczenie determinuje higienę – minimalizacja dostępu szkodników i owadów, stosowane zabiegi mycia i czyszczenia. Zaplanowane składowisko odpadów i śmieci powinno być usytuowane w odpowiedniej odległości od budynków i magazynów. Pojemniki na nieczystości powinny być zabezpieczone pokrywami (utrudniony dostęp dla insektów, owadów, gryzoni i innych zwierząt, wiatr). Nieczystości muszą być usuwane regularnie i jeżeli zachodzi taka konieczność poddawane dezynfekcji.

Nawierzchnie placów manewrowych, parkingów, dróg dojazdowych muszą być utwardzone i zdrenowane (kanalizacja, odpowiednie nachylenie). Zabieg ten ma zminimalizować powstawanie zastoin wody – źródło rozwoju owadów i mikroorganizmów. Wszelkiego rodzaju drogi dojazdowe powinny eliminować możliwość krzyżowania się dróg dostarczania surowców (wyrobów) z innymi.

Podział funkcjonalny pomieszczeń powinien wynikać ze specyfiki prowadzonej działalności. Szatnie powinny być podzielone na dwie strefy – brudną (odzież wierzchnia i osobista pracowników) i czystą (odzież zakładowa). Podobny układ powinny mieć również sanitariaty. Zasadą ogólną jest to, że wewnętrzne drogi komunikacyjne personelu nie powinny krzyżować się między sobą. Ten swoista bezkolizyjność ma zabezpieczyć przestrzenie produkcyjne przed kontaminacją krzyżową (zanieczyszczeniami). Układ ten obowiązuje również w przypadku ruchu surowców, wyrobów gotowych, odpadów.

Podstawową funkcją, jaką mają spełniać budynki i pomieszczenia jest zabezpieczenie personelu, maszyn, urządzeń i produkcji przed niekorzystnym wpływem warunków zewnętrznych. Zasada ta determinuje więc sposób przygotowania budynku i pomieszczeń do prowadzenia określonej działalności:

1. Zewnętrzne konstrukcje budynków muszą utrudniać dostęp (dla zwierząt, insektów, ptaków, itp.) do wewnątrz.

2. Dachy powinny być nachylone, co ułatwia samoczynne oczyszczanie się (np. pyły, woda, itp.).
3. Ilość otworów ściennych ograniczona do minimum (muszą być zabezpieczone).
4. Gzymsy, parapety zewnętrzne powinny być jak najkrótsze i zamontowane pod kątem (utrudnia to przysiadanie ptakom).
5. Wszystkie powierzchnie wewnętrzne muszą być tak wykonane by ich mycie i czyszczenie było łatwe (podłogi, ściany, sufity).

We wszystkich pomieszczeniach podłogi powinny być gładkie, bez ubytków, łatwe do utrzymania w czystości, odporne na działanie wody i środków chemicznych, których używa się do mycia. Podłogi powinny również być odporne na uszkodzenia mechaniczne, często też antypoślizgowe. Niedopuszczalne są zastoiny wody – wyprofilowanie spadów i kratki ściekowe (stal nierdzewna, zamknięte z syfonem). Płaskie powierzchnie podłóg dopuszczalne są jedynie w suchych pomieszczeniach magazynowych. W pomieszczeniach produkcyjnych i magazynowych niedopuszczalne jest instalowanie progów. Rodzaj materiału wykończeniowego dla podłóg zależy od rodzaju prac wykonywanych na danej powierzchni.

Wszelkie powierzchnie ścian wewnętrznych powinny być płaskie, gładkie, bez pęknięć, złuszczeń, itp. Wszelkiego rodzaju występy wewnętrzne powinny być zaokrąglone (ułatwia ściekanie wody, utrudnia powstawanie odprysków). Ściany powinny być wykończone materiałem odpornym na wodę oraz środki myjąco dezynfekujące. Powłoki wykończeniowe nie mogą emitować żadnych cząsteczek. We wszystkich pomieszczeniach połączenia ściana – podłoga, ściana – sufit powinny być zaokrąglone (promień krzywizny 25 – 150 mm). Wystające narożniki, drogi komunikacji wewnętrznej powinny być zabezpieczone przed uszkodzeniami mechanicznymi. Proponuje się instalowanie odbojnic, zabezpieczanie narożników kątownikami ze stali nierdzewnej lub poprzez zaokrąglanie. Sposób instalowania rurociągów i innych instalacji (również grzejników) musi pozwalać na łatwe mycie i czyszczenie ścian. Zaleca się, aby minimalna zachowana odległość między ścianą a przewodem wynosiła 15 cm. Wszelkiego rodzaju otwory ścienne - wentylatory, wentylatory powinny być zabezpieczone siatką lub kratką. Każdy odcinek rury, gdzie może dochodzić do zjawiska rosy należy pokryć odpowiednim rodzajem izolacji. Zastosowana stolarka – okna i drzwi również powinny być wykonane z odpowiednich materiałów i prawidłowo zainstalowane.

Dopuszcza się stosowanie sufitów stałych i podwieszonych. Planując zastosowanie sufitu podwieszony należy pamiętać o zabezpieczeniu łatwego dostępu do zakrytych odcinków

instalacji (przeeglady, konserwacje, naprawy, deratyzacja). Sufity powinny byc pokryte materialem odpornym na wode, srodki myjace i uszkodzenia mechaniczne, musza byc gladkie bez pekniec i zluszczec.

Wszystkie te zabiegi maja za zadanie zabezpieczyc srodowisko wewnatrz budynku przed zanieczyszczeniami i ulatwic prowadzenie skutecznyc zabiegow mycia i czyszczenia.

Wyposazenie techniczne

Kazdy rodzaj maszyn i urzadzen stosowanyc przy produkcji, magazynowaniu, transporcie powinien byc tak zaprojektowany i zainstalowany, by mozna je bylo latwo i skutecznie myc, czyscic i dezynfekowac. Chcac utrzymac wyposazenie techniczne w dobrym stanie nalezy je poddawac systematycznym (zaplanowanym) przeeglodom i konserwacja. Ich eksploatacja musi odbywac sie scisle wedlug instrukcji producenta. Szczegolna uwage nalezy zwrócic na sprzet kontrolno – pomiarowy rejestrujacy warunki przechowywania – termometry i higrometry. Sprzet ten musi byc zidentyfikowany, zarejestrowany, poddawany przeeglodom i wskazywac prawidlowe (prawdziwe) wyniki. Kazdy, kto w swojej dzialalnosci wykorzystuje taki sprzet, jest zobligowany wykazac prawidlowosc ich wskazan. Stosowne przepisy reguluja wytyczne GUM. Nalezy utrzymywac stosowne zapisy i okazywac je wlasciwym organom. System HACCP bezwzglednie wymaga prowadzenia nadzoru nad tym rodzajem wyposazenia.

W przypadku dystrybucji i handlu ogromne znaczenie ma utrzymanie prawidlowyc warunkow przechowywania i magazynowania zywnosci. Szczegolnie istotne jest zachowanie tzw. lancucha chlodniczego (producent – transport – handel). Na kazdym z powyzszych etapow musza byc zapewnione odpowiednie warunki (temperatura), by nie dopuscic do rozmrazania i ponownego zamrazania zywnosci. Identycznie nalezy postepowac w przypadku tzw. temperatur chlodniczych. W zwiazku z tym nalezy zapewnic pelen monitoring tego parametru, wykazac, ze posiadamy do tego odpowiedni sprzet i stosowne zapisy. Czesto zdarza sie, ze jest to jeden z krytycznych punktow kontroli CCP.

Wyposazenie techniczne to rowniez sprzet komputerowy, stosowane programy, specjalistyczne srodki transportu jak rowniez prozaiczne mopy, miotly, wiadra, pojemniki na nieczystosci itp.

Dobra praktyka higieniczna

Permanentnie utrzymywana czystość gwarantuje bezpieczną żywność. Bezwzględnie konieczne jest jej utrzymywanie na każdym etapie produkcji i dystrybucji. Czystość uwarunkowana jest skutecznością i częstotliwością zaplanowanych procesów czyszczenia, mycia i dezynfekcji (ewentualnie sanityzacji). O stan sanitarny muszą dbać wszyscy, nie jest to tylko i wyłącznie domena personelu zatrudnionego w tym celu. O skuteczności tych zabiegów decyduje również kierownictwo organizacji, które jest zobowiązane do uświadomienia pracownikom roli zabiegów higienicznych i zabezpieczenia odpowiednich metod i środków. Personel musi być świadomy swojej odpowiedzialności za utrzymanie czystości w zakładzie. Stosowane środki i zabiegi muszą być adekwatne do specyfiki prowadzonej działalności i gwarantować utrzymanie jej na odpowiednim poziomie. Należy pamiętać, że czystość rozpatrujemy w kilku aspektach, jako:

- czystość fizyczną (wizualną),
- czystość chemiczną,
- czystość mikrobiologiczną.

Wszystkie jej rodzaje są tak samo ważne i mają bezpośredni wpływ na zabezpieczenie zdrowotne żywności.

Celem czyszczenia, mycia i dezynfekcji jest usunięcie wszelkiego rodzaju zabrudzeń w wyniku połączonego oddziaływania zabiegów mechanicznych, fizycznych (ciepło, promieniowanie ultrafioletowe – mroźnie/chłodnie), chemicznych (środki chemiczne). Wszystkie te działania muszą być monitorowane i oceniane pod względem ich skuteczności, konieczne jest utrzymywanie stosownych zapisów. (slajd nr 8)

Nieodzownym środkiem do utrzymania standardu higienicznego jest higiena personelu, bez jego wiedzy na ten temat i świadomości ludzi, że pracują z żywnością, wszelkie nawet najbardziej restrykcyjne reżimy nie będą skuteczne. Każdy pracownik powinien dbać o swoje miejsce pracy, powierzony sprzęt i urządzenia. Mówiąc o pracownikach, należy mieć na uwadze również tych, których zakres obowiązków i odpowiedzialności wydaje się być daleki od kontaktu z żywnością. Są to pracownicy pionów technicznych (mechanicy, elektrycy, nadzór chłodni i mroźni, kierowcy samochodów specjalistycznych).

Jednym z lepszych rozwiązań praktycznych jest tworzenie tzw. planów myci i czyszczenia. Plan taki zawiera informacje: co ma być czyszczone, myte ewentualnie

dezynfekowane, czym należy to robić i jakich używać środków, częstotliwość działań i kto jest odpowiedzialny za realizację.

Jednym z elementów higieny jest zabezpieczenie pomieszczeń przed owadami i gryzoniami/robactwem. W przypadku tych pierwszych działanie jest stosunkowo proste, należy zabezpieczyć wszelkie otwory siatkami i rozwiesić w wytypowanych miejscach lamy owadobójcze. W przypadku gryzoni/robaków działania są już bardziej skomplikowane i wymagają posiłkowania się wyspecjalizowanymi firmami. Firmy zajmujące się deratyzacją i dezynsekcją powinny być przez organizacje sprawdzone i zaakceptowane (sprawdzenie przygotowania merytorycznego, atestów na stosowane środki, itp.). Chcąc wdrożyć HACCP należy przedstawić odpowiednie plany prowadzenia tych działań i zapisy z ich realizacji.

Realizując plany mycia i czyszczenia należy pamiętać, że wszelkie używane środki chemiczne muszą posiadać atesty Państwowego Zakładu Higieny, a personel został przeszkolony z zakresu BHP.

Personel i jego szkolenie

Podstawą zaplanowania, wdrożenia i utrzymywania skutecznego systemu HACCP jest personel. Odpowiedzialni za funkcjonowanie organizacji muszą zapewnić, że zatrudnieni pracownicy mają odpowiedni zakres wiedzy i kompetencji dla realizacji powierzonych im zadań. System HACCP kładzie ogromny nacisk na szkolenie personelu. Szkolenie pracowników powinno być procesem permanentnym, zaplanowanym i w pełni udokumentowanym. Należy na każdym kroku udowadniać kompetencje personelu. Z praktyki wiadomo, że tylko od ludzi, którzy wiedzą co, jak i kiedy należy zrobić można egzekwować rzetelność pracy. W trakcie szkoleń należy położyć ogromny nacisk na aspekt świadomości i odpowiedzialności za zabezpieczenie zdrowotne żywności. Nieustannie należy przypominać o aspektach higienicznych, tak, by w końcu wyrobić u naszych pracowników pozytywne nawyki. Podnoszenie kwalifikacji i umiejętności personelu powinno być skorelowane z systemem oceny wewnętrznej i ewentualnymi przeszerogowaniami.

System HACCP pozwala przede wszystkim sprostać wymaganiom prawnym. Przy jego planowaniu i budowie często docieramy do aktów prawnych, o których nic nie wiedzieliśmy, albo wydawało się nam, że nas nie dotyczą. Zdobyta wiedza z tego zakresu daje nam poczucie pewności, że nie zaniedbaliśmy istotnych elementów.

Zmiana filozofii w ocenie jakości produktów, polegająca na odejściu od kontroli wyrobów gotowych na rzecz oceny produkcji wyrobów o gwarantowanej jakości, a więc przede wszystkim gwarantujących bezpieczeństwo zdrowotne, była jedną z przyczyn zalecania systemu HACCP w produkcji żywności.

Przyjmując założenie, że zasady HACCP będą dobrze zrozumiane, a następnie zostaną właściwie wdrożone i udokumentowane w systematycznie uaktualnianym „Planie HACCP” (Księdze HACCP), należy mieć pewność, że producenci żywności otrzymali narzędzie, które daje gwarancję wytwarzania żywności bezpiecznej dla konsumentów. Należy jednak przedstawić zarówno ułatwienia, jak i trudności, wynikające z wdrożenia i funkcjonowania systemu.

Przedstawiciele firm, którzy posiadają już certyfikowane systemy zarządzania jakością i spełniają wymogi HACCP twierdzą, że dopiero teraz poznali swoje firmy i wiedzą jak nimi kierować. Twierdzą, że korzyści są dwójakiego rodzaju: wewnętrzne i zewnętrzne.

Wewnętrzne korzyści

Aby być dobrą firmą wcale nie jest konieczne posiadanie najnowocześniejszej techniki technologii. Prawidłowa organizacja pracy jest czynnikiem determinującym skuteczność funkcjonowania. Prawidłowe i kompleksowe planowanie powoduje, że środki wykorzystywane są w maksymalny sposób. Konsekwentna realizacja przyjętych założeń i planów pozwala zweryfikować słuszność i rzeczowość zamierzeń. Działanie takie pozwala na poznaniu mocnych i słabych punktów, znalezieniu błędów, opracowaniu działań korygujących i zapobiegawczych. Istotą takiego trybu postępowania jest ciągłe doskonalenie firmy.

Budując system HACCP należy firmę „rozebrać” na najdrobniejsze elementy. Poznać jej mocne i słabe strony. Wyznaczyć te miejsca, które są newralgiczne dla jej funkcjonowania. Jest przecież wszystkim wiadomo, że jeżeli samochód nie jedzie, to wcale nie oznacza, że trzeba go wymienić na nowy. Wystarczy naprawić jeden mały element, a będziemy mogli już z samochodu korzystać. Podobnie jest z firmami. Żeby cokolwiek móc naprawić trzeba wiedzieć gdzie szukać przyczyny. Do takiego działania niezbędna jest wiedza. Czynne uczestniczenie w budowie systemu HACCP pozwala na przyswojenie takiej wiedzy.

Chcąc posiadać system zabezpieczenia zdrowotnego żywności musimy wykorzystać całość potencjału intelektualnego naszych pracowników. Przy pracach nad systemem poznamy lepiej ich mocne i słabe strony. Wielokrotnie jesteśmy zaskakiwani kreowanymi

pomysłami i zaangażowaniem w pracę. Często też zmieniamy opinię o naszych pracownikach, jedni tracą w naszych oczach, drudzy zyskują. Pracując z nimi wiemy czy są odpowiedzialni, czy można na nich polegać, czy wykazują się pomysłowością, czy też są zwykłymi malkontentami. Ta wiedza jest ogromnym kapitałem firmy i ludzi nią zarządzającymi.

Poniesione koszty podnoszą wartość firmy. Dobrze wydany pieniądz potrafi się wielokrotnie zwrócić i przynosić wymierne efekty. Zwiększa się wydajność pracy poprzez wydłużenie efektywnego czasu pracy. Ludzie nie tracą go na zbędne czynności, szukanie narzędzi czy też dokumentów, wiedzą, co należy robić w określonych sytuacjach, znają swoje miejsce w szeregu. Mówi się, że dobrze zorganizowana firma przypomina orkiestrę. Wiadomo, kto jest dyrygentem, kto gdzie siedzi i co gra, posiadają znane wszystkim partytury, członkom orkiestry pozostaje tylko po mistrzowsku grać, a dyrygent wskazuje batutą odpowiednie miejsce i moment.

Wszystkie te elementy pozwalają mieć pewność, że funkcjonujący system HACCP jest skuteczny i zapewnia zabezpieczenie zdrowotne żywności. Działający system pozwala obronić się przed nieuzasadnionymi reklamacjami i utratą klientów i wiarygodności na rynku.

Korzyści zewnętrzne

Wspomniano już wcześniej, że jest to spełnienie wymogów prawa, co jest rzeczą oczywistą. Należy jednak zastanowić się, co to nam tak naprawdę daje. Po pierwsze mamy prawo prowadzić działalność gospodarczą, a więc możemy sami pracować i dawać pracę innym. Nie musimy obawiać się inspekcji organów kontroli (sanitarnej, PIH, PiP, itp.). To inni muszą walczyć o pozostanie na rynku, nie wszystkim to się niestety uda, my musimy tylko i wyłącznie dostosowywać swoją firmę do zmieniających się wymagań konsumenta.

Posiadając certyfikowany system HACCP stajemy się organizacją wiarygodną, która dba o zabezpieczenie zdrowotne żywności w sposób akceptowany na świecie. Stajemy się też, coraz bardziej konkurencyjni (istnieje możliwość kooperowania z klientami z obszaru UE) i otwarci na zaspakajanie potrzeb klienta. W przypadku handlu możemy więcej sił i środków poświęcić na uatrakcyjnienie form sprzedaży i wyrabianie marki, ogólnie rzecz biorąc na działania marketingowe.

Produkty żywnościowe są najczęściej sprzedawane w sklepach. O wyborze produktu i sklepu przez konsumenta decyduje wiele bardzo różnych aspektów. Należy tu wspomnieć o najważniejszych: środowisko sklepu (otoczenie), poziom oferowanych cen, profesjonalizm

obsługi, warunki higieny w pomieszczeniach, dostępność towarów i ich asortyment, atrakcyjność ekspozycji, itp. Jest rzeczą oczywistą, że wybór uzależniony jest od przekonania konsumenta o dobrej jakości produktu. My ze swojej strony jesteśmy w stanie udowodnić mu, że w obrębie naszej odpowiedzialności nic nie zostało zaniedbane i zabezpieczamy zdrowotność żywności. Pozostałe aspekty dotyczą przede wszystkim sytuacji zastanej w sklepie. Nabywca wybierze, więc ten sklep, który w maksymalny sposób odpowiada jego specyficznym wymaganiom.

Handlowcy, którzy posiadają już certyfikat HACCP twierdzą, że w chwili obecnej pewni są jedynie tego, że „na zapleczu wszystko gra”. Jest to chyba najbardziej cenne spostrzeżenie i konkluzja.

Najczęściej specyfikowane korzyści zewnętrzne to:

- zwiększenie zaufania u klientów,
- poprawa stosunków i zwiększenie zaufania u jednostek urzędowej kontroli żywności,
- większa szansa umożliwiająca sprzedaż produktów i funkcjonowanie na rynku Unii Europejskiej,
- poprawa konkurencyjności produktu,
- poprawa wizerunku firmy.

Dobrze przygotowany i wdrożony HACCP będzie przynosił wyłącznie korzyści, pod warunkiem, że wszelkie działania po wdrożeniu będą prowadzone systematycznie.

Wdrożenie systemu HACCP to zadanie niełatwe, wymaga dużego zaangażowania sił i środków. Podstawowe problemy wiążą się ze złym planowaniem przedsięwzięcia, oporem pracowników i szczupłością środków finansowych. Dla sprawnego przeprowadzenia analizy HACCP, nieodzowne jest przestrzeganie poniższych warunków:

1. Starannie dobrać zespół, zapewnić udział w zespole osoby, która ma dobrą wiedzę mikrobiologiczną oraz rozumie zagrożenia mikrobiologiczne i chemiczne, a także wynikające z nich konsekwencje zdrowotne w przypadku danej grupy produktów.

Dużym problemem może tu być szczupłość kadry pracowniczej i niedostateczny poziom wiedzy merytorycznej. Dobierając zespół musimy kierować się również innymi kryteriami. Ważna jest tu umiejętność pracy w grupie, kreatywność, chęć podjęcia nowych wyzwań,

zdrowy rozsądek i indywidualizm spojrzenia na problemy związane z HACCP. Handlowcy nie produkują żywności, są jedynie ogniwem w łańcuchu producent – klient indywidualny.

2. Dokonać podziału zadań i ustalić zakresy odpowiedzialności członków zespołu, wybrać sekretarza odpowiedzialnego za protokołowanie zebrań (jednolity styl protokołów: cel zebrania, wnioski, sprawdzić, czy wnioski zrealizowano) i techniczne sporządzanie dokumentów.

Aby dobrze dedykować zadania należy je na początku dobrze zaplanować i ustalić, co jest przedmiotem naszego zainteresowania. Trzeba dokonać analizy kryteriów systemu HACCP i przetłumaczyć je na rzeczywistość organizacji. Zadania należy powierzać według umiejętności i kompetencji. Stawiać przed pracownikami realistyczne cele i terminy, by były one czynnikiem motywującym do pracy.

3. Zgromadzić literaturę przedmiotu, potrzebne normy i przepisy prawne, a następnie wiedzę na temat istotnych zagrożeń mikrobiologicznych, możliwości stosowania szybkich metod kontrolno – pomiarowych, wpływu otoczenia produkcji, stosowania zasad GMP.

Jest to kolejne zadanie, które nastroczać może dużo problemów. Zdobywanie wiedzy na temat zagrożeń zdrowotnych żywności w handlu musi być poprzedzone analizą istotności zagadnień i adekwatności dla naszej organizacji. O zakresie będzie decydowała specyfika prowadzonej działalności. Niewątpliwie potrzebna będzie wiedza z zakresu GMP i znajomość obowiązujących przepisów prawa.

4. Przygotować realny czasowo harmonogram opracowywania i wdrażania systemu, uwzględniający wszystkie zadania do wykonania, łącznie z harmonogramem szkoleń.

W przedsięwzięciu musimy „mierzyć siły na zamiary”. Należy przeanalizować zakres zadania i zabezpieczyć na jego realizację odpowiednie środki finansowe. Dobrze opracowany harmonogram pozwoli na systematyczne realizowanie założonych celów. Pamiętać jednak należy o tym, że firma musi działać na bieżąco, a na realizację nowych zamierzeń potrzeba czasu.

5. Zaczynać wdrażanie systemu HACCP od jednego produktu lub procesu, jeżeli zespół nie ma doświadczenia.

W tym przypadku należy zastanowić się, czy konkretny produkt, czy też grupa asortymentowa powinna być przedmiotem zainteresowania systemu HACCP. Dobrym rozwiązaniem jest częściowe wdrażanie systemu.

6. Przygotować spis posiadanej dokumentacji: procedur, instrukcji roboczych, stosowanych formularzy – istniejących i koniecznych do opracowania.

Istotą systemu jest zabezpieczenie zdrowotne żywności. W chwili obecnej jest to w organizacji realizowane w lepszy lub gorszy sposób. Posiadamy już doświadczenie praktyczne. Czy jesteśmy w stanie, na podstawie już istniejących dokumentów udowodnić, że pracujemy wg ustalonych praktyk, czy mamy dowody na wykonywanie określonych czynności? W wielu przypadkach tak, ale nie zawsze. Konieczne jest więc zrobienie remanentu dokumentacji, by wiedzieć, przede wszystkim, czego nam brak.

7. Zaplanować szkolenia dla kierownictwa zakładu, średniego dozoru, auditorów wewnętrznych i operatorów w CCP.

Jest to warunek konieczny do spełnienia by móc planować i wdrażać system HACCP. Trzeba więc na ten cel zaplanować i zabezpieczyć odpowiednie środki.

8. Skorzystać z pomocy dobrego konsultanta, jeśli zespół nie czuje się pewnie w zagadnieniach związanych z analizą zagrożeń i zasadach dokumentowania systemu, powinien on być dobrze zorientowany w wymaganiach systemów jakości (wg norm ISO), dobrze znać branżę, dobrze przeprowadzić przez procedury dotyczące monitoringu, działań korygujących i weryfikacji systemu.

Pomoc zewnętrzna jest wskazana, szczególnie w przypadku małych firm, które nie dysponują odpowiednim potencjałem ludzkim. Należy jednak pamiętać, że konsultant jest ciałem doradczym. System HACCP buduje organizacja i jej członkowie dla własnych potrzeb. Wyłącznie pracownicy firmy mogą dokonać rzetelnej analizy zagrożeń, zaplanować działania zapobiegawcze i korygujące dla wyznaczonych CCP. Zadaniem konsultanta może być jedynie

niezależna weryfikacja na zgodność z wymaganiami HACCP. Konsultant może pomóc rozwiązać wiele problemów, ale nikt tak dobrze nie zna możliwości firmy jak ich pracownicy. To oni są autorami systemu.

9. Zapewnić sobie wsparcie i zaangażowanie kierownictwa firmy, które zagwarantuje środki na wdrożenie do praktyki ustaleń przeprowadzonej analizy, umożliwi dokonywanie przeglądów i aktualizacji opracowanego systemu.

Jest to warunek konieczny do zrealizowania, by można mówić wdrożeniu systemu HACCP. Wszyscy powinni być czynnie zaangażowani w pracę nad HACCP. Większym sukcesem od wdrożenia systemu, jest jego permanentne utrzymywanie i rozwijanie. Jeżeli pociąg zwany systemem HACCP już ruszy, nie ma odwrotu. Chyba, że chcemy doprowadzić do katastrofy.

Pojęcie jakości było różnie rozumiane i zależało od epoki, zmieniało się w czasie, jednak zawsze było wyznacznikiem wymagań klienta. Kodeks Hammurabiego (~2150 r. p.n.e.), jako pierwsza kodyfikacja prawa zawierał wiele zapisów dotyczących wymagań jakościowych. Jeden z zapisów Kodeksu nakazywał ukaranie śmiercią przez utopienie piwowara, jeśli piwo przez niego wyprodukowane nie było odpowiedniej jakości. Również Księga Wyjścia Starego Testamentu (~2000 r. p.n.e.) zawiera wzmianki odnośnie norm jakościowych, dotyczących żywności, przede wszystkim chleba i wina.

Dziś jakość definiuje norma terminologiczna ISO 8402 jako ogół cech i właściwości wyrobu decydujących o jego zdolności do zaspokojenia stwierdzonych lub przewidywanych potrzeb. Wynika z tego, że jakość jest w równym stopniu przyporządkowana produktowi, jak i jakościowemu zarządzaniu przedsiębiorstwem. Współczesne rozumienie jakości to przede wszystkim myślenie o kliencie.

Jakość zawsze służy człowiekowi. Zarządzanie przez jakość zaczyna być działaniem powszednim w polskich przedsiębiorstwach oraz perspektywą przetrwania w XXI wieku. Systemy zapewnienia jakości są jednym z aspektów nowoczesnego zarządzania i coraz szerzej są wdrażane w przemyśle spożywczym. Wizją przyszłości jest koncepcja zintegrowanego systemu zarządzania łączącego w sobie elementy jakości, ochrony środowiska i bezpieczeństwa pracy.

Systemy zarządzania według norm ISO 9000 należy poprzedzić systemami wspomagającymi, czyli GMP – Dobrą Praktyką Produkcyjną i HACCP – Analizą Zagrożeń i Krytycznych Punktów Kontroli. Powyższe systemy wdrożone w sposób zintegrowany

gwarantują jakość żywności, na którą składają się: jakość funkcjonalna, jakość zdrowotna i jakość legislacyjna.

System HACCP jest jednym z systemów zapewnienia jakości zdrowotnej produktów. Głównym celem jego wdrażania jest poprawa wzajemnego zaufania między poszczególnymi uczestnikami rynku żywnościowego zarówno w skali lokalnej, jak i między poszczególnymi uczestnikami Unii Europejskiej, gdyż podstawowe zasady wytwarzania żywności w krajach europejskich będą uwzględniały zasady systemu HACCP.

Wdrożenie systemu HACCP wpłynie na zmianę sposobu przeprowadzania kontroli przez inspektorów zajmujących się jakością zdrowotną żywności.

Ogólnie można stwierdzić, że celem wprowadzenia systemu HACCP jest zapewnienie bezpieczeństwa zdrowotnego żywności, a więc końcowy efekt leży zarówno w interesie producenta, jak i służb nadzoru, a przede wszystkim w interesie konsumenta.