

OCENA ZNAJOMOŚCI SYSTEMU HACCP WŚRÓD PERSONELU ZAKŁADÓW GASTRONOMICZNYCH

Ewa Cieślik^{1,2}, Anna Kościej¹, Jerzy Cieślik³,
Dagmara Ładziejewska²

¹Uniwersytet Rolniczy w Krakowie

²Górnośląska Wyższa Szkoła Handlowa w Katowicach

³Uniwersytet Rolniczy w Krakowie

Abstrakt. W artykule przedstawiono wyniki badań dotyczących znajomości systemu HACCP wśród pracowników zakładów gastronomicznych. Badaniem objęto 100 osób pracujących w losowo wybranych zakładach gastronomicznych, takich jak: restauracje, bary i kawiarnie. Narzędzie badawcze stanowił autorski kwestionariusz ankiety. Uzyskane wyniki świadczą o niewystarczającym poziomie wiedzy respondentów i wskazują na konieczność prowadzenia szkoleń w zakresie zasad i znaczenia systemu HACCP wśród osób pracujących w branży gastronomicznej. Od ich poziomu wiedzy w dużym stopniu zależy funkcjonowanie systemu HACCP w zakładzie, co przekłada się na jakość i bezpieczeństwo produkowanej żywności.

Słowa kluczowe: HACCP, gastronomia, jakość żywności

WPROWADZENIE

We współczesnym społeczeństwie dużą wagę przywiązuje się do jakości i bezpieczeństwa wytwarzanych dóbr i usług, w tym przede wszystkim żywności. Dynamiczny rozwój gospodarki i wzrost konkurencji sprawia, że producenci dążą do ciągłego doskonalenia wszystkich aspektów produkcji. Gastronomia jest takim sektorem usług, w którym zmiany dokonują się bardzo szybko. Potwierdza się to w dynamicznym

rozwoju zakłádów sieci otwartej – kafeterii, restauracji, barów itp. – oraz sieci zamkniętej, których liczba rośnie z dnia na dzień. Wzrastająca popularność zakłádów gastronomicznych rodzi potrzebę nowych rozwiązań funkcjonalno-technologicznych oraz konieczność spełniania przez obiekty tego typu wszystkich wymagań sanitarno-higienicznych [Kowalczyk i Lesiów 2008]. Bogata oferta zakłádów gastronomicznych powoduje, że konsument, dokonując wyboru, zwraca coraz większą uwagę zarówno na wartość odżywczą i sensoryczną potraw, jak i na sposób ich przygotowania oraz bezpieczeństwo zdrowotne [Cieřlik i in. 2011]. Bezpieczeństwo i dobra jakość zdrowotna posiłków wydawanych w placówkach żywienia zbiorowego stanowią podstawowy cel i kryterium ich produkcji [Cieřlik i in. 2007]. Zapewnienie bezpieczeństwa oraz dobrej jakości wytwarzanej żywności jest osiąganę poprzez wprowadzanie w zakłádach systemów zarządzania jakością. Jednym z takich systemów jest system analizy zagrożeń i krytycznych punktów kontroli (HACCP). Przystąpienie Polski do Unii Europejskiej wymogło na przedsiębiorcach obowiązek wprowadzenia systemu jakości HACCP przez wszystkie zakłady zajmujące się produkcją i dystrybucją żywności.

Obowiązek wdrożenia systemu HACCP ma na celu zapewnienie bezpieczeństwa żywności poprzez identyfikację i eliminowanie zagrożeń mogących wystąpić podczas wszystkich etapów procesu produkcji i obrotu żywnością. Pozwala na wytwarzanie żywności bezpiecznej, o stałym poziomie jakości. Ma także na celu określenie metod ograniczania zagrożeń oraz ustalenia działań naprawczych.

Prawidłowo działający system HACCP gwarantuje systematyczną powtarzalność jakości produktów niezbędnej do zaspokojenia oczekiwań konsumenta, zapewnienie prawidłowej organizacji działań na rzecz polepszania jakości wyrobów oraz zwiększenie zaangażowania pracowników. Do głównych zalet systemu należy również aktualizacja wiedzy oraz podniesienie świadomości i wiedzy pracowników, a także wszystkich osób odpowiedzialnych za realizację żywienia zbiorowego [Cieřlik i in. 2011]. Celem przeprowadzonych badań była ocena poziomu wiedzy osób pracujących w zakłádach gastronomicznych w zakresie zagadnień związanych z systemem HACCP.

MATERIAŁ I METODYKA

Badania przeprowadzono wiosną 2011 roku w losowo wybranych zakłádach gastronomicznych, takich jak: restauracje, bary, kawiarnie, znajdujące się w województwie śląskim. Badaniem objęto grupę 100 osób będących czynnymi pracownikami sektora gastronomicznego. W badanej grupie znalazło się 52% kobiet oraz 48% mężczyzn. Najliczniejszą grupę (73%) stanowiły osoby poniżej 30. roku życia. Wśród nich zaledwie 9% osób pracowało na stanowiskach kierowniczych, a pozostałe 91% stanowiło personel obsługujący klientów. Wykształcenie wyższe posiadało w tej grupie 11% ankietowanych, średnie 68%, a zawodowe 21% badanych.

Respondenci w wieku 30-40 lat stanowili 25% ogółu badanych. W tej grupie 20% osób zajmowało stanowiska kierownicze, a 80% stanowiska personelu obsługi. Najliczniejszą grupę stanowiły osoby z wykształceniem średnim – 48%, wykształcenie wyższe posiadało 32% ankietowanych, a 20% – zawodowe. Tylko dwóch mężczyzn znalazło się w grupie powyżej 40. roku życia. Jeden z nich pełnił funkcję kierowniczą, drugi zajmował się obsługą gości. Obydwaj legitymowali się świadectwem ukończenia szkoły średniej.

W grupie badanych osób 73% kobiet oraz 70% mężczyzn było zatrudnionych w zakładach gastronomicznych typu żywieniowego (restauracje i bary). Pozostałe osoby – 27% kobiet oraz 30% mężczyzn – były pracownikami kawiarni, zaliczanych do zakładów gastronomicznych typu uzupełniającego.

Narzędzie badawcze stanowił autorski kwestionariusz ankiety. Był on złożony z 22 pytań, zarówno typu zamkniętego, jak i otwartego. Ankietę podzielono na dwie części. W pierwszej znalazły się dane demograficzne, jak: wiek, płeć, stanowisko i miejsce pracy. Druga część zawierała pytania szczegółowe, dotyczące zasad i etapów wdrażania systemu oraz funkcjonowania systemu HACCP.

WYNIKI

Pierwsze pytanie szczegółowej części ankiety dotyczyło znajomości pełnej nazwy systemu HACCP. Zdecydowana większość – 78% osób – przyznała, że nie zna odpowiedzi na to pytanie. W grupie osób deklarujących znajomość tej nazwy znalazło się 8 kobiet oraz 14 mężczyzn. Zastanawiający może być fakt, że spośród osób pełniących funkcje kierownicze prawidłowej odpowiedzi udzieliło 38% badanych, a wśród personelu obsługi było to zaledwie 19%.

Na kolejne pytanie dotyczące zasad systemu HACCP, ponad połowa – 57% osób – nie znała odpowiedzi, a 43% badanych wiedziało, na czym polega ten system. Wśród tych osób kobiety stanowiły 32%, a mężczyźni 54%. Poprawnej odpowiedzi udzieliło 40% osób pracujących w zakładach gastronomicznych typu żywieniowego oraz 50% pracowników zakładów typu uzupełniającego. Zdecydowana większość – 85% – osób na stanowiskach kierowniczych oraz 1/3 pracowników obsługi przyznała, że zna zasady systemu HACCP.

Respondentów zapytano, czy znają wymogi stawiane przez system HACCP. Zaledwie 40% badanych osób odpowiedziało twierdząco. Wśród tych osób znalazło się 35% kobiet oraz 45% mężczyzn. Osoby na stanowiskach kierowniczych wykazały się wyższym poziomem wiedzy w tym zakresie – 77% odpowiedzi twierdzących – aniżeli pracownicy obsługi – 24%. Może to wskazywać na lepsze przygotowanie teoretyczne osób zajmujących stanowiska decyzyjne.

Ankietowanych zapytano także, czy wiedzą, jakie zakłady są zobowiązane wdrażać system HACCP. Ponad połowa badanych (54%) odpowiedziała twierdząco na to pytanie. W tej grupie znalazło się 40% kobiet i 69% mężczyzn. Właściwe zakłady potrafiło wskazać aż 90% osób na kierowniczych stanowiskach oraz 47% spośród personelu obsługi.

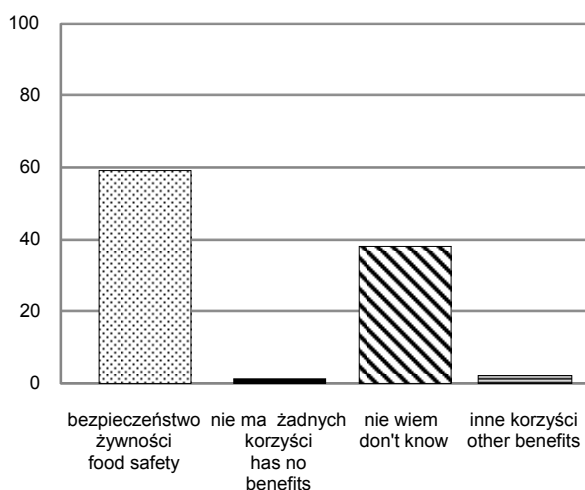
W związku z tym, respondentów poproszono o odpowiedź na pytanie, czy ich zakład pracy wdrożył system HACCP. Tylko 24% osób odpowiedziało twierdząco. Odpowiedzi takiej udzieliło 22% osób zatrudnionych w zakładach typu żywieniowego oraz 26% pracowników zakładów typu uzupełniającego. Ponad 30% respondentów przyznało, że w ich miejscu pracy ten system nie obowiązuje. Za niepokojący należy uznać fakt, że niemal połowa (47%) badanych nie była w stanie powiedzieć, czy w ich miejscu pracy funkcjonuje system HACCP. W grupie tej znalazło się 53% pracowników zakładów typu żywieniowego oraz 41% zatrudnionych w zakładach typu uzupełniającego. Wskazuje to na brak zainteresowania pracowników kwestią bezpieczeństwa żywności,

co może przekładać się na niezajomość, a tym samym nieprzestrzeganie zasad higieny podczas produkcji posiłków.

Badane osoby poproszono następnie o podanie przybliżonej daty wprowadzenia systemu HACCP. Na to pytanie odpowiedziało tylko 8% ankietowanych, których stanowiły osoby zajmujące stanowiska kierownicze w zakładach, gdzie został wdrożony system HACCP. Wszystkie osoby zgodnie podały okres do dwóch lat wstecz. Pozostali respondenci nie udzielili odpowiedzi na to pytanie, ponieważ w ich zakładach system HACCP nie funkcjonował bądź też nie wiedzieli, czy jest on wdrożony.

Obowiązek wprowadzenia systemu HACCP w zakładach prowadzących działalność gospodarczą w zakresie produkcji i obrotu żywnością, z wyjątkiem produkcji pierwotnej, wszedł w życie w momencie przystąpienia Polski do Unii Europejskiej, czyli 1 maja 2004 roku. Zatem uzyskane wyniki wskazują, że dopiero po upływie dłuższego czasu przedsiębiorcy podjęli odpowiednie kroki. Może to wynikać z niewiedzy na temat zasad systemu w początkowych latach jego obowiązywania oraz braku odpowiedzialności karnej za niewprowadzenie systemu.

W pytaniu dotyczącym korzyści wynikających z wdrożenia systemu HACCP ankietowani mieli kilka wariantów do wyboru. Odpowiedzi przedstawiono na rysunku 1.



Rys. 1. Opinia respondentów na temat korzyści wdrożenia systemu HACCP

Źródło: badania własne.

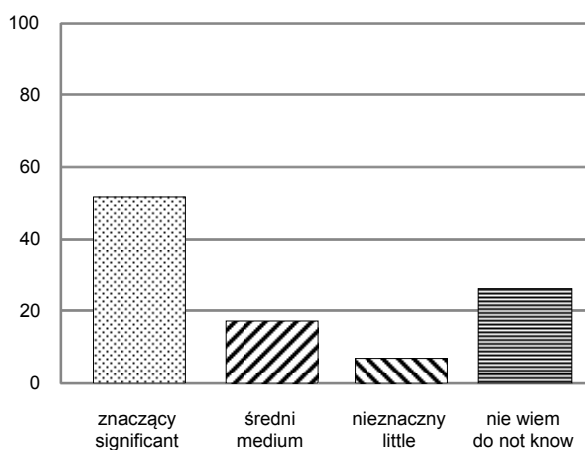
Fig. 1. Opinion of respondents on the benefits of implementing HACCP system

Source: own research.

Zaledwie 59% ankietowanych wiedziało, że głównym efektem wprowadzenia systemu HACCP jest zapewnienie bezpieczeństwa żywności. Odpowiedzi takiej udzieliło 44% kobiet oraz 75% mężczyzn. Spośród osób zajmujących stanowiska kierownicze wskazało tak 85% badanych, a wśród personelu obsługi 55% respondentów. Niepokojący jest fakt, że ponad 40% badanych nie potrafiło wskazać żadnych zalet tego systemu.

W następnym pytaniu ankietowane osoby poproszono o wyjaśnienie pojęcia „żywność bezpieczna”. Było to pytanie otwarte. Odpowiedzi udzieliło na nie 65% badanych, w tym 71% kobiet i 58% mężczyzn. Najczęściej pojawiającymi się prawidłowymi określeniami były: żywność czysta, nieskażona, zdrowa itp. Wszystkie te odpowiedzi uznano za prawidłowe, gdyż wskazywały, że respondenci rozumieją i potrafią wyjaśnić pojęcie bezpiecznej żywności.

Respondentów poproszono również o określenie, jaki wpływ ma system HACCP na eliminację zagrożeń występujących w żywności. Odpowiedzi przedstawiono na rysunku 2.



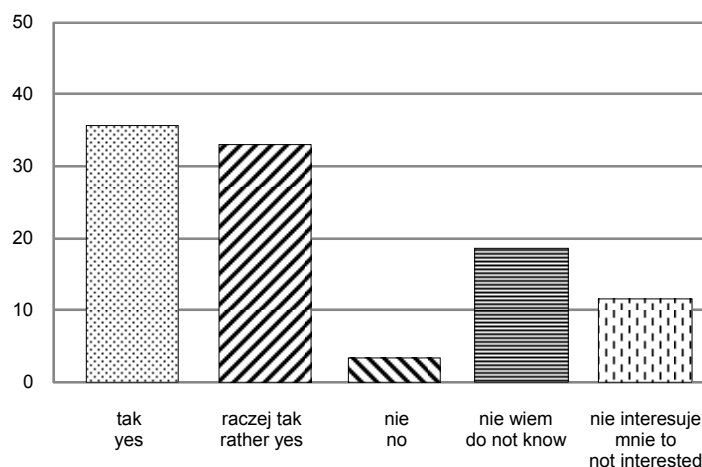
Ryc. 2. Opinia respondentów na temat wpływu systemu HACCP na eliminowanie zagrożeń żywności
Źródło: badania własne.

Fig. 2. Opinion of respondents on the impact of the HACCP system to eliminate hazards of food
Source: own research.

Więcej kobiet (58%) aniżeli mężczyzn (42%) wskazało, że system HACCP znacząco wpływa na eliminowanie zagrożeń żywności. Także osoby zajmujące kierownicze stanowiska częściej (69%) niż pracownicy obsługi (57%) wybierali tę odpowiedź. Jedynie osoby zatrudnione jako personel obsługi wskazywały, że system HACCP ma nieznaczny wpływ na bezpieczeństwo żywności.

Respondenci zostali zapytani także, czy wiedzą, czym są Krytyczne Punkty Kontroli (CCP). Pytanie to przysporzyło sporych trudności, a poprawnej odpowiedzi na nie udzieliło zaledwie 24% badanych osób. Wśród nich znalazło się 17% kobiet oraz 31% mężczyzn. Termin CCP znała zaledwie połowa osób pełniących funkcje kierownicze oraz 30% osób spośród personelu obsługi.

W następnym pytaniu zwrócono się z prośbą o określenie, czy w opinii badanych żywność w zakładach z wdrożonym systemem HACCP jest bezpieczna. Odpowiedź na to pytanie przedstawiono na rysunku 3.



Rys. 3. Opinia respondentów na temat wpływu systemu HACCP na bezpieczeństwo żywności
Źródło: badania własne.

Fig. 3. Opinion of respondents on the impact of the HACCP system on food safety
Source: own research.

Odpowiedzi: „tak” i „raczej tak” wybrało łącznie nieco ponad 2/3 badanych osób. Wśród nich znalazło się 73% kobiet oraz 59% mężczyzn. Niepokojący jest fakt, iż 12% osób przyznało, że to zagadnienie ich nie interesuje. W tej grupie dominowali mężczyźni – 15% pracujący jako personel obsługi.

Kolejne pytanie dotyczyło źródeł, z jakich ankietowani czerpali informacje na temat systemu HACCP. Prawie połowa ankietowanych (49%) podała, że korzysta głównie z mediów, jak: TV, prasa, Internet. W ten sposób informacje pozyskiwało 31% mężczyzn oraz 65% kobiet, a uwzględniając zajmowane stanowisko – 38% osób z kadry kierowniczej oraz 50% spośród personelu obsługi. Tylko 13% badanych uczestniczyło w profesjonalnych szkoleniach. W tej grupie przeważali pracownicy ze stanowisk kierowniczych – 46%.

Na zakończenie respondentów poproszono o odpowiedź na pytanie, czy ich zdaniem system HACCP może być promocją dla zakładu. Twierdzącej odpowiedzi udzieliło 37% ankietowanych, wśród których znalazło się 27% kobiet oraz 48%. Tego zdania było 61% osób na stanowiskach kierowniczych oraz 1/3 pracowników obsługi. Zdecydowana większość – 54% badanych osób – nie potrafiła wskazać odpowiedzi na to pytanie, a 9% uznało, że system HACCP nie jest czynnikiem promującym zakład gastronomiczny.

PODSUMOWANIE

Pomimo upływu kilku lat od chwili wprowadzenia wymogu wdrażania systemu HACCP w zakładach gastronomicznych, świadomość personelu w zakresie znaczenia

tego systemu dla bezpieczeństwa zdrowotnego żywności w dalszym ciągu jest niska. Blisko 80% ankietowanych osób nie było w stanie podać pełnej nazwy systemu HACCP. Tymczasem w badaniach Górnej i in. [2008] znajomość systemu HACCP deklarowało 56% respondentów, natomiast w badaniach przeprowadzonych przez Nowickiego i Sikorę [2009] skrót HACCP prawidłowo potrafiło rozwinąć 74% badanych pracowników barów bistro.

System HACCP opiera się na konkretnych wymaganiach, a znajomość tych wymogów przez personel jest niezbędną podstawą prawidłowego funkcjonowania tego systemu w zakładzie gastronomicznym. Tymczasem ponad połowa badanych osób nie potrafiła nie tylko wyjaśnić, ale nawet wymienić zasad oraz wymogów tego systemu. W grupie tej zdecydowaną większość stanowiły osoby zatrudnione jako personel obsługi. Jest to o tyle niepokojące, że osoby te mają bezpośredni kontakt z produkowaną żywnością, a więc od ich wiedzy i umiejętności w dużym stopniu zależy bezpieczeństwo zdrowotne posiłków. W badaniach Trafiałek i Kołozyn-Krajewskiej [2006] aż 63% przedsiębiorstw miała problemy z przyswojeniem zasad systemu i zrozumieniem głównego celu funkcjonowania systemu HACCP w zakładzie.

Spśród wszystkich respondentów, zaledwie 24% osób pracowało w zakładach posiadających wdrożony system HACCP. Wynik ten jest niższy, niż uzyskany przez Czarniecką-Skubinę [2006], która wykazała w badaniach, że zaledwie 1/3 zakładów gastronomicznych miała wdrożony system HACCP.

W celu sprawdzenia, czy ankietowani znają powody, dla których warto posiadać system HACCP, poproszono ich o wskazanie przewidywanych korzyści wdrożenia tego systemu. Prawie 60% osób prawidłowo kojarzyła system HACCP ze wzrostem bezpieczeństwa żywności. W badaniach Górnej i in. [2008] niemal połowa (45%) badanych wskazała, że informacja o wprowadzeniu systemu HACCP jest rozumiana jako zapewnienie bezpieczeństwa wyrobu pod względem zdrowotnym. Przeprowadzone przez Kowalczyk i Lesiów [2008] badania wykazały, że dla wszystkich ankietowanych osób wprowadzenie systemu HACCP kojarzyło się z większym bezpieczeństwem i lepszą jakością oferowanych produktów. Niemal 2/3 respondentów potrafiła w sposób logiczny i rozumiały wyjaśnić, czym jest bezpieczeństwo żywności. Jednocześnie aż 35% osób nie potrafiło udzielić żadnej odpowiedzi na to pytanie, co wyraźnie wskazuje na konieczność podnoszenia poziomu wiedzy w tym zakresie. Tymczasem badania przeprowadzone przez Nowickiego i Sikorę [2009] wśród pracowników bistro wykazały, że 87% osób potrafiło prawidłowo wyjaśnić, czym charakteryzuje się bezpieczeństwo żywności.

Za najpewniejsze źródło wiedzy należy uznać profesjonalne szkolenia personelu. Przeprowadzone badania wykazały, że w szkoleniach takich brało udział zaledwie 13% respondentów, przede wszystkim osób zajmujących stanowiska kierownicze. Pozostałe osoby czerpały wiedzę z mediów – Internetu, TV czy prasy. Są to źródła łatwo dostępne i popularne, lecz jednocześnie stwarzają ryzyko zdobywania niepełnych czy nawet błędnych informacji. Wyniki te zbieżne są z badaniami Kowalczyk i Lesiów [2008], którzy wykazali, że Internet był jednym z najważniejszych źródeł pozyskiwania informacji dla 87% ankietowanych.

W badaniach podjęto próbę określenia, jakich korzyści upatrują ankietowani we wdrożeniu systemu HACCP. Dla większości z nich (65%) najistotniejsze okazało się zapewnienie bezpieczeństwa żywności. Zaledwie 37% osób uznało, że system

HACCP może być promocją dla zakładu. Niestety, spora grupa osób nie potrafiła wskazać żadnych efektów. Może to świadczyć o braku świadomości znaczenia, jakie system HACCP odgrywa we współcześnie funkcjonujących zakładach. Tymczasem w badaniach Krzyżnińskiego i Górnej [2009] aż 92% osób z kierownictwa oraz 75% pracowników uznało, że wprowadzenie systemu HACCP wpływa korzystnie na poprawę wizerunku firmy. Z kolei Trafiałek i Kołożyn-Krajewska [2006] wykazały, że dla 73% badanych firm wdrożenie HACCP było równoznaczne ze zwiększeniem własnego znaczenia na rynku poprzez wyróżnienie się spośród podobnej grupy zakładów.

Uzyskane wyniki wskazują na konieczność dalszego podnoszenia poziomu wiedzy personelu zakładów gastronomicznych w zakresie systemów zapewnienia bezpieczeństwa żywności. Wzrost świadomości osób zajmujących się produkcją i przetwarzaniem żywności z pewnością przełoży się na lepszą jakość oferowanych usług, wpływając na wzrost zadowolenia konsumentów, a poprzez to na rozwój sektora usług gastronomicznych.

LITERATURA

- Cieślak E., Gębusia A., Kościej A., Łebedyńska M., 2011. System HACCP jako czynnik zwiększający zaufanie klientów zakładów gastronomicznych. *Bromat. Chem. Toksykol.* 4, 1131-1137.
- Cieślak E., Pokrzywa P., Topolska K. 2007. Stopień wdrożenia zasad GHP, GMP oraz HACCP w stołówkach przedszkolnych i szkolnych województwa małopolskiego. *Bromat. Chem. Toksykol.* 40, 3, 307-311
- Czarniecka-Skubina E. 2006. Jakość usługi gastronomicznej w aspekcie żywieniowym, technologicznym i higienicznym. *Żywność. Nauka. Technologia. Jakość* 1, 25-34.
- Górna J., Ankiel-Homa M., Matuszyk-Flejszman A. 2008. Wpływ informacji o systemie zapewnienia bezpieczeństwa żywności na decyzje nabywcze konsumentów indywidualnych. *J. Agribus. Rural Dev.* 3 (9), 89-98.
- Górna J., Krzyżniński M. 2009. Wpływ zintegrowanego systemu zarządzania jakością na zarządzanie procesowe w ocenie kadry zarządzającej i pracowników produkcyjnych palarni kawy Strauss Café Poland sp. z o.o. *J. Agribus. Rural Dev.* 4 (14), 71-84.
- Kowalczyk M., Lesiów T. 2008. Stan wiedzy studentów Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu z zakresu systemów zarządzania jakością. *Pr. Nauk. UE Wroc.* 30, 82-94.
- Nowicki P., Sikora T. 2009. Bezpieczeństwo i higiena żywności w opinii pracowników wybranej sieci barów bistro. *Żywność. Nauka. Technologia. Jakość* 3 (64), 145-153.
- Trafiałek J., Kołożyn-Krajewska D. 2006. Implementacja systemu HACCP w małych zakładach produkujących żywność – wyniki badań prowadzonych w Polsce przed i po akcesji do Unii Europejskiej. *Żywność. Nauka. Technologia. Jakość* 1 (46) Supl., 201-213.

EVALUATION OF HACCP KNOWLEDGE OF THE CATERING STAFF

Summary. This paper presents the results of a study on HACCP knowledge among catering staff. The study involved 100 people working in catering establishments randomly selected, such as restaurants, bars and cafes. The research tool was a survey questionnaire. The results indicate an insufficient level of knowledge of the respondents and indicate the need for training in the principles and significance of the HACCP system among people

working in the catering industry. Since their knowledge is highly dependent, functioning of the HACCP system in the catering establishment seriously depends on their knowledge which is reflected in the quality and safety of food produced.

Key words: HACCP, gastronomy, food quality

Zaakceptowano do druku – Accepted for print: 25.03.2013

Do cytowania – For citation: Cieślik E., Kościej A., Cieślik J., Ładziejewska D., 2013. Ocena znajomości systemu HACCP wśród personelu zakładów gastronomicznych. J. Agribus. Rural Dev. 1(27), 53-61.