



Longáné Láng Katalin

Minőségbiztosítási rendszerek a kereskedelemben,
különös tekintettel az élelmiszerhigiéniával
kapcsolatos szabályokra (HACCP)

NSZFI
NEMZETI SZAKKÉPZÉSI
ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

A követelménymodul megnevezése:

A kereskedelmi egység szabályszerű működtetése

A követelménymodul száma: 0005-06 A tartomelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-004-30

MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI RENDSZEREK A KERESKEDELEMBEN, KÜLÖNÖS TEKINTETTEL AZ ÉLELMISZERHIGIÉNIÁVAL KAPCSOLATOS SZABÁLYOKRA (HACCP)

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

A nagyobb áruházláncok honlapjaira látogató érdeklődők egyre gyakrabban találkozhatnak olyan tájékoztatókkal, amelyekben a kereskedők azt kívánják bizonyítani a leendő vásárlók számára, hogy tevékenységükben nagy jelentőséget tulajdonítanak a kiváló minőségű kereskedelmi munkának, a vevőközpontú szolgáltatásnak.

Az alábbiakban 2 ismert áruházlánc honlapjáról származó idézeteket olvashat.

CBA: "A vásárlók elégedettsége nem csak az áruk választékától és áraitól, hanem a szolgáltatás minőségétől is függ. A CBA a kereskedelmi egységeket, berendezéseket folyamatosan fejleszti, hogy minél korszerűbben és gyorsabban tudják kiszolgálni a fogyasztókat, a CBA-tól megszokott tiszta, családias, barátságos környezetben. A magyar fogyasztók mindig keresni fogják a hazai termékeket, amelyekre kiemelt hangsúlyt fektet a CBA, ezért saját fejlesztésű, magas minőségű magyar termékeket kezdett el gyártatni, Minőségi Magyar névvel ellátva."¹

¹ www.cba.hu/CBAbemutakozik/tervek_a_jovoben (letöltve: 2010. október 15.)



1. ábra: Egy CBA áruház bejárata

ALDI

"Az ALDI a diszkont-elv és a minőségi igény következetes összekapcsolásának a híve. A vállalat fennállásának kezdete óta a kiemelkedő teljesítményre összpontosítunk, hogy vásárlóinknak valódi minőséget kínáljunk, amelynél a termék értéke, haszna és ára meggyőző. Célunk az, hogy a kiváló minőségű termékeket mindenki számára elérhetővé tegyük. Ennek során teljességre törekvő minőségfelfogást képviselünk, amely sokoldalúan kívánja szolgálni vásárlóink érdekeit."²

² [http://www.aldi-hungary.hu/vallalat/alapelvunk a minőség](http://www.aldi-hungary.hu/vallalat/alapelvunk_a_minőség)



2. ábra: Egy ALDI áruház bejárata

Ön szerint miért tartják fontosnak a kereskedelmi láncok az ilyen tartalmú vásárlói tájékoztatók közzétételét?

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

1. A minőség és a minőségtanúsítás

Egy kereskedő gyakran kerül abba helyzetbe, hogy mielőtt a vásárló döntene egy termék megvásárlásáról, azaz kiválasztásáról a többi hasonló rendeltetésű termék közül, tőle kér információkat annak minőségével kapcsolatban. Ha az eladónak vannak közvetlen tapasztalatai a termékkel kapcsolatban, akkor könnyen tud segíteni. Például mondhatja, hogy nyugodtan vegyen a vásárló az adott gyümölcsből, mert ő már kóstolta, és nagyon finomnak találta. Az esetek többségében ennél sokkal nehezebb segítséget nyújtani a vásárlónak. Ilyenkor a gyártó vagy más minőségtanúsításra feljogosított szervezet által a terméken elhelyezett, a minőségre vonatkozó jelzések, tájékoztatók nyújthatnak segítséget.

Fontos feladata a kereskedőnek, hogy tisztában legyen a minőség fogalmával, valamint a tanúsítványok tartalmával, jelentésével.

A minőség a termék vagy szolgáltatás olyan tulajdonságainak és jellemzőinek az összessége, amelyek alkalmassá teszik kifejezett vagy elvárható igények kielégítésére.

A minőséget több szempont szerint lehet megítélni. A legjobb, ha egy termék valamennyi szempontnak megfelel.

Ennek megfelelően mondhatjuk, hogy a minőségnek több szintje van:

- 1. Megfelelés az előírásoknak, szabványoknak (ez a legrégebbi minőség- megítélési szempont) Ha egy termékre vannak kötelező előírások, akkor azokat a gyártónak be kell tartania. Például egy élelmiszer nem tartalmazhat egészségre veszélyes anyagokat. Attól, hogy az áru megfelel ennek a szempontnak, még nem biztos, hogy a vevők meg is vásárolják, mert egyéb igényeik is vannak, amelyek befolyásolják a döntésüket.
 - 2. Megfelelés a használatra való alkalmasságnak.
 - 3. Megfelelés a vevő nyilvánvaló igényeinek
 - 4. Megfelelés a vevő rejtett (látens) igényeinek.
- Az utóbbi időkben a fenti lista kiegészül a következőkkel:
- 5. Megfelelés a környezetvédelmi elvárásoknak
 - 6. Megfelelés a társadalmi elvárásoknak.

Például egy személygépkocsi esetén amellet, hogy kötelező műszaki előírásoknak meg kell felelnie, fontos, hogy kielégítse a vevő nyilvánvaló igényeit a biztonsággal, kényelemmel, a jármű esztétikai megjelenésével, stb. kapcsolatban. Sok esetben a döntést az a rejtett igény is befolyásolja, hogy a vevő szeretne a környezetében "felválni" az autójával, ezért a valós szükségleteit meghaladó méretű, fogyasztású, felszereltségű gépkocsit választja. Ma már szerencsére egyre több vásárló figyel döntésénél a környezetvédelmi szempontokra is. Egy autó esetén ilyen igény lehet az alacsony üzemanyag fogyasztás, amely esetén kevés légszennyező gáz kerül a levegőbe. Ez egyben a társadalmi igényeknek való megfelelést is jelenti.

A környezetet-tudatos vásárlók döntéseit lehet olyan tanúsítványokkal megkönnyíteni, amelyben garantálják, hogy a termék összetétele, a gyártás folyamata nem károsította a környezetet. A társadalmi elvárások között lehet még megemlíteni, hogy a terméket ne gyermekmunkások készítsék (gondoljunk a kézi csomózású keleti szőnyegekre).

A minőségi osztály megmutatja, hogy az elkészült termék minősége mennyire felel meg a tervezett minőségnek. (Mennyire felel meg az előbbiekben részletezett szempontoknak.)

A minőség tanúsítása

A termékek minőségét tanúsítani kell a fogyasztó számára. **A tanúsítás adott, elfogadott minőségi követelményeknek való megfelelés igazolását jelenti. A termék minőségtanúsítása meghatározott szerv vizsgálata alapján felelősséggel kiadott igazolás arról, hogy a termék megfelel az előírt követelményeknek.**

A tanúsítás megjelenítése a terméken vagy az ahhoz csatolt tájékoztató címkéken történik. A tanúsítást végezheti a gyártó, vagy a gyártótól független tanúsító szervezet.

Mivel a konkrét tanúsítványok részletezése másik tananyag része³, ezért most csak nagyon röviden említjük meg a tudnivalókat.

A magyar minőségtanúsítási rendszer több szintű.

1. szint: A gyártó megfelelési tanúsítása

A gyártó köteles a terméknek a fogyasztó számára fontos tulajdonságait és jellemzőit feltüntetni! Erre a vásárlói döntés megkönnyítése céljából van szükség. Pl. a termék osztályba sorolása, szabványszáma, CE-jel, műszaki dokumentáció, stb.

2. szint: A független szabványossági tanúsítás

Minőséget olyan, a gyártótól független szervezetek tanúsíthatnak, amelyek rendelkeznek mindazon személyi és műszaki feltételekkel, amely alapján el tudják végezni a szabványban megadott vizsgálatokat. Az ilyen laboratóriumokat akkreditált laboratóriumoknak nevezzük.

A független szabványossági minőségtanúsítás akkreditált laboratórium vizsgálata alapján kiadott hiteles tanúsítvány, amely igazolja, hogy a vizsgált termék megfelel az előírásoknak, szabványoknak.

A független szabványossági tanúsítás általában önkéntes. A tisztességes gyártónak érdeke a fogyasztók bizalmának elnyerése azáltal, hogy független céget kér fel a tanúsításra.

Egyes termékcsoporthoz azonban kötelezővé tehetik a független tanúsítás meglétét, elsősorban az egészségre, biztonságra veszélyes termékek esetén.

3. szint: A független megkülönböztető tanúsítás

Egyes jó minőségű termékeket gyártó vállalatok szeretnék megkülönböztetni a többi, hasonló rendeltetésű terméktől.

Számos megkülönböztető minőségi jel elnyerésére pályázhatnak a gyártók.

³ A fogyasztók tájékoztatásával kapcsolatos szabályok: Tájékoztatás a termék minőségéről és megfelelőségéről

A minőségi jelek kibocsátói kritériumrendszert dolgoznak ki arra, hogy milyen tulajdonságokkal és jellemzőkkel rendelkező termékek kaphatják meg a jel viselésének jogát.

A pályázatot megjelentetik, majd a gyártók által benevezett termékeket (a nevezési díj megfizetése után) független, akkreditált laboratóriumokban megvizsgálják. Ha a termék megfelel, egy meghatározott ideig viselheti a jelet. Ez mérhető gazdasági hasznot jelent a gyártónak, ezért érdemes anyagiakat áldozni a pályázatra. Természetesen a terméket későbbiekben is ellenőrzik, és ha minőségromlást tapasztalnak több esetben, visszavonhatják a jel viselési jogát.

A független megkülönböztető tanúsítás jellegéből adódóan önkéntes.

A legismertebb magyar megkülönböztető minőség jelek:

- Kiváló Áruk Fóruma (KÁF) (Ez volt a legismertebb, a legelső magyar védjegy)
- Kiváló Magyar Élelmiszer
- Környezetbarát Termék védjegy
- Magyar Minőség Háza védjegy
- Magyar termék Nagydíj
- KERMI különdíj és minőségjel (Kereskedelmi és Minőségellenőrző Intézet új neve az új tulajdonos miatt: TÜV SÜD KERMI)





3. ábra: Kiváló Magyar Élelmiszer védjegy

A független megkülönböztető minőségtanúsítás akkreditált laboratórium vizsgálata alapján kiadott hiteles tanúsítvány, amely igazolja, hogy a vizsgált termék megfelel a kiíró szervezet által meghatározott előírásoknak, a pályázati feltételeknek, ezáltal a termék minősége meghaladja a többi, hasonló rendeltetésű termék minőségét.

2. A minőségbiztosítás

Ma már nem csak termékek minőségét lehet független szervek által tanúsíttatni.

Japánból indult az a szemléletmód, mely szerint jó minőségű termékeket csak minőségközpontú vállalatirányítás mellett lehet előállítani. Egy termék életútjának minden lépésében a minőséget kell a központba helyezni! Ezt nevezték el teljes körű minőségirányításnak, angolul Total Quality Management-nek, azaz TQM-nek.

Később az is nyilvánvaló lett, hogy nem csak a gyártók tevékenységénél fontos, hogy a minőség álljon a szemlélet központjában. **A kereskedők minőségszemléletű tevékenysége is nagyban befolyásolja a piaci sikerüket.**

A minőségközpontú szemlélet elterjedése után kiderült, hogy a vásárlók egy része azt is igényli, hogy ne károsítsa feleslegesen a környezetet egy gyártó, egy szolgáltató. Ezért kidolgozták a környezetközpontú irányítási rendszereket is.

A minőségtanúsítás eddigi definíciója kibővül a gyártó és szolgáltató vállalatok tevékenységére vonatkozó kitételrel.

A minőségtanúsítás meghatározott szerv vizsgálata alapján felelősséggel kiadott igazolás arról, hogy egy termék, egy gyártási folyamat, vagy egy szolgáltatás megfelel az előírt követelményeknek. A (gyártó, szolgáltató) vállalkozások tevékenységére vonatkozó minőségtanúsításokat minőségbiztosítási rendszereknek is nevezik.

A minőségbiztosítási rendszerek lényege, hogy azok a cégek, akik tanúsíttatni tudják, hogy képesek jó minőségben gyártani, szolgáltatni, piaci előnyre tehetnek szert.

Gondoljon arra, hogy napjainkban egy fogyasztó már hány kereskedelmi cég közül választhat, ha vásárolni szeretne. Mi alapján választ? Választhat az ott forgalmazott termékek választéka, minősége alapján, a kereskedelmi munka színvonala alapján: milyenek a vásárlás körülményei, hogyan viselkednek az eladók a vevőkkel, tud-e információt kérni, ha szüksége van rá, nyújtanak-e számára a vásárlással összefüggő szolgáltatásokat (például házhoz szállítják-e terméket), hogyan intézik az esetleges reklamációs eseteket, stb. Hiába forgalmazza a legjobb minőségű termékeket, ha a vevő nem értékeli, hogy ő fontos a kereskedő számára, ha nem jók a körülmények, ha nem megfelelő hangnemben beszélnek vele, ha nem tud információt kérni, akkor legközelebb másik helyen fog vásárolni.

Ne feledje, hogy a minőség kulcsa az ember. Ha Ön áll majd kapcsolatban a vásárlóval, akkor az Ön munkája alapján fogja megítélni a vevő az egész kereskedelmi egységet. Tisztában kell lenni a feladataival, és azt pontosan el kell végeznie. Ahhoz, hogy az egész tevékenység jó minőségű legyen, ahhoz minden munkakörben dolgozónak jól kell teljesítenie. Például egy élelmiszerkereskedelmi egységben a takarítás ugyan olyan fontos tevékenység a tökéletes higiénia elérése szempontjából, mint a pulton kiszolgálás.

A minőségbiztosítási tanúsítvány megszerzése szinte minden esetben önkéntes a vállalat számára, de egyes esetekben jogszabály is előírhatja megszerzését (pl. élelmiszer előállítók, forgalmazók számára) vagy a szerződő partner is kikötheti meglétét. A tanúsítvány megszerzése komoly munkába és sok pénzbe kerül a gyártók, forgalmazók számára.

A minőségbiztosítási rendszerek elnyerésének szempontjait szigorú szabványok tartalmazzák. Ezért a nevük mellett a szabvány számát is gyakran feltüntetik.

3. A szabványokról röviden

A szabványokról külön tananyagban tanul majd. Most csak annyit említünk meg, amennyi a minőségbiztosítási szabványok megértéséhez szükséges.

A szabványosítás a felhasználó és a fogyasztó érdekében végzett szabályozó, egységesítő tevékenység, amelynek írásos megjelenítése a szabvány.⁴

A szabványok bárki számára elérhetők, megvásárolhatók.

A szabványok általánosságban csak ajánlások, nem kötelező a betartásuk. Ugyanakkor az Európai Unió tagországai megegyeztek, hogy egyes irányelvek valamennyi tagországban egyenértékűek és kötelezőek lesznek. Ezeket DIREKTÍVÁKNAK nevezzük. A gyártónak tanúsítania kell a direktíváknak való megfelelést a CE jel feltüntetésével egyes termékcsoportok esetén.

A szabványosításnak, így a szabványoknak számos funkciója van.

1. Kölcsönös megértés megteremtése a gazdaság szereplői között

2. A fogyasztók biztonságának védelme: alapvető követelmény, hogy a termék ne veszélyeztesse a fogyasztó személyi biztonságát, egészségét és vagyonát (érintésvédelem). Ez direktíva!

3. A környezet védelme: a termékek és azok működése ne károsítsa a természetet, ami társadalmi érdek (zöld kártya) Direktíva!

4. A minőség szabályozása: A szabvány a minőségi követelmények egyik legfontosabb meghatározója.

5. A termék rendeltetésszerű használatra való alkalmasságának biztosítása.

⁴ Magyarországon az 1995. évi XXVIII. törvény rendelkezik a nemzeti szabványosításról, amely így fogalmazza meg a szabványosítás és a szabvány fogalmát: „Szabványosítás: olyan tevékenység, amely általános és ismételten alkalmazható megoldásokat ad fennálló vagy várható problémákra azzal a céllal, hogy a rendező hatás az adott feltételek között a legkedvezőbb legyen.”

"A szabvány elismert szervezet által alkotott vagy jóváhagyott, közmegegyezéssel elfogadott olyan műszaki (technikai) dokumentum, amely tevékenységre vagy azok eredményére vonatkozik, olyan általános és ismételten alkalmazható szabályokat, útmutatókat vagy jellemzőket tartalmaz, amely alkalmazásával a rendező hatás az adott feltételek között a legkedvezőbb".

6. Csatlakoztathatóság (kompatibilitás), cserélhetőség biztosítása.

A szabványok által különböző gyártók termékei egymással helyettesíthetőkké válnak. A termék nemzetközi elterjedését teszik lehetővé (villanyégő).

7. Választékrendezés: Gazdaságos méretsorok kialakítását teszi lehetővé oly módon, hogy azokkal széleskörű vevői igényeket lehessen kielégíteni (ruházati konfekció termékek, lábbelik, csavarok).

8. Ismételhetőség, többszörözhetőség biztosítása: Lehetővé teszi, hogy a vevő által már megkedvelt termékeket bármikor a megszokott minőségben, méretben, formában, jellemzőkkel újra megvásárolhassa.

9. A korszerűség, a technika mai állásának tükrözése

10. Azonosíthatóság biztosítása: a szabvány alapján végzett tevékenységek ellenőrizhetők és egymással összemérhetők. Ide tartoznak a minőségbiztosítási rendszereket leíró szabványok, sőt szabványsorozatok.

A szabványosítás öt egymásra épülő szinten történik:

- 1. Vállalati szabványosítás
- 2. Szakmai szabványosítás
- 3. Nemzeti szabványosítás (A magyar szabványok jele: MSZ)
- 4. Regionális szabványosítás (Az európai szabványok jele: EN)
- 5. Nemzetközi szabványosítás (A nemzetközi szabványok jele: ISO)

A szabványok jelölése: betűkkel és számokkal történik. A jelölésben gyakran megjelenik az évszám, amelyben az adott szabványt elfogadták.

- MSZ EN Európai Unió szabvány honosítása.
- MSZ ISO Nemzetközi szabvány honosítása.
- MSZ EN ISO Olyan nemzetközi szabvány, amit az unió is elfogadott.

4. A legfontosabb minőségbiztosítási rendszerek:

A rendkívül erős helyi és nemzetközi verseny egyre inkább arra kényszeríti a vállalatokat, hogy a minőség elvet ne csupán a termékekre, de az egész vállalatra, annak működésére is kiterjesztve alkalmazzák.

Napjainkban a kereskedelmi láncok egyre szélesebb körben használják az önkéntes étel- és ital- minőség- és biztonsági szabványokat annak érdekében, hogy bizonyítsák: megfelelnek a különböző vevői követelményeknek.

Most röviden összefoglaljuk, hogy melyek ezek:

1. Az ISO 9000-es szabványsorozat:

Minőségirányítási rendszerek (MIR)– 9001:2009 (ISO 9001:2008)

Az MSZ EN ISO 9001:2009 a gazdasági szféra minden területén, a legszélesebb körben elterjedt szabvány, amely mára egységes nemzetközi követelményrendszer. Olyan egységes iránymutatást jelent, amely a vállalkozás méretétől, tevékenységétől, működésétől függetlenül alkalmazható.

Elősegíti és garantálja a termékek és szolgáltatások állandó kifogástalan minőségét, folyamatos fejlesztését és a vevői elégedettség növekedését, a vevői igényeknek való magasabb szintű megfelelést.

A minőségirányítási rendszer biztosítja a cégen belüli folyamatok áttekinthetőségét és a tevékenységek ésszerű dokumentálhatóságát, lehetővé teszi a folyamatok napi irányíthatóságát.

A nemzetközi gyakorlatban és egyezmények alapján egy vállalati minőségirányítási rendszert akkor tekintenek megfelelőnek és elfogadottnak, ha az adott szabványnak való megfelelését független, a szakterületen magas szintű minősítéssel rendelkező és a megfelelő módon feljogosított tanúsító szervezet tanúsította. ⁵

Az ISO 9001 rendszerrel rendelkező cég előnyei:

- A működés szabályozottabbá válik, hatékonysága nő.
- A minőségirányítás révén a folyamatok átláthatóvá válnak, a beosztottak munkája nyomon követhetővé válik
- A minőségbiztosítás, minőségirányítás csökkenti a selejtet, a hibás szolgáltatás arányát,
- Az átláthatóságból adódóan csökken a raktári, ráfordítási veszteség
- Az ISO 9001 segítségével a feladatokhoz kapcsolódó felelősségek egyértelművé válnak
- És végül a minőségbiztosítási, minőségirányítási rendszer bevezetése révén a cég működésének gazdaságossága nő. ⁶
- Egyes Európai Unió forrásokat is igénybe vevő pályázatok esetén kiköthetik, hogy csak olyan cég indulhat a pályázaton, amelynek van kiépített minőségbiztosítási rendszere.
- Az ISO 9001 tanúsított cég értéke növekszik
- A nemzetközi tanúsítvány végett a vevői bizalom megerősödik
- Az ISO 9001 megléte burkolt reklám
- A termék/szolgáltatás elfogadottá válik minden piacon

⁵ www.mszt.hu/tanúsítás/mir

⁶ <http://www.standard-team.hu/iso-9001.html> (letöltve 2010-10-16)

A rendszer kiépítése:

- A vezetés elköteleződése a minőségközpontú irányítás mellett.
- Egy tanácsadó cég felkérése a meglévő rendszer felülvizsgálatára, tanácsok adása a rendszer kiépítésére.
- A minőségbiztosítási rendszer kiépítése. A szükséges dokumentációk elkészítése. Itt megemlíthető a Minőségügyi Kézikönyv, amely tartalmazza a rendszer felépítéséhez és működtetéséhez szükséges adatokat, információkat, feladatokat.
- Egy független tanúsító cég megvizsgálja a kiépített rendszert, és megfelelőség esetén kiadja a tanúsítványt. Ezt a cég honlapján, egyéb kiadványaiban, reklámjaiban is használhatja.

2. Az ISO 14000-es szabványsorozat

Környezetközpontú Irányítási Rendszerek (KIR)– MSZ EN ISO 14001:2005 (ISO 14001:2004)

A környezetvédelemmel szembeni elvárások a cégeket szükségszerűen arra kényszerítik, hogy **környezeti politikájuk érvényesítésével piacképességüket megőrizzék és fejlesszék.**

A környezetközpontú irányítási rendszer bevezetése és működése elősegíti a természeti erőforrások megóvását, a szennyezések és kockázatok csökkentését, a dolgozók és a környéken lakók egészségének megőrzése érdekében.

A KIR működtetése az alábbi kedvező hatásokat eredményezi:

- anyag- és energiafelhasználás csökkenése,
- szennyezőanyag-kibocsátás csökkenése,
- hulladék keletkezés csökkenése,
- hulladék-újrafelhasználás javulása,
- környezetvédelmi szempontból biztos üzemeltetés feltételeinek kialakulása, amely kockázatcsökkentést eredményez⁷,
- felértékelődés a pénzintézeteknél és biztosítóknál,
- környezetért viselt felelősségek egyértelmű meghatározása,

⁷ A minőségtanúsítvány megszerzése nem szabad, hogy hamis biztonságérzetet okozzon a cégnél. Az egész országot megrázó, 9 halálos áldozatot követelő 2010 októberében bekövetkezett vörösiszap-ömlésben érintett cégnek, a Magyar Alumínium ZRt-nek is volt ISO 14001-es és 9001:2000-es minőségtanúsítványa is. A honlapjukon a következő olvasható: "Jól lokalizált, korszerűen megépített, monitor rendszerrel ellátott üzembiztos tárolók szolgálnak a vörösiszap tárolására. Az ISO 14001 szabvány szerinti környezetközpontú irányítási rendszert 1999-ben vezettük be. Társaságunk messzemenően elkötelezte magát a környezetre gyakorolt negatív hatások minimalizálására, az európai előírások betartására. Korszerű technológiák és berendezések szolgálják a természetes vizek és a levegő tisztaságának védelmét." (www.mal.hu/kornyezetvedelem) Tehát a kockázatot nem csökkenti nullára a tanúsítvány megszerzése.

- a cég társadalmi, közösségi és piaci megítélésének javulása,
- új belföldi és exportpiacok megszerzése, megtartása, illetve bővítése,
- hatósági kapcsolatok javulása,
- korszerű menedzsment rendszerek alkalmazása.⁸

A rendszer kiépítése és előnyei megegyeznek az ISO 9000-es rendszerével.

3. HACCP rendszer (Veszélyelemzés, Kritikus Szabályozási Pontok, angolul Hazard Analysis, Critical Control Point)

Ma már a világ számos országában, így hazánkban is jogszabályokban kötelezővé tették a HACCP élelmiszerbiztonsági rendszer bevezetését az élelmiszerlánc szereplői számára, így az élelmiszer forgalmazók számára.⁹

Az élelmiszer kereskedelemben ez olyan fontosságú minőségbiztosítási rendszer, hogy külön fejezetben tanulunk róla.

4. ISO 22000:2005 szabvány: Élelmiszer-biztonsági rendszerek tanúsítása, igazolása, az élelmiszerláncban részt vevő szervezetekre vonatkozó követelmények

Az ISO 22000:2005 szabvány magában foglalja a HACCP előírás alapelveit és alkalmazásának lépéseit.

Az ISO 22000:2005 szabvány (az élelmiszerláncban részt vevő szervezetekre vonatkozó követelmények) szerint kiépített élelmiszer-biztonsági rendszer önmagában is tanúsítható, ugyanakkor követelményei integrálhatók a többi rendszerrel(MIR, KIR)¹⁰

5. A HACCP rendszer

⁸ www.mszt.hu/tanúsítás/kir

⁹ *Érdekesség, hogy ezt az élelmiszerbiztonságot szavatoló rendszert az amerikai űrhajósok élelmiszerei számára dolgoztatta ki a NASA, az Amerikai Űrkutatási Intézet. 1959-ben felkértek egy amerikai élelmiszer feldolgozó céget, hogy fejlesszen ki 100%-os biztonságú élelmiszereket, melyeket a világűrben fognak elfogyasztani. Fontos feladat az élelmiszerbiztonság megvalósítása, hiszen elképzelhetjük, hogy milyen problémát okozhat egy űrhajós hasmenése vagy hányingere...*

¹⁰ www.mszt.hu/tanúsítás/iso22000

Ahogy már említettük, az USA-ban kifejlesztették a HACCP (Veszélyelemzés Kritikus Szabályozási Pontok) rendszerét. A HACCP rendszert évtizedek alatt szinte az egész világon kipróbálták már, és azóta is hatékonyan alkalmazzák az élelmiszerbiztonság megvalósítása céljából.

Az élelmiszerbiztonság és az egészségügyi veszélyek megelőzése érdekében, a vállalkozásoknak HACCP rendszert kell bevezetniük és alkalmazniuk. Nem elegendő más cég HACCP rendszerének „lemásolása”, mert ezt a rendszert adaptálni kell az adott vállalkozásához, figyelembe kell venni a helyi specialitásokat, az egyedi technológiákat.

Minek a rövidítése a HACCP?

H	Hazard	Veszély	
A	Analysis	Elemzés	Valamennyi lehetséges veszélyt elemezni kell
		Analízis	
C	Critical	Kritikus	
C	Controll	Szabályozás	Az előforduló élelmiszerbiztonsági veszélyek valószínűségét kell csökkenteni
		Kontroll	
P	Point	Pontok	

A HACCP bevezetésének szükségessége, célja:

- az élelmiszer-fertőzések, mérgezések megelőzése,
- az élelmiszerek minőségének biztosítása, azaz
- a fogyasztók részére értékesített élelmiszer ne okozzon egészségi ártalmat!

A HACCP lényege:

A vezetés felméri, hogy tevékenységük során milyen veszélyforrások vannak.

A technológia során a veszéllyel mi történik (nő vagy csökken)?

Milyen intézkedéseket kell tenni a veszélyek megelőzésre, megszüntetésére, csökkentésére?

Milyen saját, belső ellenőrzéseket kell bevezetni a fentiek elérésére?

Összesítve: A HACCP rendszer lényege az élelmiszer kereskedelemben, hogy a vezetésnek fel kell mérnie a kereskedelmi egység tevékenységének veszélyeit, meg kell határozniuk a veszélyes (kritikus) pontokat és intézkedéseket kell tenni a veszélyek kiküszöbölésére. Az egész folyamatot dokumentálni kell.

Minden élelmiszer-kereskedelemben dolgozónak tisztában kell lennie a veszélyforrásokkal és a veszélyek megelőzésének, kiküszöbölésének módjával! Mindenkinél tudnia kell a feladatát, és azt el kell végeznie!

A veszélyek biológiai/mikrobiológiai, kémiai, fizikai eredetű anyagok, melyek a veszélyforrásokon (hordozókon) keresztül juthatnak az élelmiszerbe.

1. Biológiai veszélyek:

- mikroorganizmusok (baktériumok, vírusok, penészek)
- bélférgek petéi
- egyéb egysejtű élőlények, élősködők

*A mikrobák egy része eleve benne van egyes élelmiszer nyersanyagokban. A nyers baromfi-hús és belsőségek, a nyers tojás nagyon gyakran tartalmaznak szalmonellákat, de a húsok tartalmazhatnak kórokozó E. coli bacilusokat is. Ezért **nagyon fontos, hogy ezeket más élelmiszerek keresztszennyeződésének kizárása miatt szigorúan elkülönítetten kezelni, valamint hogy forgalmazásuk során a hűtőláncot betartani.** Egyes állati eredetű élelmiszerekben előfordulhatnak olyan mikrobák is, amelyek a hűtőszekrény hőmérsékletén is képesek szaporodni (*Listeria monocytogenes*, *Yersinia enterocolitica*), ezért **nem szabad az egyes állati eredetű élelmiszereket még hűtőszekrényben sem a fogyaszthatósági időn túl tárolni.** Más kórokozók, ilyenek pl. a vérhast okozó shigellák vagy a széklet útján terjedő vírusok (rota- és calicivírusok, „A” típusú fertőző májgyulladás kórokozója), amelyek csaknem kizárólag közvetlenül az emberről kerülnek az élelmiszerekbe. Ezért **a személyi higiéniai előírások be kell tartani, elsősorban a kézfertőtlenítésre kell nagyon nagy gondot fordítani.** A vírusok az élelmiszerekben nem szaporodnak. Az eddig említett mikrobák közvetlenül, mintegy fertőző betegséget okozva betegítik meg a fogyasztót. **Egyes kórokozók az általuk termelt mérgeanyagok útján betegítik meg az embert.** Ilyenek pl. a nehezen elpusztítható spórás bacilusok (*Bacillus cereus*, kórokozó *clostridiumok*), vagy a többnyire az élelmiszerekbe az emberről belekerülő gennykeltő mikrobák (*Staphylococcus aureus*). Ezek esetében az egyéb szabályok betartásán kívül **a legfontosabb a hűtőlánc betartásával a mérge-termelésük megakadályozása.***

Lényeges mikrobiológiai veszélyt jelenthet még az élelmiszerkereskedelem során a keresztszennyezések kialakulása miatt a nem megfelelően elvégzett tisztítási-fertőtlenítési tevékenységből adódóan a mikrobák túlélése is.



4. ábra: A sajtok és a húsfeldolgozó-ipari termékek külön pultban

Összesítve az élelmiszerbe kerülésük módjait:

- nyers élelmiszerről
- dolgozóról
- szennyezett eszközökről
- talajból, levegőből
- rovarról, rágcsálóról
- egyéb

Védekezés ellenük:

- fertőtlenítő szerekkel
- savakkal, lúgokkal
- hőkezeléssel
- tisztasággal
- személyi higiéniával, (kézmosás!)
- megfelelő tárolással (elkülönítés, hűtés)

2. Kémiai veszélyek:

- vegyi anyagok: takarítószeres, fertőtlenítők, mosogatószeres
- rovar- és rágcsálóirtók
- növényvédő-szeres
- állatgyógyászati szeres
- környezetből eredő szeres

Bár a vegyi anyagok élelmiszerek fogyasztása útján ritkán okoznak heveny egészségkárosodást a fogyasztóknál, azonban azok az emberi szervezetbe lassan felhalmozódva, akár nagyon súlyos krónikus betegségeket, esetleg rosszindulatú daganatos megbetegedéseket okozhatnak.

Bekerülésük módjai:

- már az alapanyag tartalmazza
- gondatlanság
- sérült csomagolás

Védekezés ellenük:

- beszállítók gondos megválasztásával
- vegyszerek gondos tárolásával, kezelésével
- szabályos rovar- és rágcsáló irtással
- megfelelő tárolással

3. Fizikai veszélyek és forrásuk:

- üvegszilánk, egyéb szilánk, szegek, csavarok
- kavics, gyommagvak (már a beszállított élelmiszer tartalmazhatja)
- dolgozókról haj, gomb, ékszer, műköröm stb.
- rovarok, rágcsálók ürüléke
- ételkészítés eszközeinek darabjai
- stb.

Védekezés ellenük:

- beszállítók gondos megválasztásával
- alapanyag ellenőrzésével
- üvegtörés megelőzésével
- dolgozókon hajháló, sapka viselésével, higiénias és viselkedési szabályok betartásával
- szükségtelen tárgyak eltávolításával az élelmiszer környezetéből

HACCP szempontjából a hagyományos áruismereti árucsoportosítás nem megfelelő. A gyakorlatban azokat az árukat soroljuk egy csoportba, amelyek azonos veszélyekkel és azonos elhárítási lehetőségekkel rendelkeznek. Ezek a csoportok:

- I. Nyers tökehús, baromfi, belsek
- II. Ömlesztett hal és egyéb halászati termékek
- III. Friss tojás
- IV. Ömlesztett tejtermékek és húskészítmények
- V. Csomagolt hűtést nem igénylő termékek
- VI. Csomagolt hűtve vagy fagyaszta tárolást igénylő termékek
- VII. Ömlesztett kenyér és egyéb sütőipari termékek
- VIII. Ömlesztett zöldségek és gyümölcsök, salátában forgalmazott termékek
- IX. Ömlesztett hidegkonyhai és cukrász termékek

Az egyes árucsoportokkal kapcsolatban a helyi HACCP szabályozások a következőket tartalmazzák:

- Termékleírás
- Általános leírás
- Csomagolás
- Tárolás
- Minőség-megőrzési idő, fogyaszthatósági idő
- Várható felhasználás
- Az élelmiszer-biztonságot megalapozó intézkedések
- Folyamatára (a termékbeszerzéstől az eladásig minden lépést tartalmaz)
- Az egyes lépésekhez tartozó veszélyek és elhárításukra vonatkozó szabályok (jó kereskedelmi gyakorlat)

Az eladónak fontos feladata a folyamat lépéseivel és a hozzá tartozó „jó kereskedelmi gyakorlattal” tisztában lenni. A **jó kereskedelmi gyakorlat** az élelmiszer kereskedelemben az eladók számára az egyik legfontosabb szabályrendszer, amely általánosan, majd műveletként és árucsoportonként konkrétan és részletesen tartalmazza, hogy mire kell ügyelni a kereskedelmi egységben.

Az **általános feltételek** tartalmazzák egy élelmiszer kereskedelemmel foglalkozó létesítmény létesítési feltételeit higiéniai szempontból. A HACCP rendszer csak az előírásoknak és az ún. jó higiénias gyakorlat (angol rövidítése: GHP) útmutatásainak megfelelően kialakított és üzemeltetett egységben kezdődhet meg.

Az általános feltételek fejezetben található az eszközökre vonatkozó szabályok ismertetése is.

Például: Minden felszerelési eszközt, használati tárgyat és berendezést, amely az élelmiszerekkel érintkezhet, tisztán, ép, jó állapotban kell tartani, hogy az élelmiszerek szennyeződésének kockázata a lehető legkisebbre csökkenjen.

A **kereskedelmi tevékenység** minden lépésében vannak betartandó szabályok. Ezeket veszi sorra a következő fejezet. (Ha Ön élelmiszer eladó vagy kereskedő lesz, ezekkel a szabályokkal minden részletre kiterjedően megismerkedik a későbbiekben.)

Árubeszerzés:

Például: Az egyes áruféleségek beszállítóinak kiválasztásánál a legalapvetőbb szempont, hogy olyan beszállítót válasszanak ki, aki azonos minőségű, az élelmiszer-biztonsági követelményeknek maradéktalanul megfelelő termékek beszállítását szavatolni tudja. Ezért az élelmiszer-előállítók, forgalmazók közül azokat kell előnyben részesíteni, akik HACCP rendszert üzemeltetnek (ez ma már jogszabályi követelmény), illetve ISO tanúsítással rendelkeznek. Ellenkező esetben csak olyan, egyéb szükséges hatósági engedélyekkel rendelkező beszállító fogadható el, amely esetében megfelelő saját vagy egyéb hiteles referenciával rendelkezünk.

A hűtést igénylő élelmiszerek vásárlásakor fokozott figyelmet kell fordítani a hűtve vagy fagyasztva tárolást igénylő termékek esetleges felmelegedésének kizárására, a hűtlánc betartására.

Áruszállítás:

Például: Ha a szállítójárműben, illetve eszközben többféle élelmiszert szállítanak együtt, akkor ahol szükséges, hatékony elválasztást kell biztosítani a termékek között az élelmiszer keresztaszennyeződésének elkerülése érdekében. Az élelmiszereket zárt rakterű, élelmiszer-szállítás céljára kiképzett járműveken kell szállítani. Élelmiszerek szállítására csak olyan szállítóeszközt vagy járművet szabad használni, amely az élelmiszer minőségének megőrzéséhez szükséges tárolási hőmérsékletet a szállítás teljes ideje alatt biztosítja. Nem szabad élelmiszerral együtt szállítani olyan élelmiszert és egyéb anyagot, amely azt szennyezheti, vagy egyéb módon károsíthatja. Ilyen járművel más árut, illetőleg a gépkocsi vezetőjén és a rakodáshoz szükséges dolgozón kívül más személyt szállítani tilos.

Árurendelés ütemezése

Például. Annyi árut és úgy szabad megrendelni, illetve átvenni, amelynek megfelelően szakosított átvétele biztosítható és megfelelő raktározásához elegendő kapacitás, rendelkezésre áll.

Áruátvétel

Például: Az áruk átvétele során gondoskodni kell azok élvezeti értékének megőrzéséről, és a fertőződéstől, szennyeződéstől, romlástól való védelméről. Élelmiszert épületen kívül a szabadban tárolni még átmenetileg sem szabad.

Raktározás

Például: Az áruk raktározása során gondoskodni kell azok élvezeti értékének megőrzéséről, és a fertőződéstől, szennyeződéstől, romlástól való védelméről. Az egyes élelmiszereket a gyártó vagy forgalmazó által előírt körülmények között kell tárolni. A tárolt élelmiszert a romlás megelőzése céljából rendszeresen felül kell vizsgálni.

A fogyaszthatósági, minőség-megőrzési időtartamokat figyelemmel kell kísérni. A romlott, romlásra gyanús, lejárt fogyaszthatósági idejű vagy minőség-megőrzési idejű, valamint az egyéb fogyasztásra alkalmatlanná vált (pl. sérült csomagolású) terméket a megfelelő minőségű forgalmazásra kerülő áruktól teljesen elkülönítetten kell tárolni, és jól látható módon meg kell jelölni (pl. „SELEJT ÁRU, NEM FORGALMAZHATÓ”).

A különböző megítélés alá kerülő árukat egymástól elkülönítetten úgy kell elhelyezni, hogy egymást ne szennyezzék, fertőzzék (nyershús, földes áru, vegyi áru, tojás stb.).

Előkészítési műveletek, kereskedelmi forgalmazást elősegítő előrecsomagolás

Például: Valamennyi előkészítési műveletet és az élelmiszerek kereskedelmi forgalmazást elősegítő csomagolását is a szakosítás szabályainak szigorú betartása mellett kell végezni. Nyers húst, baromfit, halat, zöldséget-gyümölcsöt, fogyasztásra kész élelmiszert nem szabad azonos helyen előkészíteni, előrecsomagolni. A különböző higiéniai megítélésű élelmiszerek előkészítéséhez, darabolásához szeleteléséhez használatos edényeket, eszközöket a rendeltetésüknek megfelelően kell jelölni és használni, elmosogatni és tárolni. Mindegyik helyen külön mosogatót kell felszerelni.

Csomagolások bontása

Például: Egyes termékek nagykereskedelmi csomagolását a termék további forgalmazása céljából ki kell bontani (pl. pácolt halak, egyes hidegkonyhai termékek, savanyított zöldségek, juhtúró, olajbogyó, stb.). A csomagolt termékek esetében azok megbontása előtt a külső csomagolást – esetleges szennyezettsége esetén meg kell tisztítani. A csomagolás megbontásakor olyan módszert kell alkalmazni, amely kizárja a csomagolóanyag darabkáinak a termékbe történő belekerülését.

Kereskedelmi forgalmazást elősegítő csomagolás

Például: Az élelmiszer csomagolására csak olyan anyag használható, amely ép, tiszta, mikrobiológiai szennyezéstől, egészségre ártalmas anyagtól mentes, engedélyezett, és a külön jogszabályokban meghatározott határértéken felül anyaga az élelmiszerben nem oldódik ki. A forgalmazás során az előcsomagolást olyan feltételek között és úgy kell végezni, hogy a termék ne szennyeződjék, és a csomagolás védje az élelmiszert a szennyeződéstől.

Kirakodás az üzletterbe és visszarakodás a raktárakba, tároló helyekre

Például: E műveletek végzése során gondoskodni kell az élelmiszerek élvezeti értékének megőrzéséről, és a fertőződéstől, szennyeződéstől, romlástól való védelméről, a szakosítás szabályainak betartásáról. A szakosítottság vonatkozik a dolgozók munkaruhájára is. A tároló helyekről történő kitárolás során a sorosság szabályait is be kell tartani, tehát az üzletterbe azokat a termékeket kell kihelyezni, amelyek minőség-megőrzési, fogyaszthatósági ideje előbb jár le. A hűtést vagy fagyasztva tárolást igénylő termékek rakodását csak a technológiailag legszükségesebb ideig szabad végezni, de ezek hűtés nélkül semmi esetre sem tarthatók egy óránál hosszabb ideig.



5. ábra: Fagyasztópultban és hűtőpultban tárolt élelmiszerek szakosított tárolása

Üzletláti tárolás

Például: Az élelmiszerek üzletláti tárolása során is biztosítani kell a Raktározás pontban leírt szabályok betartását. Ez vonatkozik a hűtőberendezések légtere hőmérsékletének ellenőrzésére is. Azonban a különböző megítélés alá tartozó termékek itt már elhelyezhetők egy légtérben is a szakosítás szabályainak szigorú betartása, a keresztaszennyeződések kizárása mellett. A üzletláti be helyezett közvetlenül fogyasztható csomagolatlan élelmiszerek védelmét a vevők érintésétől és a cseppfertőzéstől megfelelő magasságú és kialakítású átlátszó, színtelen konzollal kell védeni, illetve az önkiszolgáló rendszerben forgalmazott termékeket megfelelő védelmet biztosító adagolóknak kell elhelyezni.

Értékesítés

Például: Tilos árusítani olyan élelmiszert, amely romlott, romlásra gyanús, szennyezett vagy a csomagolása deformálódott, sérült. A vevők részére a bevásárlás elősegítésére megfelelő tisztaságú bevásárló kosarakat vagy kocsikat kell biztosítani.

Kiszolgálásos árusítás esetén külön személy biztosításával külön helyen kell árusítani: a nyers húst, a nyers baromfihúst, a fogyasztásra kész húskészítményeket, a zöldséget, a gyümölcsöt, az egyéb élelmiszereket. Ahol nincs a szakosításnak megfelelő számú személyzet, ott nyers hús forgalmazása tilos. Az eltérő higiéniai megítélésű élelmiszerek kiszolgálása között a dolgozó köteles a kezét tisztára mosni, fertőtleníteni.

A pénztár árutovábbító szalagjának vagy egyéb élelmiszerekkel érintkező felületének szennyeződése esetén a pénztáros haladéktalanul köteles egyszer-használatos törölővel a szennyeződést eltávolítani, ha a szennyeződés fertőzésveszélyt jelent (pl. húslé) vagy vegyi szennyeződés veszélyét (pl. kifolyt gyógyszer) rejt magában, akkor a felület fertőtlenítéséről, illetve a szennyeződés jellegének megfelelő tisztításáról kell gondoskodjon.

Göngyölegek visszaváltása

Az üzletben a vásárlók által visszahozott göngyölegek visszaváltását lehetőleg az élelmiszer-forgalmazástól térben elkülönítetten külön személyzet biztosításával kell végezni. Ha ez nem biztosítható, ez az üzlet palackozott italok vagy zöldség-gyümölcs forgalmazó részén történhet. A vevőktől csak tiszta és sérülésmentes göngyöleg vehető át. Ha az átvételt nem külön személyzet végzi, a dolgozó a göngyölegek átvétele után, az élelmiszerek forgalmazásának megkezdése előtt alapos fertőtlenítőszeres kézmosást kell végezzen.

Az egész folyamatban a következő alapelveket kell betartani:

1. Hűtőlánc betartása

A hűtőlánc az adott termék esetén a minőségmegőrzéshez szükséges, a gyártó által előírt hőmérséklet betartását jelenti a gyártástól a forgalmazásig.

Általánosságban:

- A hűtést igénylő élelmiszereket 0–5 °C közötti, vagy a gyártó által ettől eltérően megadott, a termék csomagolásán feltüntetett hőmérsékleten kell tárolni.
- Az emlősállatok húsát 0–5 °C közötti,
- a baromfihúst 0–4 °C,
- a belsőségeket 0–3 °C,
- a friss halat az olvadó jég hőfokán (lehetőleg jégdarán egy rétegben elhelyezve, vagy jégdarával átrétegezve), illetve –2 – +2 °C,
- a tojást 2–18 °C közötti hőmérsékleten,
- a gyorsfagyasztott termékeket –18 °C alatti,
- a fagyasztott csirkét –12 °C alatti, illetve a gyártó által meghatározott hőmérsékleten kell tárolni.



6. ábra: Sertés- és marhahús tárolása hűtőpultban

A hűtő- és fagyasztva tárolókat megfelelő, lehetőleg kalibrált hőmérővel kell ellátni, és hőmérsékletüket rendszeresen ellenőrizni kell. Dokumentálás a Hűtőterek léghőmérséklet ellenőrzési lapján történik. Soron kívüli hőmérséklet ellenőrzést kell végezni minden műszaki jellegű probléma (pl. áramszünet, hűtőberendezés műszaki hibája, stb.) esetén.

2. Keresztzennyeződés elkerülése

A keresztzennyezés azt jelenti, hogy az egyik élelmiszer a másik élelmiszer szennyeződését okozza. Különösen a nyers, tisztítatlan, még feldolgozásra kerülő élelmiszerek jelentenek veszélyt a kész élelmiszerekre. Ezért minden olyan helyiség, eszköz, amely lehetőséget nyújt a nyers és kész élelmiszerek érintkezésére, kockázatot jelent.

Az élelmiszerek kockázatosságuk alapján a következő csoportokra lehet osztani¹¹:

- A: Hűtést nem igénylő, eredeti csomagolásban értékesített élelmiszerek (pl. só, cukor) Ezek nem veszélyesek, nincs kritikus pont.

¹¹ Szeitzné dr. Szabó Mária: HACCP ismeretek és közegészségügyi előírások

- B: Hűtést igénylő, eredeti csomagolásban értékesített élelmiszerek (pl. gyorsfagyasztott termékek, tejtermékek) Ezek közepesen kockázatosak.
- C: Hűtést igénylő, csomagolatlan termékek, amelyeket a fogyasztó nem közvetlenül fog elfogyasztani (Hőkezelésre kerül) (pl. nyers hús, baromfi) Ezek közepesen kockázatosak.
- D: Hűtést igénylő, csomagolatlan termékek, amelyeket a fogyasztó közvetlenül fog elfogyasztani (pl. hidegkonyhai termékek, szeletelt felvágottak, sütemények) Ezek nagyon veszélyesek.
- E: Ha az üzletben történik ételkészítés, előrecsomagolás, ezek nagyon kockázatos tevékenységek.

Példák a keresztszennyeződésre:

- A mikroorganizmusok átkerülhetnek egyik termékről a másikra: nyers hús a húsfeldolgozó-ipari termékeket fertőzheti.
- A földes áru, zöldség-gyümölcs szennyezheti a húst.
- Növény részek kerülhetnek a húusra.
- Zsír, húslé kerülhet a zöldségre szennyezett járművön.

3. Szakosítás

A keresztszennyezés elkerülhető szakosítással (szakosított áruszállítás, áruátvétel, raktározás, árukihelyezés).

A szakosítás célja, hogy mikrobákkal vagy más módon szennyezett, nyers, tisztítatlan, a feldolgozottság kisebb fokán álló élelmiszerek ne szennyezhessek a más, közvetlen fogyasztásra alkalmassá tett élelmiszereket. A szakosított tárolás kizárja, hogy az élelmiszerek egymást szennyezzék, vagy egymástól szagokat vegyenek át.

Például: Az áruátvételt úgy kell szervezni, hogy először a legnagyobb tisztaságú áruk átvétele történjen meg, és úgy haladjanak a kevésbé tisztább áruk átvétele felé. Ha ez valamely okból nem oldható meg, akkor a különböző tisztasági fokú áruféleségek átvétele között az áruátvételi hely és berendezései (különös tekintettel pl. a mérleg) megfelelő hatásfokú tisztításáról-fertőtlenítéséről gondoskodni kell.

A különböző megítélés alá kerülő árukat egymástól elkülönítetten úgy kell elhelyezni, hogy egymást ne szennyezzék, fertőzzék (nyershús, földes áru, vegyi áru, tojás stb.).

Külön-külön hűtőtérben helyezendők el: tökehús, baromfi hús, hal, zöldség-gyümölcs, tej és tejtermékek, húskészítmények, cukrászati készítmények, hidegkonyhai termékek.

Valamennyi előkészítési műveletet és az élelmiszerek kereskedelmi forgalmazását elősegítő csomagolását is a szakosítás szabályainak szigorú betartása mellett kell végezni. Nyers húst, baromfit, halat, zöldséget-gyümölcsöt, fogyasztásra kész élelmiszert nem szabad azonos helyen előkészíteni, előrecsomagolni. A különböző higiéniai megítélésű élelmiszerek előkészítéséhez, darabolásához szeleteléséhez használatos edényeket, eszközöket a rendeltetésüknek megfelelően kell jelölni és használni, elmosogatni és tárolni. Mindegyik helyen külön mosogatót kell felszerelni.



7. ábra: Halak árusítása jégen valamint élőhal-árusítás levegőztetett medencében

4. Személyi higiénia

Személyi higiénian értjük mindazon tárgyi feltételeket és dolgozói magatartást, amely megakadályozza, hogy kórokozó vagy szennyező anyagok a dolgozó kezéről, testéről vagy ruházatáról az élelmiszerre jussanak.

A tárgyi feltételekről a munkáltatónak kell gondoskodnia: WC, kézmosási lehetőség, stb.

A magatartási szabályokról a dolgozóknak megfelelő ismeretekkel kell rendelkezniük, és azokat be is kell tartaniuk.

Csak egészségügyi alkalmasság esetén alkalmazható egy személy az élelmiszer-kereskedelemben.

Végül összefoglalva a dolgozók feladatait a HACCP rendszerben:

A dolgozó

- a munkaköri leírásban szereplő vagy egyéb módon rábízott feladatot előírászerűen, tisztességesen végezze el,
- az esetleges hibákat, eltéréseket azonnal jelezze vezetőjének,
- romlásra gyanús vagy szennyezett élelmiszer értékesítését, átdolgozását, átcsomagolását megtagadja,
- munkája során tartson nagyfokú tisztaságot, teljes mértékben tartsa be az előírásokat, munkautasításokat és magatartási, higiéniai szabályokat.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. feladat

Az információtartalom elolvasása után válaszolja meg az esetfelvetésben szereplő kérdést: Miért tarják fontosnak a kereskedelmi láncok a minőségre utaló vásárlói tájékoztatók közzétételét?

2. feladat

Az élelmiszerhigiénia megőrzésnek egyik fontos mozzanata, amely betartásával számos veszély megelőzhető: a szabályos takarítás.

Ahhoz, hogy a dolgozók a takarítást, a fertőtlenítést mindig megfelelően, az elvárásoknak és az előírásoknak megfelelően végezzék, takarítási-fertőtlenítési útmutatót kell készíteni. Erre lát az alábbiakban egy példát. Olvassa el, majd válaszoljon a feltett kérdésekre írásban!

Takarítási szabályok¹²: A hatékony takarításhoz a következőket kell tennie:



Távolítsa el a durva fizikai szennyeződések!



A zsíros felületek takarításához használjon zsíroldószert!

Fertőtlenítés előtt öblítse le hideg vízzel a szennyeződött felületet.

Vigye fel a felületre a fertőtlenítőszert!



Hagyja a felületen a szert a termék csomagolásán jelölt időtartamig (ez általában legalább 5 perc)! Ez idő alatt a fertőtlenítőszer kifejti hatását.



Alaposan öblítse le a felületet ivóvízzel, így nem marad vegyszer a felületen, ami nemkívánatos szermaradványok jelenlétét okozná az élelmiszerekben!



Hagyja megszáradni a fertőtlenített felületet! Ne használjon törlerongyot, mert az ismételt szennyeződést okozhat!

8. ábra. Takarítási szabályok

Kérdések:

a. Miért fontos az áruátvételi mérleg rendszeres tisztítása, ha különböző élelmiszereket mérnek rajta?

¹² <http://www.metro-haccp.com/hu>

b. A tisztítószeres és fertőtlenítő szerek egészségre veszélyesek lehetnek, sőt egy részük mérgező, maró hatású. Miért engedélyezik mégis használatukat az élelmiszer-kereskedelemben?

c. Milyen módon akadályozható meg Ön szerint, hogy a vegyszerek az élelmiszerbe kerülhessenek?

d. Általában a takarítást a napi munka vagy a műszak befejezése után kell elvégezni. Milyen esetekben fordulhat elő, hogy munka közben is takarítani kell?

e. Ön szerint takarítást lehet-e ugyanabban a védőruhában végezni, amelyet az élelmiszerrel végzett munkához is használnak? Indokolja választát!

f. A fertőtlenítő szert le kell-e mosni a fertőtlenített eszközökről, a padozatról, a csempéről?

3. feladat

Az alábbi képeken talál-e olyan momentumot, amely kifogásolható élelmiszer-higiéniai szempontból?

a. kép



9. ábra: Sajtpult Olaszországban

b. kép



10. ábra: Halpult

c. kép



11. ábra: Kiszolgálás egy tengeri halakat és tenger gyümölcseit árusító boltban
Olaszországban

d. kép



12. ábra: Húsfeldolgozó-ipari termékeket kiszolgáló eladó Budapesten

Megfelelő-e az eladók öltözéke ezeken a képeken? Indokolja választát!

e. kép



13. ábra: Sajtolt Hollandiában

f. kép



14. ábra: Hentespult

4. feladat

Ön vásárlóként (esetleg gyakorlati munkahelyén) találkozott-e már olyan eladói magatartással, olyan megjelenéssel, amely azt az érzetet keltette Önben, hogy ebben a boltban nem megfelelő a tisztaság, a higiénia? Írja le ezt az esetet! Utána írjon olyan magatartási szabályokat, amelyeket Ön szerint feltétlenül be kell tartania egy eladónak. A pulton kiszolgáló személy megjelenésével kapcsolatban milyen szabályokat ismer?

5. feladat

Foglalja össze a szabályos raktározás előírásait az élelmiszerhigiénia szempontját szem előtt tartva.

Nézzen körül gyakorlati munkahelyén, és írja le, hogy betartják-e maradéktalanul a szabályokat! Ha nem, akkor írja le, hogy mi lehet az oka a szabálytól való eltérésnek!

MEGOLDÁSOK:

1. feladat

A jó minőségű kereskedelmi munka szükséges a vevői elégedettség eléréséhez. Az elégedett vásárló többször felkeresi az adott kereskedelmi egységet, így nő a kereskedő bevétele. A minőséget nem elég kijelenteni. A független szervezetek által kiállított tanúsítvánnyal bizonyíthatja a kereskedő munkája jó minőségét, ezzel megnyerve a vevő bizalmát.

2. feladat

a. Miért fontos az áruátvételi mérleg rendszeres tisztítása, ha különböző élelmiszereket mérnek rajta?

A szennyeződések tartalmazó mérlegen a következő áru szennyeződhet.

b. A tisztítószeres és fertőtlenítő szerek egészségre veszélyesek lehetnek, sőt egy részük mérgező, maró hatású. Miért engedélyezik mégis használatukat az élelmiszer-kereskedelemben?

A tisztító- és fertőtlenítőszeres szükségesek ahhoz, hogy a veszélyes mikroorganizmusokat el lehessen távolítani a felületekről és az eszközökről. A mikrobák nagyobb veszélyt képviselnek, mint a szabályosan használt és tárolt vegyszerek.

c. Milyen módon akadályozható meg Ön szerint, hogy a vegyszerek az élelmiszerbe kerülhessenek?

A takarításhoz használt vegyszereket külön helyiségben vagy külön zárt szekrényben kell tárolni, amelyet zárva kell tartani. A vegyszereket eredeti csomagolásban, eredeti felirattal kell tárolni! Ha valamilyen okból ki kell tölteni az eredeti csomagolásból, akkor az új tárolóedényt felirattal kell ellátni, és le kell zárni a tetejét. Tilos tévesztésre alkalmas edényt használni: pl. sörösüveg, konzerves üveg.

d. Általában a takarítást a napi munka vagy a műszak befejezése után kell elvégezni. Milyen esetekben fordulhat elő, hogy munka közben is takarítani kell?

Egyes munkafolyamatok befejezése után szükséges takarítani. (Például befejeződött egy szennyezettebb áru átvétele, akkor az átvevő helyiséget, mérleget takarítani kell.) Ha valamilyen ok miatt szennyeződés történt (kiömlött, összetört az áru), akkor kiemelt gondot kell fordítani rá, hogy a többi áru ne szennyeződjön.

e. Ön szerint takarítást lehet-e ugyanabban a védőruhában végezni, amelyet az élelmiszerrel végzett munkához is használnak?

Nem lehet ugyanabban a ruhában takarítani, mint az élelmiszerrel való munkához.

f. A fertőtlenítő szert le kell-e mosni a fertőtlenített eszközökről, a padozatról, a csempéről?

Az eszközökről le kell mosni néhány perc után a fertőtlenítőszer, hogy ne kerülhessen bele az élelmiszerbe. A padozaton, csempén rajta is maradhat a szer.

3. feladat

a. kép

A sajtputt megfelel a követelményeknek.

b. kép

A halakat árusító hűtők is megfelelnek a szabályoknak.

c. és d. képek

Megfelelő-e az eladók öltözéke a képeken? Indokolja válaszát!

Az eladók öltözéke megfelelő. Mindkettőjük visel fejfedőt, amely megakadályozza, hogy haj kerüljön az élelmiszerbe. A fehér védőruházat jól mosható, fertőtleníthető. A halputtnál nagyon hideg van, ezért az eladót is védeni kell a folyamatos hidegáttörés ellen. Látható a képen, hogy meleg mellényt visel a kötény alatt a kiszolgáló. A ruházat tisztasága nagyon fontos. Ápolatlan, szennyezett ruhájú ember élelmiszerrel nem dolgozhat.

e. kép

A sajtolt megfelel a követelményeknek. A már megkezdett sajtokat fóliával védik a szennyezés és a kiszáradás ellen.

f. kép

A képen egy hűtőpultban helyezték el a baromfi és a sertés bontási termékeit. A szakosítási előírás szerint külön hűtő kell a nyers húsoknak, és ezen belül is a különböző állatok húsát elkülönítetten kell tárolni. A nyers baromfifélék (és tojás is) nagymértékben fertőzött salmonella baktériummal, ezért nagyon kell vigyázni a keresztszennyeződés elkerülésére. A baromfifélék és az egyéb húsok közé térelválasztó falat helyeznek.

4. feladat

Magatartási szabályok: A dolgozó csak tetőtől-talpig ápoltan, tisztán, egészségesen állhat munkába. A rendszeres tisztálkodás terjedjen ki a hajra, a körmökre (lakkozott köröm, műköröm a pulton kiszolgáló, és az étellel közvetlenül érintkező személyek esetén nem megengedett), a fogakra. Nagyon fontos a WC-használat utáni nagyon alapos kézmosás. Az előírt ruházatot viselni kell, és abban más tevékenység nem folytatható. Munka közben dohányozni, rágógumit rágni nem lehet. (Dohányozni csak a kijelölt helyen szabad!) Kerülni kell az étellel feletti köhögést, tüszentést, de még a felesleges beszédet, állandó csevegést is a kollégákkal, mert kórokozók kerülhetnek az ételbe. Ugyanezen okból kerülni kell az orrhoz, fülhöz, hajhoz nyúlást is. A szemüvegen kívül más személyes tárgyat nem célszerű a munkatérbe vinni: órát, ékszert, gyűrűt (ez balesetveszélyes is), tízórait sem. (Étkezni csak a kijelölt helyen szabad!) Az étellel foglalkozó helyeken semmilyen állatot megérinteni nem lehet. Az esetlegesen elszaporodó rovarokat és rágcsálókat szakembereknek szabályosan kell irtani. A kóbor állatok etetése is kerülendő.

5. feladat

Az EU irányelv (direktíva) az étellel tárolásával kapcsolatban: Az étellel minden olyan szennyeződéstől óvni kell, amely azt emberi fogyasztásra alkalmatlanná, az egészségre ártalmassá tenné. Az étellel úgy helyezték el, hogy a szennyezés kockázata a minimális legyen! A kártevők elleni védekezést megfelelő eljárásokkal biztosítani kell! A fogyaszthatósági és minőség-megőrzési időt figyelemmel kell kísérni a tárolásnál!

A polcon az előbb „lejáró” termékek kerüljenek előre, az új szállítmány hátra! Ezt az elvet nevezik angol szavak után FIFO („first in, first out”), magyar szavak után EBEK („először be, először ki”) elvnek.

Szakosított raktározást kell alkalmazni! Ehhez szükség lehet arra, hogy különböző raktárak legyenek az étellel-kereskedelmi egységben (az árusított termékektől függően).

Ilyen raktárak lehetnek: szárazáru raktár (pl. konzervek, fűszerek, lisztek, cukor, rizs, esetleg kenyér), földesáru raktár (pl. zöldség, gyümölcs), tojásraktár, italraktár, pékáru raktár, cukrászáru raktár, hűtőraktár, egyéb (pl. vegyi áru, göngyöleg, takarítószer, stb. raktárak) Az alacsony hőmérsékleten való tárolás szabályait szigorúan be kell tartani! Külön hűtőt kell biztosítani a következő termékeknek: tökehús, baromfi, hal, zöldség-gyümölcs, tejhúskészítmény, hidegkonyha, cukrászati termék!

Ha hiba van, annak a lehetséges okai: a dolgozók képzetlensége, a vezetés és/vagy a dolgozók hanyagsága, kevés a munkaerő, a dolgozók túl vannak terhelve, nincs pontosan meghatározva, hogy kinek mi a feladata, stb.)

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Egészítse ki a hiányzó mondatrészeket!

A termékek minőségét tanúsítani kell a fogyasztó számára. A adott, elfogadott minőséginek való megfelelés igazolását jelenti. A termék minőségtanúsítása meghatározott szerv vizsgálata alapján felelősséggel kiadott arról, hogy a termék megfelel az előírt követelményeknek.

A tanúsítás megjelenítése a vagy az ahhoz csatolt tájékoztató címkéken történik. A tanúsítást végezheti a , vagy atől független tanúsító szervezet.

A szabványossági minőségtanúsítás tehát akkreditált laboratórium vizsgálata alapján kiadott hiteles , amely igazolja, hogy a vizsgált termék megfelel az , szabványoknak.

A független szabványossági tanúsítás általában

A független minőségtanúsítás tehát akkreditált laboratórium vizsgálata alapján kiadott hiteles tanúsítvány, amely igazolja, hogy a vizsgált termék megfelel a kiíró szervezet által meghatározott előírásoknak, a pályázati feltételeknek, ezáltal a termék minősége meghaladja a többi, hasonló rendeltetésű termék minőségét.

A HACCP rendszer lényege az élelmiszer kereskedelemben, hogy a vezetésnek fel kell mérnie a kereskedelmi egység tevékenységének , meg kell határozniuk a pontokat és intézkedéseket kell tenni a kiküszöbölésére. Az egész folyamatot kell.

A veszélyek , , eredetű anyagok, melyek a (hordozókon) keresztül juthatnak az élelmiszerbe.

A célja, hogy mikrobákkal vagy más módon szennyezett, nyers, tisztítatlan, a feldolgozottság kisebb fokán álló élelmiszerek ne a más, közvetlen fogyasztásra alkalmassá tett élelmiszereket. A tárolás kizárja, hogy az élelmiszerek egymást szennyezzék vagy egymástól szagokat vegyenek át.

2. feladat

Döntse el, hogy az alábbi állítások igazak vagy hamisak-e! Jelölje x jellel a táblázatban!

Állítás	igaz	hamis
Az ISO 9000-es szabványsorozat szerinti tanúsítvány (MIR) megszerzése kötelező az élelmiszer-kereskedelemben.		
Az ISO 14000-es szabványsorozat szerinti tanúsítvány (KIR) megszerzése kötelező az élelmiszer-kereskedelemben.		
A HACCP rendszer bevezetése kötelező az élelmiszer-kereskedelemben.		
Az ISO 22000-es szabványsorozat szerinti tanúsítvány megszerzése kötelező az élelmiszer-kereskedelemben.		
A hűtőtárolás hőfoka: 0– +5 C-fok		
A hűtőládák hőfoka: –12 C-fok		
A felolvadt, fagyasztott élelmiszereket tilos visszafagyasztani!		
A hűtők hőfokát naponta ellenőrizni kell!		
Az összes típusú nyers hús tárolható egy hűtőben, hiszen ezek felhasználáskor még hőkezelésre kerülnek, így egymásra nem jelentenek veszélyforrást.		

3. feladat

Keresse fel a legismertebb kereskedelmi láncok honlapjait! Nézze meg, hogy milyen minőségbiztosítási rendszereket építettek ki a cégek! Ha nem talál adatot, akkor jelölje!

A cég neve	ISO 9001	ISO 14001	HACCP	ISO 22001	Nincs adat
METRO					
TESCO					
SPAR					
CBA					
LIDL					
ALDI					
CORA					

AUCHAN

REAL

MUNKANYAG

MEGOLDÁSOK

1. feladat

A termékek minőségét tanúsítani kell a fogyasztó számára. A tanúsítás adott, elfogadott minőségi követelményeknek való megfelelés igazolását jelenti. A termék minőségtanúsítása meghatározott szerv vizsgálata alapján felelősséggel kiadott igazolás arról, hogy a termék megfelel az előírt követelményeknek.

A tanúsítás megjelenítése a terméken vagy az ahhoz csatolt tájékoztató címkéken történik. A tanúsítást végezheti a gyártó, vagy a gyártótól független tanúsító szervezet.

A független szabványossági minőségtanúsítás tehát akkreditált laboratórium vizsgálata alapján kiadott hiteles tanúsítvány, amely igazolja, hogy a vizsgált termék megfelel az előírásoknak, szabványoknak.

A független szabványossági tanúsítás általában önkéntes.

A független megkülönböztető minőségtanúsítás tehát akkreditált laboratórium vizsgálata alapján kiadott hiteles tanúsítvány, amely igazolja, hogy a vizsgált termék megfelel a kiíró szervezet által meghatározott előírásoknak, a pályázati feltételeknek, ezáltal a termék minősége meghaladja a többi, hasonló rendeltetésű termék minőségét.

A HACCP rendszer lényege az élelmiszer kereskedelemben, hogy a vezetésnek fel kell mérnie a kereskedelmi egység tevékenységének veszélyeit, meg kell határozniuk a veszélyes (kritikus) pontokat és intézkedéseket kell tenni a veszélyek kiküszöbölésére. Az egész folyamatot dokumentálni kell.

A veszélyek biológiai/mikrobiológiai, kémiai, fizikai eredetű anyagok, melyek a veszélyforrásokon (hordozókon) keresztül juthatnak az élelmiszerbe.

A szakosítás célja, hogy mikrobákkal vagy más módon szennyezett, nyers, tisztítatlan, a feldolgozottság kisebb fokán álló élelmiszerek ne szennyezhessek a más, közvetlen fogyasztásra alkalmassá tett élelmiszereket. A szakosított tárolás kizárja, hogy az élelmiszerek egymást szennyezzék vagy egymástól szagokat vegyenek át.

2. feladat

Állítás	igaz	hamis
Az ISO 9000-es szabványsorozat szerinti tanúsítvány (MIR) megszerzése kötelező az élelmiszer-kereskedelemben.		X
Az ISO 14000-es szabványsorozat szerinti tanúsítvány (KIR)		X

MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI RENDSZEREK A KERESKEDELEMBEN, KÜLÖNÖS TEKINTETTEL AZ ÉLELMISZERHIGIÉNIÁVAL KAPCSOLATOS SZABÁLYOKRA (HACCP)

megszerzése kötelező az élelmiszer-kereskedelemben.		
A HACCP rendszer bevezetése kötelező az élelmiszer-kereskedelemben.	X	
Az ISO 22000-es szabványsorozat szerinti tanúsítvány megszerzése kötelező az élelmiszer-kereskedelemben.		X
A hűtőtárolás hőfoka: 0– +5 C-fok	X	
A hűtőládák hőfoka: –12 C-fok		X
A felolvadt, fagyasztott élelmiszereket tilos visszafagyasztani!	X	
A hűtők hőfokát naponta ellenőrizni kell!		X*
Az összes típusú nyers hús tárolható egy hűtőben, hiszen ezek felhasználáskor még hőkezelésre kerülnek, így egymásra nem jelentenek veszélyforrást.		X**

* A hűtők hőfokát nem elég naponta egyszer ellenőrizni, mert, ha áramszünet vagy hűtő meghibásodás miatt csak órákkal később veszik észre a felmelegedést, addigra már felolvadnak a termékek. Ezért óránként vagy 2 óránként ellenőrzik a hőmérsékletet, és azt dokumentálják is.

** A halakat, a baromfiféléket és a vörös húsokat(sertés, marha) külön hűtőben kell tárolni.

3. feladat

Keresse fel a legismertebb kereskedelmi láncok honlapjait! Nézze meg, hogy milyen minőségbiztosítási rendszereket építettek ki a cégek! Ha nem talál adatot, akkor jelölje!

A cég neve	ISO 9001	ISO 14001	HACCP	ISO 22001	Nincs adat
METRO ¹³			van		
TESCO ¹⁴			Kell lennie		X
SPAR ¹⁵			Kell lennie		X
CBA ¹⁶			van		
LIDL ¹⁷			Kell lennie		X

¹³ <http://www.metro-haccp.com/hu/>

¹⁴ www.ecotesco.hu

¹⁵ http://www.spar.hu/spar/spar_markatermek/spar/minosegbiztositas.htm

¹⁶ www.cba.hu/CBAbemutakozik

ALDI¹⁸ van

CORA¹⁹ van A környezet van
iránti
felelősségtudat
jegyében
Magyarországon
először a CORA
vezette be az
eldobható PET
palackok
áruházi
visszavételét,

AUCHAN²⁰ van van

REAL²¹ Kell lennie X

A keresés eredményeként megállapíthatjuk, hogy a cégek túlnyomó többsége esetén nem tudni, hogy nincs minőségbiztosítási rendszerük, vagy csak nem tüntetik fel.

TESCO

Vásárlóinkkal, dolgozóinkkal és beszállítóinkkal azért dolgozunk, hogy csökkentsük működésünk környezetre gyakorolt kedvezőtlen hatását, s így elősegítsük a klímaváltozás káros hatásainak leküzdését és gazdaságunk, vállalatunk fenntartható fejlődését.

SPAR

A SPAR márkatermékeken megjelenő "SPAR Minőség-garancia" pecsét a SPAR Magyarország minőség iránti elkötelezettségét jelzi a vásárlók felé.

CORA

¹⁷ www.lidl.hu

¹⁸ [http://www.aldi-hungary.hu/vallalat/alapelvunk a minőség](http://www.aldi-hungary.hu/vallalat/alapelvunk_a_minoseg)

¹⁹ www.cora.hu

²⁰ <http://minoseg.auchan.hu/>

²¹ http://real.hu/kereskedelmi_informaciok/cegismerteto/

Kiemelt jelentőséget tulajdonítunk annak, hogy áruházainkból vásárlóinkhoz csak kiváló minőségű termékek kerüljenek. 2001. májusában, Magyarországon elsőként vezettük be a HACCP rendszert amely az élelmiszerek higiénikus előállítását garantálja. Ezzel a rendszerrel biztosítjuk, hogy kizárólag többször ellenőrzött, biztonsággal fogyasztható termékek kerüljenek a polcokra. A HACCP rendszer nemcsak kimutatja azokat a veszélyeket, amelyek az élelmiszerek előállítása során felmerülhetnek, hanem egyben azok ellenőrzését is elvégzi. A rendszer az áru átvételétől a csomagoláson át a pultra helyezésig a gyártás teljes folyamatára kiterjed.

Az ISO 9001:2008-es tanúsítvány

A magasabb színvonalú komplex szolgáltatás, a szervezettebb és szabályozottabb munkavégzés, a hatékonyság növelése, a vásárlók minőségi termékekkel való ellátásának folyamatos biztosítása érdekében a magyarországi CORA áruházak egymást követően tesznek szert az ISO 9001:2008 szabványminősítésre. A fóti, a miskolci és a budakalászi áruház is ennek a minőségbiztosítási rendszernek az alapján működik.

Az ISO 9001:2008 minőségbiztosítási szabvány bevezetésének előnye, hogy minden munkafolyamat áttekinthető és az eljárások és folyamatleírások révén szabályozottá vált. Elkészültek a munkautasítások és szabályzatok, megnövekedett a személyes felelősség. A jól működő rendszer növeli a vállalat hatékonyságát, elősegíti a minőségi termékek előállítását és a minőségi szolgáltatás nyújtását.

Az ISO 9001:2008 minőségirányítási rendszer újabb előrelépést jelent az egyre magasabb színvonalú komplex kiszolgálás terén, hiszen a Cora áruházakban nagy hangsúlyt fektetünk a vásárlói megelégedettségre, többek között a vásárlói reklamációk begyűjtésével és havi értékelésével. Az összefoglalások továbbgondolása révén olyan helyesbítő és megelőző intézkedések születnek, melyek a vásárlók érdekeit szolgálják.



15.Ábra: A CORA ISO 9001-es minőségtanúsítványa

Az Auchan szándéka az, hogy vevői megbízható partnereknek ismerjék el, ellátva őket környezetkímélő módon gyártott termékekkel. Ezért célunk, hogy áruházainkban sorra bevezessük az ISO Környezetközpontú Irányítási Rendszert.

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

Szeitzné dr. Szabó Mária: HACCP ismeretek és közegészségügyi előírások a Európai Unióban és Magyarországon (KIT kiadó, 2007)

A TÁMOP 2.2.1. előprojekt keretében kidolgozott tartalomelemek:

Longáné Láng Katalin A minőség, minőségbiztosítás jelentősége, szerepe, a minőségre ható tényezők, A HACCP rendszer szabályai az élelmiszereknél. NSZFI 2008

Frányó Zsolt TE_309/001/0004-06 Az áru jellegének/előírásoknak megfelelően gondoskodik az áru minőségének és mennyiségének megóvásáról NSZFI 2008

KÉPEK

A 4-7., a 9-12. és a 14. képért köszönet Burger Ottó Úrnak a CBA értékesítési igazgatójának.

A(z) 0005–06 modul 004–es szakmai tankönyvi tartalomeleme
felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
31 851 01 0000 00 00	Hulladékfelvásárló
52 341 02 0010 52 01	Bútor- és szőnyegbecsüs
52 341 02 0010 52 02	Ékszerbecsüs
52 341 02 0010 52 03	Festménybecsüs
52 341 02 0010 52 04	Műtárgybecsüs
33 341 02 0000 00 00	Mintabolti értékesítő, szolgáltatásértékesítő
33 341 02 0100 31 01	Bolti pénztáros
33 341 02 0100 33 01	E-kereskedő
33 341 02 0100 33 02	Játéktermi felügyelő (krupié)
33 341 02 0100 31 02	Kereskedelmi és szolgáltatási ügynök
33 341 02 0100 31 03	Szerencsejáték-értékesítő
33 215 02 0100 31 02	Virágkötő
52 341 01 0100 33 01	Autó- és motorkerékpár-eladó, -kölcsonzó
31 341 01 0010 31 01	Bútor- és lakástextil-eladó
31 341 01 0010 31 02	Élelmiszer- és vegyiáru-eladó
31 341 01 0010 31 03	Műszakicikk eladó
31 341 01 0010 31 04	Porcelán- és edényáru-eladó
31 341 01 0010 31 05	Ruházati eladó
31 341 01 0010 31 06	Zöldség-gyümölcs eladó
52 341 07 0100 31 01	Hírlapáros, trafikos
52 341 07 0100 51 01	Kazetta- és lemez eladó, -kölcsonzó
52 341 07 0100 51 02	Óra-ékszer és díszműáru eladó
52 341 07 0100 31 02	Papír, írószer eladó
33 341 03 0100 31 01	Épületgépészeti anyag- és alkatrész eladó
33 341 03 0100 31 02	Gépészeti anyag- és alkatrész eladó
33 341 03 0100 31 03	Járműalkatrész-eladó
33 341 03 0100 31 04	Telepi építőanyag-eladó
33 341 03 0100 31 05	Villamossági anyag- és alkatrész eladó
51 341 01 0100 33 01	Kisgép- és műszakicikk-kölcsonzó
31 341 03 0000 00 00	Töltőállomás-kezelő
33 215 02 0100 31 01	Virágbolti eladó
52 341 06 0000 00 00	Könyvesbolti eladó
52 341 01 0000 00 00	Autó- és motorkerékpár-kereskedő
51 341 02 0000 00 00	Régiségkereskedő
33 215 02 0100 33 01	Virágdekoratőr
54 481 03 0010 54 04	IT kereskedő
51 213 01 0010 51 01	Eseményrögzítő
51 213 01 0010 51 02	Filmlaboráns
52 341 05 1000 00 00	Kereskedő
52 341 05 0100 52 01	Bútor- és lakástextil-kereskedő
52 341 05 0100 52 02	Élelmiszer- és vegyiáru-kereskedő
52 341 05 0100 52 03	Ruházati kereskedő
52 341 07 0000 00 00	Kultúrcikk-kereskedő
52 725 01 0000 00 00	Látszerész és fotócikk-kereskedő
33 341 03 0010 33 01	Építőanyag-kereskedő
33 341 03 0010 33 02	Épületgépészeti anyag- és alkatrész-kereskedő
33 341 03 0010 33 03	Járműalkatrész-kereskedő
33 341 03 0010 33 04	Villamossági anyag- és alkatrész-kereskedő
51 341 01 0000 00 00	Műszakicikk-kereskedő
31 341 04 0000 00 00	Vegyesiparcikk-kereskedő
31 341 04 0100 31 01	Agrokémiai és növényvédelmi kereskedő

31 341 04 0100 31 02	Gyógynövénykereskedő
31 341 04 0100 31 03	Piaci, vásári kereskedő
31 341 04 0100 31 04	Sportszer- és játékkereskedő
33 215 02 0000 00 00	Virágkötő, -berendező, virágkereskedő
33 215 02 0100 33 02	Virágkereskedő
31 582 09 0100 31 04	Tűzvédelmi eszköz- és rendszerszerelő, karbantartó

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

30 óra

MUNKANYAG