

*Joanna Wierzowiecka, Paulina Skukowska*

## OCENA FUNKCJONOWANIA SYSTEMU HACCP WEDŁUG OPINII PRACOWNIKÓW RESTAURACJI – STUDIUM PRZYPADKU

Katedra Towaroznawstwa i Zarządzania Jakością Akademii Morskiej w Gdyni  
Kierownik: prof. dr hab. inż. *P. Przybyłowski*

*W pracy przedstawiono wyniki badań dotyczących oceny funkcjonowania systemów HACCP w opinii pracowników dwóch restauracji. Badania obejmowały m.in. zagadnienia dotyczące postrzegania przez pracowników działań kierownictwa, znajomości dokumentacji, realizacji szkoleń czy kontroli. Przedstawiono różnice w funkcjonowaniu systemu HACCP w obu restauracjach na podstawie opinii pracowników tych restauracji.*

Hasła kluczowe: bezpieczeństwo żywności, system HACCP, zasoby ludzkie.  
Key words: food safety, HACCP system, human resources.

Zapewnienie bezpieczeństwa żywności jest aktualnie obowiązkiem regulowanym przez szereg aktów prawnych (1, 2). Dotyczy wszystkich procesów od pozyskiwania żywności poprzez jej przetwórstwo i dystrybucję aż do nabywcy. Na bezpieczeństwo żywności składa się wiele czynników. Jednym z tych czynników jest skutecznie funkcjonujący system HACCP, który należy nie tylko wdrożyć, ale również utrzymywać i doskonalić (3, 4, 5). Skuteczność osiągania celów systemu HACCP jest bardzo istotna. Głównym warunkiem, aby cele te były osiąmane, jest zaangażowanie całego personelu, a przede wszystkim kadry kierowniczej (6, 7).

Najwyższe kierownictwo może kreować środowisko, w którym ludzie są w pełni zaangażowani i w którym system zarządzania może funkcjonować skutecznie poprzez m.in. zapewnienie zasobów oraz odpowiednie działania i decyzje charakteryzujące się przywództwem (8). Umiejętność i zdolność kadry kierowniczej oraz wykonawczej do kierowania działaniami, podejmowania działań, wpływa na wykonywanie ich w sposób, który umożliwia spełnianie wyznaczonych celów.

### MATERIAŁ I METODY

Celem badań była ocena, jak pracownicy dwóch restauracji oceniają funkcjonowanie systemu HACCP. Zasady, które panują w obu restauracjach oraz schematy organizacyjne są takie same. Obie restauracje znajdują się w tej samej miejscowości, należą do tego samego właściciela, który wprowadził w obu restauracjach podobne procedury działania. W obu restauracjach wprowadzony jest system HACCP. Jest on opracowany oraz wdrożony przez menagerów restauracji. Zakłady gastronomiczne

posiadają dokumentację systemu HACCP różniącą się od siebie. W związku z odrębnym terminem rozpoczęcia działalności lokali czas funkcjonowania w nich systemu HACCP jest różny, tj. restauracja pierwsza (R1) – 10 lat, restauracja druga (R2) – 2 lata.

W celu przeprowadzenia badań wykorzystano kwestionariusz ankietowy składający się z pytań zamkniętych wielokrotnego wyboru oraz metryczki, mającej na celu analizę struktury ankietowanych pod względem płci i wieku. Badanie z wykorzystaniem kwestionariusza ankietowego zostało przeprowadzone w roku 2015 w dwóch restauracjach i miało na celu sprawdzenie, jak wiele czynników wpływa na funkcjonowanie systemu HACCP, a przede wszystkim, jak działa w dwóch różnych środowiskach. W badaniu wzięło udział łącznie 39 ankietowanych, w tym 21 ankietowanych pracowało w jednej restauracji (R1), a 18 – w restauracji drugiej (R2). Wszystkie kwestionariusze zostały wypełnione poprawnie. W restauracji pierwszej 48% ankietowanych stanowiły kobiety, a pozostałe 52% – mężczyźni. Z kolei 66,7% respondentów w restauracji drugiej to kobiety, a mężczyźni stanowili 33,3%.

Zbadano, czy kierownictwo czynnie uczestniczy we wprowadzaniu swojego personelu w działanie systemu HACCP, tj. czy przeprowadza szkolenia, daje możliwość wglądu do dokumentów dotyczących systemu, informuje o zasadach i obowiązkach wynikających z wprowadzonego systemu, a przede wszystkim, czy kontroluje wywiązywanie się pracowników z tych obowiązków.

## WYNIKI I ICH OMÓWIENIE

Wyniki badań ankietowych wśród pracowników dwóch restauracji (R1 i R2) przedstawiono w tabeli I. Pytanie pierwsze miało na celu zbadanie, w jaki sposób według ankietowanych funkcjonuje system HACCP w restauracji, w której pracują. W restauracji pierwszej (R1) najwięcej zostało wybranych odpowiedzi, według których system HACCP funkcjonuje tylko na papierze, bo wymagają tego przepisy prawne oraz, że system HACCP nie jest przestrzegany, ponieważ kierownictwo tego nie wymaga. Obie odpowiedzi stanowią po 29%. Z kolei najczęściej wybieraną odpowiedzią (52,9%) w restauracji drugiej (R2) było stwierdzenie, że system HACCP jest przestrzegany, bo jest to egzekwowane przez kierownictwo restauracji.

Kolejne pytanie miało na celu zbadanie, jakie według ankietowanych ma znaczenie dla kierownictwa zapewnienie bezpieczeństwa oferowanych posiłków. W jednej i drugiej restauracji najwięcej uzyskały odpowiedzi respondentów, że zapewnienie bezpieczeństwa oferowanych posiłków jest sprawą priorytetową dla kierownictwa oraz narzędziem umożliwiającym poprawę jakości serwowanych dań. Jednak w przypadku restauracji drugiej (R2) każda z tych odpowiedzi uzyskała aż 46,10% wskazań, natomiast w restauracji R1 struktura odpowiedzi była bardziej zróżnicowana (odpowiednio 31,25% oraz 39,58% wskazań). Należy zauważyć, że w przypadku restauracji pierwszej (R1) aż niemal 19% ankietowanych uważa, że osiągnięte zyski są dla kierownictwa ważniejsze niż zapewnienie bezpieczeństwa oferowanych posiłków.

Zadaniem kolejnego pytania było sprawdzenie, czy pracownicy zapoznani się z dokumentacją dotyczącą systemu HACCP w swoim miejscu pracy. W restauracji

R1 aż 33,33% ankietowanych nie było świadomych, że powinni znać jej treść. Natomiast w restauracji R2 wszyscy jednogłośnie stwierdzili, iż kierownictwo zapoznało ich z dokumentacją systemu HACCP.

Tab e l a I. Wyniki badań ankietowych wśród pracowników dwóch restauracji (R1 i R2)

Tab l e I. The results of surveys conducted among employees of two restaurants (R1 and R2)

Pytanie		Wyniki	
1.	Z jakim stwierdzeniem się zgadzasz w odniesieniu do funkcjonowania systemu HACCP w Restauracji	R1	R2
	system HACCP jest przestrzegany, bo pracownicy widzą taką potrzebę	12,00%	47,10%
	system HACCP jest przestrzegany, bo jest to egzekwowane przez kierownictwo	12,00%	52,90%
	system HACCP funkcjonuje tylko na papierze, bo wymagają tego przepisy prawne	29,00%	0%
	system HACCP nie jest przestrzegany, ponieważ kierownictwo tego nie wymaga	29,00%	0%
	nie spotkałem/am się z informacjami na temat systemu HACCP w miejscu mojej pracy	18,00%	0%
2.	Twoim zdaniem zapewnienie bezpieczeństwa oferowanych posiłków jest dla kierownictwa Restauracji	R1	R2
	sprawą priorytetową	31,25%	46,10%
	sprawą ważną, ale osiągnięte zyski są dla kierownictwa ważniejsze	18,75%	5,20%
	sprawiającym kłopot warunkiem prawnym, który należy spełnić	4,16%	2,60%
	niepotrzebnym obciążeniem dla działalności Restauracji	2,08%	0,00%
	narzędziem umożliwiającym poprawę jakości serwowanych dań	39,58%	46,10%
	sprawą mało ważną, bo najważniejszy jest smak potraw	4,16%	0%
3.	Czy zapoznałeś/aś się z dokumentacją systemu HACCP (Księga HACCP, procedury) w swoim miejscu pracy?	R1	R2
	kierownictwo zapoznało mnie z dokumentacją systemu HACCP	8,33%	100%
	czytałem treść książki HACCP i procedur, ale ich nie rozumiem	5,00%	0%
	nikt nie przekazał mi informacji zawartych w dokumentacji systemu HACCP	26,66%	0%
	nie, ponieważ uważam to za zbędne i niepotrzebne	26,66%	0%
	nie wiedziałem/am, że powinienem/am znać treść dokumentacji systemu HACCP	33,33%	0%
4.	Czy masz dostęp do Księgi HACCP w swoim miejscu pracy?	R1	R2
	mam dostęp do Księgi HACCP	13,63%	100%
	wiem, że taka dokumentacja istnieje, ale nie wiem, gdzie się znajduje	81,81%	0%
	nie, ponieważ dostęp do dokumentacji ma tylko kierownictwo	4,54%	0%
	wszystkie dokumenty są zamknięte na klucz	0%	0%

Tabela I. (cd.)

Table I. (cont.)

Pytanie		Wyniki	
5.	Czy stosujesz się do zasad systemu HACCP w Restauracji ?	R1	R2
	stosuję, ponieważ uważam to za bardzo istotne	3,44%	45,50%
	stosuję, ponieważ wymaga tego od nas kierownictwo	1,72%	54,50%
	nie, ponieważ kierownictwo tego od nas nie wymaga	32,75%	0%
	nie, ponieważ uważam to za zbędne i niepotrzebne	31,03%	0%
	nie, ponieważ ich nie znam	31,03%	0%
6.	Jakie znaczenie wg Ciebie mają kontrole systemu HACCP w Restauracji?	R1	R2
	jest to bardzo istotne z punktu widzenia jakości przyrządzanych dań	7,90%	50,00%
	dzięki takim kontrolom przestrzegane są zasady HACCP	5,26%	50,00%
	nie mają one znaczenia, ponieważ nie wpływają na spełnianie zasad HACCP	42,10%	0%
	są zbędne i niepotrzebne, ponieważ sprawdzają tylko pozory przestrzegania zasad HACCP w Restauracji, które na co dzień nie działają	44,73%	0%
7.	Czy zostałeś przeszkolony z zakresu systemu HACCP w swoim miejscu pracy?	R1	R2
	Tak, ponieważ moi pracodawcy bardzo tego przestrzegają	2,45%	100%
	Szkolenie odbyło się na zasadzie przeczytania książki HACCP	19,51%	0%
	Potrzebny był tylko podpis potwierdzający moje zaznajomienie się z tym systemem	29,26%	0%
	Nie uczestniczyłem w szkoleniu z tego zakresu	48,78%	0%
8.	Jak myślisz, co spowodowałby brak systemu HACCP w Restauracji	R1	R2
	konsumenci miewaliby częste zatrucia pokarmowe	4,50%	33,33%
	ludzie przestaliby chodzić do restauracji w obawie przed zatruciami	4,50%	21,43%
	system HACCP funkcjonuje tylko na papierze, więc postępowanie pracowników w Restauracji pozostałoby bez zmian	91,00%	0%
	kierownictwo przestałoby dbać o bezpieczeństwo zdrowotne posiłków	0%	9,54%
	dbałość o bezpieczeństwo zdrowotne żywności byłaby wtedy lekceważona	0%	35,70%

Następne pytanie miało na celu zbadanie, czy ankietowani mają dostęp do dokumentacji systemu HACCP w swoim miejscu pracy. W restauracji R1 największa ilość respondentów przyznała, że jest świadoma samego istnienia takiej dokumentacji, lecz nie wie, gdzie się ona znajduje (81,81%). Natomiast w restauracji R2 wszyscy ankietowani jednogłośnie twierdzą, że mają dostęp do książki HACCP.

Kolejne pytanie miało na celu określenie, czy ankietowani stosują się do zasad systemu HACCP. W restauracji R1 32,75% ankietowanych twierdzi, że nie stosuje się do zasad systemu HACCP, ponieważ nie wymaga tego od nich kierownictwo, a jedynie 1,72% twierdzi odwrotnie. Z kolei w restauracji R2 54,50% pracowników stosuje się do zasad systemu HACCP z powodu wymagań stawianych przez kierownictwo, a 45,50% dlatego, że uważa to za bardzo istotne, co stanowi razem 100% odpowiedzi.

Celem kolejnego pytania było określenie, jakie znaczenie według ankietowanych mają kontrole systemu HACCP w miejscu ich pracy. W restauracji R1 44,73% badanych uważa, że kontrole są zbędne i niepotrzebne, ponieważ sprawdzają tylko pozory przestrzegania zasad HACCP w restauracji, które na co dzień nie działają. Nieco mniej, bo 42,1% respondentów uważa, że kontrole nie mają znaczenia, ponieważ nie wpływają na spełnianie zasad HACCP. Natomiast w restauracji R2 respondenci zgodnie twierdzą, że kontrole są bardzo istotne z punktu widzenia bezpieczeństwa i jakości przyrządzanych dań oraz, że dzięki takim kontrolom przestrzegane są zasady HACCP.

Następne pytanie miało na celu określenie, czy pracownicy zostali przeszkoleni z zakresu systemu HACCP. W restauracji R1 aż 48,78% ankietowanych nie uczestniczyło w takim szkoleniu, a prawie 30% twierdzi, że wystarczający był podpis potwierdzający zaznajomienie się z systemem. Zupełnie inaczej wygląda sytuacja w restauracji R2, gdzie 100% pracowników zgodnie potwierdza, że zostało przeszkolonych z zakresu systemu HACCP, ponieważ wymagają tego ich pracodawcy.

Ostatnie pytanie miało za zadanie zbadać, jakie według ankietowanych konsekwencje wynikałyby z braku systemu HACCP w ich miejscu pracy. W restauracji R1 aż 91% badanych twierdzi, że system HACCP nie funkcjonuje w praktyce, więc postępowanie pracowników pozostałoby bez zmian. Z kolei w restauracji R2 największej ankietowanych twierdzi, że brak systemu HACCP spowodowałoby lekceważenie bezpieczeństwa zdrowotnego żywności (35,7%), a 33,33% – częste zatrucia pokarmowe konsumentów. W odróżnieniu od restauracji R1, w ogóle nie wybrane zostało stwierdzenie, że system HACCP funkcjonuje tylko na papierze.

## WNIOSKI

1. Zaangażowanie i działania kierownictwa wpływają na:

- stosowanie przez pracowników zasad systemu HACCP,
- znajomość systemu HACCP przez pracowników,
- większą świadomość pracowników znaczenia systemu HACCP,
- przekonanie pracowników o zasadności stosowania w codziennej pracy zasad systemu HACCP.

2. Kierownictwo restauracji R1 powinno być bardziej zaangażowane w funkcjonowanie i doskonalenie systemu HACCP oraz zaostrzyć rygor w stosunku do wymagań stawianych pracownikom.

J. Wierzowiecka, P. Skukowska

ASSESSMENT OF HACCP SYSTEM FUNCTIONING IN OPINION OF RESTAURANT'S  
EMPLOYEES – THE CASE STUDY

### Summary

In this article the results of the researches concerning the assessment of the functioning HACCP systems in the opinion of two restaurant employees have been presented. The researches included, among others, issues perceived by employees operations management, documentation, training or control. In this article the differences in the perception by the employees of the HACCP system, thus its operation in both restaurants, have been shown.

## PIŚMIENNICTWO

1. Ustawa z dnia 25 sierpnia 2006 r. o bezpieczeństwie żywności i żywienia, Dz.U. Nr 171, poz. 1225 z późn. zm. – 2. Rozporządzenie (WE) nr 853/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie higieny środków spożywczych. Dz.U. UE L 139 z 2004. – 3. *Berdowski J.B., Berdowski F.J.*: HACCP w teorii i praktyce. Oficyna Wydawnicza WSM Warszawa, 2006: 87-92. – 4. *Wiśniewska M.*: Od gospodarstwa do stołu. Organizacja i zarządzanie jakością oraz bezpieczeństwem produktu żywnościowego. Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, 2005: 204-206. – 5. *Kołożyn-Krajewska D., Sikora T.*: Zarządzanie bezpieczeństwem żywności. Teoria i praktyka. Wydawnictwo C.H. Beck Warszawa, 2010: 175-179. – 6. *Dzwołak W.*: Bezpieczeństwo żywności wg ISO 22000. Produkcja, obrót żywnością i gastronomia. BD LONG Olsztyn, 2008: 49-50. – 7. *Zaplata S.*: Wpływ „czynników osobowych” na skuteczność systemu zarządzania jakością – wyniki badań ankietowych, ZZL, 2010: 1(72): 90. 8. PN-EN ISO 9000:2006 Systemy zarządzania jakością – Podstawy i terminologia.

Adres: 81-225 Gdynia, ul. Morska 81-87.