

**Dr inż. Piotr Mocek, Politechnika Śląska w Gliwicach, Katedra Zarządzania i Inżynierii Bezpieczeństwa**

**I Międzynarodowy Kongres Bezpieczeństwa. pt.: „W trosce o bezpieczne jutro- reminiscencja i zamierzenia”**

**Toruń 07-09.04.2017r.**

**Organizator: Wyższa Szkoła Bezpieczeństwa w Poznaniu**

Referat pt.:

**Organizacja i funkcjonowanie systemu bezpieczeństwa żywienia ludności w barach szybkiej obsługi.**

**Piotr Mocek**

Politechnika Śląska, Wydział Górnictwa i Geologii, Gliwice

## **ORGANIZACJA I FUNKCJONOWANIE SYSTEMU BEZPIECZEŃSTWA ŻYWIENIA LUDNOŚCI W BARACH SZYBKIEJ OBSŁUGI.**

ORGANISATION AND FUNCTIONALITY OF THE FOOD SAFETY AND NUTRITION SYSTEM IN FAST FOOD RESTAURANTS.

### **1. Wprowadzenie.**

Podstawą egzystencji każdego człowieka jest żywność (pożywienie), która jest niezbędna do prawidłowego wzrostu i rozwoju osobniczego człowieka oraz utrzymania go w dobrym zdrowiu. Według piramidy potrzeb Masłowa podstawowymi potrzebami człowieka, które muszą być spełnione są potrzeby fizjologiczne, a więc również pożywienie. W duchu tego założenia rozwój rynku artykułów spożywczych w XX wieku dał nam nie tylko powszechny dostęp do podstawowych produktów żywnościowych, ale również możliwość nabywania ich w przetworzonej formie. Obecnie obowiązujące rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady WE 78/2002, definiuje **żywność** jako: „jakiegokolwiek substancje lub produkty, przetworzone, częściowo przetworzone lub nieprzetworzone, przeznaczone do spożycia przez ludzi lub, których spożycia przez ludzi można się spodziewać.” Z kolei **środek spożywczy** „obejmuje napoje, gumę do żucia i wszelkie substancje, łącznie z wodą świadomie dodane do żywności podczas jej wytwarzania, przygotowania lub obróbki”.<sup>1</sup> Ww. rozporządzenie porusza również kwestie zapewnienia bezpieczeństwa wszystkich aspektów łańcucha produkcji żywności poczynając od produkcji podstawowej aż do sprzedaży lub dostawy żywności do konsumenta, ponieważ każdy element może mieć potencjalny wpływ na bezpieczeństwo żywności.

Bezpieczeństwo żywności traktuje się jako ogół warunków jakie muszą być spełnione dotyczących w szczególności:

- a) stosowanych substancji dodatkowych i aromatów,
- b) poziomów substancji zanieczyszczającej,
- c) pozostałości pestycydów,
- d) warunków napromieniania żywności,
- e) cech organoleptycznych,

i działań które muszą być podejmowane na wszystkich etapach produkcji lub obrotu żywnością w celu zapewnienia zdrowia i życia człowieka.<sup>2</sup>

Wprowadzenie jednolitego systemu bezpieczeństwa żywności gwarantuje ochronę interesów konsumenta, również jego zdrowia i życia, jak i pewność dla kontrahentów, iż otrzymują surowiec bezpieczny i właściwej jakości.

---

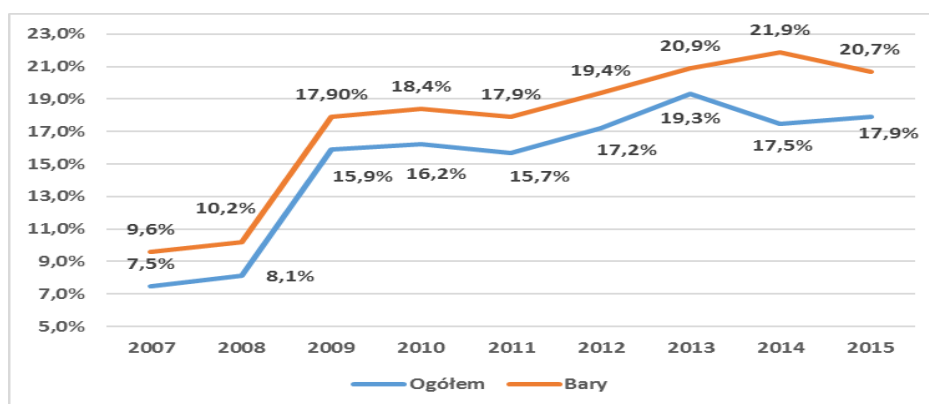
<sup>1</sup> Rozporządzenie WE nr 178/2002 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 28 stycznia 2002r. ustanawiające ogólne zasady i wymagania prawa żywnościowego, powołujące Europejski Urząd ds. bezpieczeństwa żywności oraz ustanawiające procedury w zakresie bezpieczeństwa żywności.

<sup>2</sup> Ustawa z dnia 25 sierpnia 2006r. o bezpieczeństwie żywności i żywienia.

Każdy przedsiębiorca zobowiązany jest do zapewnienia bezpieczeństwa i jakości produktu, który wytwarza. Jeżeli produkt ten wykorzystywany jest do dalszej produkcji przedsiębiorca ma obowiązek nie tylko wytworzyć produkt bezpieczny i właściwej jakości, ale również taki który nadaje się do celu dla którego został zamówiony. Każdy kontrahent powinien móc działać w pewności, że surowce, które otrzymał są bezpieczne, a jego dostawca działa zgodnie z prawem żywnościowym. Im dłuższa droga jaką produkt przebył od wytwórcy do konsumenta i im większa złożoność produktu tym większe zagrożenie bezpieczeństwa wytworzonej żywności.

Według danych GUS i Inspekcji Jakości Handlowej Artykułów Rolno – Spożywczych w Polsce co rocznie w wyniku kontroli jakości pobieranych próbek żywności odnotowuje się wzrost próbek o niewłaściwej jakości handlowej w stosunku do lat ubiegłych (Wykres nr 1), który oscyluje w granicach: ogółem około 17%. natomiast w barach szybkiej obsługi - 20%.

Wykres nr 1. Średni udział próbek artykułów rolno-spożywczych o niewłaściwej jakości handlowej w Polsce w latach 2007-2015.



Źródło: Dane statystyczne GUS i IJHARS<sup>3</sup>

Jak widać z przeprowadzonej analizy wyników kontroli Inspekcji Jakości Handlowej Artykułów Rolno – Spożywczych, żywność w barach szybkiej obsługi jest na ogół zgodna z wymaganiami sanitarnymi jednak rzetelność obsługi, jak i jakość sprzedawanych produktów pozostawia sporo do życzenia. Przedmiotem prezentowanego artykułu będzie, więc próba oceny aktualnie funkcjonującego systemu zarządzania bezpieczeństwem żywienia ludności w barach szybkiej obsługi np. sieci KFC, Pizza Hut i Burger King.

<sup>3</sup> Wskaźniki zrównoważonego rozwoju GUS. Moduł krajowy. Udział próbek artykułów rolno-spożywczych o niewłaściwej jakości handlowej 2015. WskaznikiZRP.stat.gov.pl

## **2. Charakterystyka badanego podmiotu.**

Restauracje KFC, Pizza Hut i Burger King, w których przeprowadzono badania na potrzeby przedstawianego artykułu są marką firmy AmRest Holdings SE, która prowadzi swoje restauracje w Polsce od roku 2000. Zakres działalności firmy obejmuje gastronomię prowadzoną w ponad 100 krajach na całym świecie. AmRest należy do największych niezależnych firm prowadzących restauracje w Europie Środkowo – Wschodniej. Obecnie zarządza ponad 1100 restauracji takich marek jak: KFC, Pizza Hut, Burger King, Starbucks, La Tagliatella. Spółka AmRest przyłączyła się również do ogólnoswiatowej kampanii na rzecz walki z głodem, w ramach której wspiera Polską Akcję Humanitarną, Fundację CRS w Polsce oraz Polski Czerwony Krzyż.

Restauracje KFC, Pizza Hut i Burger King są jedną z najpopularniejszych marek spółki AmRest funkcjonujących na polskim rynku. Podstawową ofertę stanowią przyrządzane na wiele różnych sposobów kawałki kurczaka, przygotowywane według tradycyjnej receptury, burgery, frytki i zimne napoje oraz pizze o różnych kompozycjach i smakach, Ogółem firma AmRest Holdings SE posiada w Polsce 338 restauracji w skład których wchodzi m.in. 77 restauracji KFC, 55 Pizza Hut, 30 Burger King, 46 Starbucks itp.

Trzy osobowy Zarząd spółki AmRest w Polsce stanowią: Dyrektor ds. Strategii, Dyrektor Finansowy, Dyrektor Dywizji Europa Centralna. Radę Nadzorczą spółki AmRest stanowi siedem członków spośród, których 3 uważanych jest za niezależnych. Rada nadzorcza sprawuje nadzór nad działalnością Zarządu oraz ogólnym kierunkiem działalności spółki. Rada Nadzorcza pełni funkcję doradczą wobec Zarządu.

### **2.1. Zakres działalności.**

Zakres działalności Restauracji KFC, Pizza Hut i Burger King obejmuje posiłki, które można spożyć na miejscu lub zabrać na wynos. Posiłki te w zależności od restauracji składają się z szerokiej gamy asortymentu w głównej mierze z drobiu przyrządzanego na wiele różnych sposobów, ciasta drożdżowego z różnymi dodatkami, makaronów, kanapek, frytek, sałatek, deserów i napoi. KFC, Burger King i Pizza Hut są restauracjami szybkiej obsługi, której docelowa grupa klientów zawiera się w przedziale wiekowym 16-45 lat. Dlatego też restauracje te dostosowane do szybkiej obsługi, zapewniają swoim klientom miejsca siedzące dla różnej ilości osób, a także darmowy Internet. U podstaw każdej usługi leży koncepcja dostarczenia smacznej i bezpiecznej żywności oraz pełne usatysfakcjonowanie klienta, które ma miejsce przez stosowanie się wszystkich pracowników do Naczelnych Wartości firmy, którymi są:

- Orientacja na klienta – postrzeganie klientów jako gości, koncentracja decyzji i działań na kliencie.
- Doskonałość operacyjna – wprowadzanie niezbędnych zmian w celu ulepszenia i przyspieszenia działań.
- Ambitne cele – ustanawianie ambitnych celów, okazywanie uznania i nagradzanie za postępy, sumienność i zaangażowanie.

- Informacja zwrotna – szczerze i bezpośrednio udzielenie informacji zwrotnej pozwala na doskonalenie działań.
- Zobowiązania wobec ludzi – odpowiedzialność za podjęte działania, dobre intencje wobec współpracowników oraz klientów.
- Pozytywna energia – zarządzanie bez zbędnej biurokracji i biznesu, dzielenie się uśmiechem z innymi.
- Można na nas polegać – pracownicy działają jak właściciele zgodnie z przyjętymi zasadami.
- Zyskowość – zysk jest niezbędny, służy jako środek do realizowania celów i możliwości.

## **2.2. Zatrudnienie.**

Zatrudnienie pracowników w restauracjach KFC, Pizza Hut i Burger King odbywa się z tytułu umowy o pracę po ukończeniu 3-miesięcznego okresu szkoleniowego, po tym czasie pracownik otrzymuje umowę o pracę na czas określony ważną nie dłużej niż 24 miesiące, a po zakończeniu tego okresu umowę o pracę na czas nieokreślony.

W restauracjach sieci KFC, Pizza Hut i Burger King obowiązuje dzienny 8-godzinny czas pracy i przeciętnie 40 godzin w pięciodniowym tygodniu pracy w przyjętym miesięcznym okresie rozliczeniowym. Pracownik pracuje według równoważnych norm czasu pracy z dopuszczalną przedłużoną dzienną liczbą godzin do 12 godzin na dobę. Pracownik otrzymuje comiesięczny ekwiwalent na pokrycie kosztów obuwia roboczego oraz utrzymanie w czystości odzieży roboczej. Podczas co najmniej 6-godzinnego czasu pracy, pracownikowi przysługuje płatna przerwa na posiłek pracowniczy, która wynosi 20 min na każde 6 godzin pracy.

Godziny pracy oraz stanowisko pracy ustalane są w grafiku w oparciu o dyspozycyjność jaką wykazuje pracownik oraz wymiar etatu. Grafik pracy ustalany jest przez zastępcę kierownika, który obsadza pracowników na poszczególnych stanowiskach w oparciu o program COL MASTER (Excel), który pracuje na historii z ostatnich pięciu tygodni. Program bierze pod uwagę ilość transakcji jaka miała miejsce w ciągu godziny, wysokość średniego rachunku oraz wysokość sprzedaży w danym dniu. Określa ilość godzin do rozdysponowania w danym okresie czasu oraz liczbę pracowników jaka powinna znajdować się na określonym stanowisku pracy. Program wyznacza również planowaną sprzedaż i liczbę transakcji w ciągu dnia.

Każdy z pracowników posiada przydzielone w grafiku stanowisko pracy, na którym wypełnia swoje obowiązki. Nie ma możliwości przechodzenia na inne stanowiska pracy. Dodatkowe zadania, które nie wynikają z codziennych obowiązków pracownika przydzielane są przez kierownika, na każdej zmianie, a ich wykonanie potwierdzane jest przed pracownika podpisem w codziennej liście kontrolnej. Średnio na jedną restaurację przypada od 20 do 40 pracowników - wszystko zależy od powierzchni lokalu i liczby klientów.

### 3. Praktyczna ocena tematu badawczego.

Przedmiotem badań na potrzeby niniejszego artykułu były trzy restauracje usytuowane na terenie trzech miast województwa śląskiego tj. Pizza Hut usytuowana w Katowicach, KFC w Gliwicach i Burger King w Rudzie Śląskiej (Rysunek nr 2).

Rysunek nr 2. Wybrane restauracje firmy AmRest na terenie Śląska.



Pizza Hut Katowice



KFC Gliwickie Rondo



Burger King Ruda Śląska

Źródło: Opracowanie własne.

Badania w tych restauracjach były przeprowadzone w celu zidentyfikowania zagrożeń, mających miejsce podczas sporządzania, przechowywania i wydawania posiłków przygotowanych dla klientów odwiedzających ww. restauracje.

Przeprowadzone badania pozwoliły na zidentyfikowanie:

- a) zagrożeń związanych z przygotowaniem posiłków przez pracowników badanych restauracji,
- b) zagrożeń związanych z naruszeniem zasad BHP w pracy,
- c) zachowań związanych z przechowywaniem i utylizacją żywności,

W celu uzyskania skonkretyzowanych wyników dla potrzeb pracy wykorzystano metody badawcze takie jak:

- a) lista kontrolna,
- b) badania ankietowe,
- c) analiza SWOT.

#### 3.1. Lista kontrolna obiektu.

Badanie na podstawie listy kontrolnej obejmowało 60 pytań dotyczących stanu technicznego i sanitarnego poszczególnych obiektów wewnętrznych restauracji takich jak: sala, kuchnia, korytarz, zmywak, toalety, magazyn jak i zewnętrznych parkingi, oświetlenie, stoliki itp. Obejmowała także pytania dotyczące sposobu przechowywania produktów żywnościowych, przygotowywania posiłków czy stanu zdrowia zatrudnianych pracowników. Została ona opracowana w celu identyfikacji obszarów problemowych mających związek z stanem technicznym obiektu, jego wyposażeniem, a przede wszystkim przestrzeganiem funkcjonujących w restauracjach systemów HACCP (Analiza zagrożeń i kontrola punktów krytycznych) i GHP (Dobra Praktyka Higieniczna). Badanie zostało przeprowadzone wśród pracowników zatrudnionych w restauracjach jak i osób nadzorujących, a jego wyniki przedstawia Tabela nr 1.

**Tabela nr 1:** Przykładowe pytania i wyniki list kontrolnych przeprowadzonych wśród pracowników i osób nadzorujących funkcjonowanie badanych restauracji.

L.p.	Pytanie	Odp.			Ocena pkt. od 1 do 5		
		tak	Czasem	nie	Pizza Hut	KFC	Burger King
<b>Wnętrza restauracji</b>							
1	Czy uniformy załogi oraz identyfikatory są kompletne, czyste i schludne?	-			5	4	4
3	Czy chorzy pracownicy z symptomami chorobowymi nie pracują?			-	4	3	2
<b>Sala</b>							
7	Czy podłogi i ściany restauracji są czyste i umyte?	-			5	4	4
9	Czy kosze są czyste i włożone worki?			-	4	3	3
14	Czy toalety dla klientów- ściany, drzwi, podłoga, płytki, lustro, kabiny są czyste, mydło i papier uzupełnione		-		4	3	3
16	Czy oświetlenie w restauracji – włączone, czyste klosze, żarówki nie przepalone.			-	5	3	4
<b>Kuchnia</b>							
17	Czy przygotowane potrawy mają odpowiednią temperaturę?			-	5	3	4
21	Czy temperatura szafy grzewczej wynosi 68-82 °C		-		4	5	3
22	Czy temperatura wody w ladzie grzewczej wynosi min 65 °C	-			4	4	4
23	Czy wszystkie umywalki do mycia rąk mają gorącą i zimną wodę, antybakteryjne mydło w płynie i dostępne ręczniki papierowe?		-		3	2	2
25	Czy zranienia, skaleczenia są właściwie zabezpieczone plasterem i jednorazową rękawiczką?			-	4	2	3
<b>Korytarz, zmywak</b>							
29	Czy zlewy są zawsze czyste i właściwie ustawione, dozowniki z płynem myjącym i dezynfekującym uzupełnione?			-	4	3	3
30	Czy dostępne są tylko zatwierdzone środki czystości?	-			4	3	2
<b>Magazyn/Chłodnia</b>							
32	Czy produkty nie leżą na podłodze, FIFO zachowane?		-		4	4	3
34	Czy produkty są właściwie oznakowane data dostawy i przydatności?	-			4	3	4
38	Czy ściany i podłoga magazynu są czyste a drzwi zamykane na klucz?			-	4	3	3
39	Czy produkty z surowe mięsa są przechowywane po jednej stronie magazynu oddzielone od innych produktów?		-		4	3	4
40	Czy temperatura powietrza w chłodni stale mieści się w granicach od 0-4°C		-		5	4	4
<b>Otoczenie zewnętrzne</b>							
43	Czy z parkingów, trawników, chodników usunięte zostało szkło, papiery, niedopałki?		-		4	3	4
44	Czy oświetlenie zewnętrzne, lampy, stoliki, parasole są sprawne i czyste?		-		4	4	4

Źródło: opracowanie własne

Przeprowadzone badania wykazały zróżnicowanie wyników w poszczególnych restauracjach. Najwięcej niedociągnięć znajdowało się w restauracji Burger King, ale podyktowane to raczej było faktem, iż był to lokal nowo otwarty, a wśród pracowników dominowały osoby o niewielkim stażu pracy i doświadczeniu. Wśród powtarzalnych uchybień, które można było spotkać w każdym z lokalów należy wymienić: ślady tłuszczu i pleśni na elementach chłodni oraz agregacie; przechowywanie niektórych produktów w magazynach na ziemi zamiast na półkach; napotykanie śladów brudu na podłogach, cokołach, studzienkach kanalizacyjnych i odpływach oraz zbyt niskie temperatury niektórych sprzedawanych produktów i ich zbyt długie leżakowanie.

### **3.2. Badania ankietowe.**

Badania ankietowe umożliwiają uzyskanie potrzebnych informacji od osób ankietowanych obracających się w badanym środowisku oraz tego jak ankietowany ocenia i postrzega wybrany obszar czy zjawisko. Najbardziej wyrazistą formą badanego obszaru są badania anonimowe, które pozwalają osobie ankietowanej na całkowitą szczerość w wyrażaniu swojej opinii. Aby uzyskać informacje o stanie systemu bezpieczeństwa żywności w badanych restauracjach ankiety skierowano do 45 pracowników ww. restauracji oraz 224 klientów, którzy zakupili produkty w nich serwowane. Pytania zadane respondentom dotyczyły:

- a) sprzedawanych produktów,
- b) czystości w restauracji,
- c) bezpieczeństwa żywności,
- d) przestrzegania procedur przez pracowników.

#### **3.2.1. Wyniki badania ankietowego przeprowadzonego wśród pracowników restauracji.**

Ankieta skierowana do pracowników restauracji Pizza Hut, KFC i Burger King składała się z 40 pytań zamkniętych oraz jednego pytania otwartego. Pytania zostały podzielone na grupy dotyczące: Czystości – 12 pytań, Bezpieczeństwa żywności – 14 pytań, Pracowników – 14 pytań.

Celem ankiety było rozpoznanie najbardziej problematycznych obszarów systemu bezpieczeństwa żywności w restauracji poprzez poznanie szczerzej opinii pracowników. Spośród 45 rozdanych ankiet, wśród reprezentatywnej grupy pracowników, wypełnione zostały 43. Przykładowe pytania i ich wyniki przedstawiono w Tabeli nr 2.

Pierwszy badany obszar dotyczący czystości w restauracjach wykazał problemy: z procedurą mycia i dezynfekcji rąk, dostępnością środków myjących, dezynfekcją narzędzi oraz czyszczeniem odpływów. W odpowiedzi na pytanie czy proces mycia i dezynfekcji rąk odbywa się zgodnie z procedurą, większości ankietowanych pracowników uważa, iż proces ten nie zawsze odbywa się zgodnie z zaleceniami. Przewaga odpowiedzi stwierdzających niezgodność czynności z obowiązującymi procedurami może być spowodowana pośpiechem, który towarzyszy pracownikom podczas wykonywania obowiązków zawodowych oraz koniecznością szybkiej zmiany wykonywanych czynności.



**Tabela nr 2:** Przykładowe pytania i wyniki badań ankietowych przeprowadzonych wśród pracowników i osób nadzorujących funkcjonowanie badanych restauracji.

Pytania ankietowe	Pizza Hut	KFC	Burger King
<b>Czy proces mycia i dezynfekcji rąk odbywa się zgodnie z procedurą?</b>			
Zazwyczaj	58,2%	62,7%	53,1%
zawsze	41,8%	37,3%	46,9%
<b>Czy dostępne są ręczniki papierowe i mydło do dezynfekcji?</b>			
Zazwyczaj	34,3%	30,2%	46,1%
zawsze	65,7%	69,8%	53,9%
<b>Czy narzędzia są dezynfekowane podczas zmiany?</b>			
Zazwyczaj	11,3%	18,5%	21,2%
zawsze	70,1%	62,1%	75,3%
Nigdy	18,6%	19,4%	3,5%
<b>Czy studzienki odpływowe są czyszczone po zakończeniu zmiany?</b>			
Zazwyczaj	59,3%	53,2%	71,9%
zawsze	21,7%	30,3%	14,5%
Nigdy	19,0%	16,5%	13,6%
<b>Czy produkty są wykorzystywane zgodnie z ich czasem przydatności do spożycia?</b>			
Zazwyczaj	58,5%	62,4%	53,9%
zawsze	41,5%	37,6%	46,1%
<b>Czy przyjmowanie dostawy odbywa się zgodnie z procedurami?</b>			
Zazwyczaj	51,9%	49,3%	53,2%
zawsze	36,4%	38,1%	33,6%
Nigdy	11,7%	12,6%	13,2%
<b>Czy przechowywanie przygotowanych posiłków na zrzutni maksymalnie wynosi 10 minut?</b>			
Zazwyczaj	89,3%	80,1%	77,00%
zawsze	10,7%	19,9%	23,0%
<b>Czy pracownicy z objawami chorobowymi zostają odesłani do domu?</b>			
Zazwyczaj	43,1%	45,6%	51,9%
zawsze	16,8%	20,9%	16,8%
Nigdy	40,1%	33,5%	31,3%
<b>Czy pracownicy mają ogolony zarost i obcięte niepomalowane paznokcie?</b>			
Zazwyczaj	74,7%	70,4%	68,2%
zawsze	25,3%	29,6%	31,8%
<b>Czy temperatura w restauracji odpowiednia dla pracowników?</b>			
Zazwyczaj	42,2%	40,1%	58,3%
zawsze	8,3%	7,2%	11,8%
Nigdy	49,5%	52,7%	29,9%
<b>Jak oceniasz funkcjonujący System Bezpieczeństwa Żywności?</b>			
Bardzo dobrze	66,3%	62,3%	54,0%
Dobrze	27,5%	24,5%	32,6%
Źle	6,2%	13,2%	13,4%

Źródło: opracowanie własne

Przewaga odpowiedzi stwierdzających niezgodność czynności z obowiązującymi procedurami może być spowodowana pośpiechem, który towarzyszy pracownikom podczas wykonywania obowiązków zawodowych oraz koniecznością szybkiej zmiany wykonywanych czynności. Najgorzej ta sytuacja wyglądała wśród pracowników restauracji KFC oni też najgorzej ocenili dostępność do środków pozwalających na prawidłową dezynfekcję i umycie rąk. Aż 69% pracowników uważa, że ręczniki i mydło do dezynfekcji nie zawsze są dostępne. Brak tych środków może być powodem niezachowywania prawidłowych procedur mycia i dezynfekcji rąk. Pierwszy obszar badawczy wykazuje również błędy związane z procedurą dezynfekcji narzędzi mających kontakt z żywnością gdyż blisko 13,8% ankietowanych dezynfekcję taką przeprowadza bardzo rzadko albo wcale. Podobnie rzecz się ma z odpływem studzienek odpływowych, które przez większość dnia nie są odpowiednio czyszczone z odpadków żywnościowych.

Kolejny badany obszar poruszony w badaniu ankietowym dotyczył bezpieczeństwa żywności i konsekwencji w przestrzeganiu standardów dotyczących przechowywania produktów. Spośród 12 pytań cztery wykazały problem w funkcjonującym systemie i mogą być przyczyną zagrożenia bezpieczeństwa żywności. Odpowiadając na pytanie, czy w restauracjach produkty są wykorzystywane zgodnie z ich czasem przydatności do spożycia, około 41,7% załogi stwierdziło że czas przydatności do spożycia przestrzegany jest zawsze, jednak już ponad 58,3% pracowników w każdej restauracji uważa, że czas ten nie zawsze jest zgodny z datą przydatności. Przedłużenie daty przeznaczenia do spożycia może następować w wyniku dużego zapasu produktu i konieczności jego zużycia w celu zapobiegnięcia wystąpieniu dużych strat i kosztów na produkcie. Konsekwencje tego typu działań mogą być poważne i prowadzić nie tylko do zatruc pokarmowych, ale również do utraty klientów i marki całej firmy. Podobne problemy w badaniu ankietowym wyszły w związku z naruszeniem procedur przyjmowania i przechowywania produktów żywnościowych, gdzie więcej niż połowa ankietowanych twierdzi, że ustalone w tym zakresie procedury nie są właściwie realizowane.

Ostatni zbadany obszar w ankiecie skierowanej do pracowników dotyczył ich samych. Znajomości procedur oraz standardów, ich przestrzegania, a także propozycji poprawy obecnie funkcjonującego systemu bezpieczeństwa żywności w Restauracji. Po zadaniu pytania czy pracownicy z objawami choroby/przeziębienia zostają odesłani do domu, aż 35% pracowników jest przekonanych, że pracownicy z takimi objawami nigdy nie są odesłani do domu, kolejne 45% uważa że zazwyczaj tacy pracownicy odesłani są do domu. Stanowi to istotny problem dla bezpieczeństwa żywności gdyż zagraża zdrowiu klientów i pracowników. Najczęściej prowadzi do rozprzestrzenienia się wirusa i zwiększenia liczby zachorowań wśród pracowników. Takie postępowanie może doprowadzić do poważnych braków załogi, a także do stworzenia ogniska epidemii. W części dotyczącej warunków pracy jak i higieny osobistej samych pracowników, ankietowani dostrzegli też pewne nieprawidłowości związane z możliwością pozostawienia ciał obcych w przygotowywanej żywności i zbyt wysoką temperaturą w miejscu wykonywania pracy co znacznie obniża wydajność i powoduje przemęczenie.

Podsumowując ta część badawcza można powiedzieć, iż pracownicy zatrudnienie w restauracjach firmy AmRest Holdings SE w ponad 60% dobrze

oceniają funkcjonowanie Systemu Bezpieczeństwa Żywności w firmie, a zauważalne błędy i niedociągnięcia przy odrobinie dobrej woli i współpracy wszystkich zainteresowanych można łatwo wyeliminować po przez zwiększenie dyscypliny pracy.

### **3.2.2. Wyniki badania ankietowego przeprowadzonego wśród klientów restauracji.**

Ankieta skierowana do klientów restauracji Pizza Hut, KFC i Burger King była anonimowa, podobnie jak ankieta skierowana do pracowników, składała się z 34 pytań zamkniętych. We wstępie znalazły się pytania dotyczące wieku, płci i częstotliwości odwiedzania Restauracji firmy AmRest. Kolejne pytania zostały podzielone na grupy i dotyczyły kolejno: Produktu – 11 pytań, Czystości – 10 pytań, Pracowników – 5 pytań, Bezpieczeństwa żywności – 5 pytań.

Celem ankiety było poznanie opinii klientów na temat bezpieczeństwa żywności oraz czystości w Restauracjach Pizza Hut, KFC i Burger King. Ocenie zostali poddani również pracownicy oraz produkt. Dzięki wynikom ankiety możliwa będzie poprawa jakości produktu i oferowanych usług w celu dostosowania ich do oczekiwań klienta. Spośród 250 rozdanych wśród klientów ankiet, wypełnionych zostało 224. Przykładowe pytania ich wyniki przedstawiono Tabeli nr 3.

W ankiecie udział wzięło 224 badanych z których 15,9% stanowiła młodzież do 18 roku życia, 44,3% stanowili klienci w wieku 18-30 lat, a 33,6% klienci w wieku 31-50 lat. Wśród osób biorących udział w ankiecie znalazło się jedynie 6,2% klientów powyżej 50 roku życia. Największy procent klientów w wieku 18 – 30 lat może być spowodowany szybkim trybem życia, brakiem czasu na przygotowanie własnych posiłków, a także większą otwartością na to co ma do zaproponowania rynek restauracyjny. Zdecydowana większość ankietowanych klientów stołuje się w restauracjach firmy AmRest. od czasu do czasu. Osoby te stanowią 68,1% klientów, i w zdecydowanej większości są to mężczyźni – 63,7%, którzy korzystają z tych restauracji najczęściej w trakcie jazdy samochodem, wyjątek stanowi tu restauracja Pizza Hut, która ma swoją stałą mieszaną klientelę.

Pierwszym badanym obszarem w ankiecie skierowanej do klientów był produkt. Respondentom zadano 11 pytań dotyczących jakości, smaku oraz reklamacji. Z przeprowadzonych badań wynika, iż przy wyborze produktu klienci w zdecydowanej większości sugerują się ceną produktu. Najczęściej zamawiają kanapkę z kawą i frytki lub średnią pizzę. Na uznanie zasługują też pikantne skrzydełka lub Hot & Spicy Strips czyli pikantne połówki. Niestety ankietowani w 39,1% skarżą się, iż oferowane im produkty czasami różnią się jakością. Może to świadczyć o nie zachowaniu przez pracowników standardów przygotowywania żywności lub o przedłużaniu jego przydatności po usmażeniu. Problemem są również plakaty i zdjęcia oferowanych produktów, które w sposób nierzeczywisty oddają wygląd kanapek, kawałków kurczaka oraz pojemności kubeków, powodując zniechęcenie oraz rozczarowanie wśród klientów. Odpowiedzi na pozostałe pytanie dotyczące jakości produktu dały satysfakcjonujące wyniki. Klienci uważają, że posiłek był wystarczająco ciepły, jego składniki świeże, a produkt właściwie usmażony bez niedopieczonych fragmentów.

**Tabela nr 3:** Przykładowe pytania i wyniki badań ankietowych przeprowadzonych wśród klientów badanych restauracji.

Pytania ankietowe	Pizza Hut	KFC	Burger King
<b>Jaki jest Pana/i wiek?</b>			
Poniżej 18 lat	17,30%	19,40%	11,20%
18- 30 lat	53,60%	41,80%	37,60%
31-50 lat	23,30%	33,10%	44,60%
Powyżej 50 lat	5,80%	5,70%	6,60%
<b>Jaka jest Pana/i płeć?</b>			
Mężczyzna	59,7%	67,3%	64,1%
Kobieta	40,3%	32,7%	35,9%
<b>Jak często bywa Pan/i w tej restauracji?</b>			
Często	38,3%	36,2%	20,2%
Od czasu do czasu	61,7%	63,8%	79,8%
<b>Czy produkty oferowane w restauracji są zawsze tej samej jakości?</b>			
Tak, są tej samej jakości	63,5%	67,7%	51,4%
Czasami różnią się jakością	29,8%	20,6%	36,4%
Nie, często różnią się jakością	6,7%	11,7%	12,2%
<b>Czy zamówiony produkt jest zgodny z opisem/zdjęciem?</b>			
Tak	72,3%	68,3%	64,9%
Nie do końca	24,3%	27,8%	30,1%
Nie	3,4%	3,9%	5,0%
<b>Czy stoliki, sofy i krzesła są czyste?</b>			
Tak	76,1%	53,2%	64,3%
Nie zawsze	15,6%	30,5%	21,4%
Nie	8,3%	16,3%	14,3%
<b>Czy na podłodze w restauracji znajdują się okruchy i śmieci?</b>			
Tak	89,6%	53,9%	67,5%
Nie	10,4%	46,1%	32,5%
<b>Czy spotkali się państwo z sytuacją, iż osoby obsługujące Państwa w wybranej restauracji posiadały objawy chorobowe/przeziębienie?</b>			
Tak	21,2%	39,1%	15,8%
Czasem	30,4%	22,7%	36,3%
Nie	48,4%	38,2%	47,9%
<b>Czy znalezienie w posiłku ciała obcego dyskwalifikuje dla Państwa restaurację?</b>			
Tak	73,7%	65,8%	63,20%
Nie	26,3%	34,2%	36,8%
<b>Czy jedząc posiłek w wybranej restauracji mają Państwo pewność, że spożywają posiłek wolny od bakterii, ciał obcych i środków chemicznych?</b>			
Tak	77,3%	62,3%	56,9%
Nie	22,7%	37,7%	43,1%

Źródło: opracowanie własne

Również zapach produktu był zachęcający oraz wolny od ciał obcych. Reklamowanie produktu w badanych restauracjach zdarzały się klientom niezwykle rzadko.

W kwestii czystości obiektu ankietowani zwrócili uwagę na fakt, iż zwłaszcza w restauracjach KFC i Burger King nie zawsze można liczyć na czyste stoliki, krzesła i sofy, 12,0% respondentów zdecydowanie stwierdza, że sala nie stwarza higienicznych warunków do spożywania posiłku. Takie wyniki w tych restauracjach mogą być spowodowane dużym ruchem oraz rotacją klientów przy stolikach co uniemożliwia pracownikom zachowanie odpowiedniej czystości na sali.

W odpowiedzi na pozostałe pytania o czystość w restauracjach firmy AmRest klienci okazali zadowolenie. W 100% usatysfakcjonowani byli z czystości tacek, na których podano posiłek, czystości jednorazowych kubków, talerzyków i sztućców, czystości dystrybutora napojów oraz porządku i ładu na stanowisku pracy kasjerów. Respondenci nie zwracają jednak uwagi na obecność w pobliżu produktów spożywczych ciał obcych oraz środków czystości i detergentów.

Pełnej aprobaty klienci udzielają pracownikom stwierdzając w 100%, że są oni kompetentni i potrafią doradzić w wyborze produktu, ich higiena osobista jest na wysokim poziomie, a także odnoszą się do klientów z należyтым szacunkiem. Praca na stanowisku odbywa się przy użyciu odpowiednich narzędzi, a pracownicy mają spięte włosy, aby uniemożliwić ich kontakt z żywnością choć czasem wśród nich spotyka się personel z objawami przeziębienia.

Najbardziej problematycznym z badanych obszarów okazało się bezpieczeństwo żywności ponieważ klienci mają niską świadomość na temat tego jakie standardy powinna ona spełniać i jak je zweryfikować. Większość ankietowanych wykazuje pełne zaufanie w tej kwestii do właścicieli restauracji oraz instytucji nadzorujących jakość sprzedawanej w nich żywności.

### **3. 3. Analiza SWOT**

Analiza SWOT jest narzędziem służącym do identyfikacji mocnych oraz słabych stron przedsiębiorstwa, projektu czy systemu, a także zagrożeń oraz możliwości szans. Wykorzystuje się ją do budowania strategii działania poprzez ocenę aktualnej pozycji oraz perspektyw rozwoju przedsiębiorstwa.

Na podstawie przeprowadzonych badań metodami listy kontrolnej oraz badań ankietowych, udało się wyróżnić wszystkie cztery aspekty analizy SWOT w odniesieniu do analizowanych restauracji, a także zidentyfikować zagrożenia i ocenić możliwości stosowanych w nich systemów bezpieczeństwa żywności. Analiza przedstawia się następująco:

Mocne strony:

- a) Wdrożony dobrze funkcjonujący system HACCP,
- b) Wdrożona dobrze funkcjonująca „Dobra Praktyka Higieniczna i Produkcyjna”,
- c) Restauracje podzielona na strefy przygotowania produktu,
- d) Niewielkie zużycie maszyn i urządzeń,
- e) Standaryzacja procedur przygotowania posiłków, mycia, dezynfekcji, usuwania odpadów,
- f) Wysokie standardy dotyczące higieny osobistej pracowników,

- g) Instrukcje obsługi wszystkich urządzeń,
- h) Badanie opinii klientów,
- i) Brak uchybień podczas dotychczasowych kontroli Państwowej Inspekcji Sanitarnej,

Stabe strony:

- a) Brak dostępnych środków do dezynfekcji i ręczników papierowych,
- b) Narzędzia nie są dezynfekowane w trakcie zmiany,
- c) Studzienki odpływowe są zanieczyszczone,
- d) Termin przydatności produktów jest przedłużany,
- e) Procedura przyjmowania dostawy nie jest egzekwowana,
- f) Na stanowiskach pracują pracownicy z objawami chorobowymi,
- g) Istnieje wiele dróg przedostania się ciała obcego do pożywienia,
- h) Osoby przygotowujące żywność zajmują się również usuwaniem odpadów,
- i) Środki czystości nie zawsze są dostępne,
- j) Temperatura na stanowiskach pracy jest zbyt wysoka,
- k) Występuje ryzyko wzajemnego zarażenia produktów tzw. cross contamination.

Szanse:

- a) Wzrost świadomości pracowników na temat bezpieczeństwa żywności,
- b) Niskie koszty wymiany i naprawy urządzeń,
- c) Poprawa czystości Restauracji,
- d) Zmniejszenie ilości wypadków przy pracy,
- e) Wzrost jakości posiłków,
- f) Wyeliminowanie możliwości rozwoju bakterii,
- g) Zmniejszenie kosztów strat na produktach,
- h) Zdrowa i wydajna załoga,
- i) Zwiększenie liczby klientów,
- j) Zwiększenie zysków,
- k) Poprawienie i umocnienie pozycji marki w branży.

Zagrożenia:

- a) Rozwój bakterii,
- b) Pojawienie się szkodników,
- c) Zatrucia pokarmowe,
- d) Przenoszenie wirusów,
- e) Uduszenie/zakrzuszenie się ciałem obcym znajdującym się w posiłku,
- f) Przedostanie się płynów fizjologicznych do posiłków,
- g) Duża zachorowalność wśród pracowników,
- h) Straty finansowe,
- i) Utrata pozycji w branży,
- j) Osłabienie marki.

Wśród badanych restauracji na podstawie przeprowadzonej analizy SWOT najslabiej wypadła tym razem restauracja KFC, w której funkcjonujące procedury mycia i dezynfekcji mogą zostać zaniedbane przez brak dostępnych środków dezynfekujących co może stanowić zagrożenie dla zdrowia nie tylko klientów, ale również pracowników. Przedłużanie terminów przydatności produktów oraz nie

zachowanie procedur przyjmowania dostawy w prosty sposób może doprowadzić również do rozwoju bakterii, a więc i zatruc pokarmowych. Takie zdarzenie może spowodować utratę klientów i osłabienie marki. Problemem w restauracji KFC jest również obecność pracowników z objawami chorobowymi na stanowiskach pracy, czego rezultatem może być epidemia wśród pracowników i przenoszenie wirusów na klientów. W celu zapobiegania tego typu zdarzeniom należałoby powiększyć załogę o dodatkowych pracowników mogących zastąpić w razie potrzeby osoby z objawami chorobowymi.

Ogólnie rzecz biorąc można zauważyć, iż wdrożone oraz dobrze funkcjonujące w badanych restauracjach systemy HACCP, GHP, GMP oraz systemy jakościowe ISO, wpływają korzystnie na świadomość pracowników na temat systemu bezpieczeństwa żywności, angażują kierownictwo, które motywuje do działań załogę. Czynnikiem motywującym do działań jest również wewnętrzna kontrola, która korzystnie wpływa na stopień czystości restauracji.

Na podstawie przeprowadzonej analizy SWOT można stwierdzić, że system zarządzania bezpieczeństwem żywności w restauracjach firmy AmRest Holdings SE znajduje się w pozycji maxi-maxi i przyjmuje strategię SO, gdzie przeważają mocne strony i szanse. Firma AmRest posiada dobre zasoby do rozwoju oraz ulepszania aktualnie funkcjonującego systemu bezpieczeństwa żywności.

#### **4. Podsumowanie i wnioski**

1. Prawo żywnościowe regulują źródła krajowe, wspólnotowe oraz międzynarodowe w celu ochrony interesów konsumenta, ochrony jednolitego rynku i środowiska. Producent wypełniając obowiązki wynikające z prawa żywnościowego zapewnia produkt bezpieczny i dobrej jakości.

2. Przystąpienie do Unii Europejskiej zobowiązało polski rząd do ujednoczenia przepisów krajowych z przepisami obowiązującymi we Wspólnocie. Działania dostosowawcze podjęte zostały również w dziedzinie normalizacji i certyfikacji.

3. W głównej mierze czynnikiem decydującym o wyborze produktu przez klientów jest jego cena, co może w znaczący sposób wpływać na jego jakość. Dzięki zapewnieniu przez restauracje firmy AmRest wysokiej jakości produktu, umacnia się pozycja marki na rynku, co zapewnia stałe lub ciągle rosnące zainteresowanie konsumentów.

4. Restauracje firmy AmRest w stosunku do wielu innych restauracji serwujących posiłki i jedzenie w Polsce po przez wdrażane systemy bezpieczeństwa HACCP, GHP, GMP oraz systemy jakościowe ISO, dają swoim klientom bardzo wysoki poziom bezpieczeństwa żywności i przekonanie, że w tych restauracjach można zjeść smacznie.

5. Oferta obejmuje produkty skierowane do każdej grupy konsumentów, określa alergeny oraz wartości energetyczne produktów, dzięki czemu klient otrzymuje pełne informacje o spożywanym produkcie.

6. Wyniki przeprowadzanych badań w prezentowanym artykule mogą stanowić dla firmy podstawę do zastosowania działań korygujących, ustalenia nowych procedur lub zmian dotychczas obowiązujących.

7. W wyniku przeprowadzonych badań własnych, najważniejszymi aspektami działalności firmy AmRest, które należy skorygować w celu poprawy stanu funkcjonującego systemu bezpieczeństwa żywności jest zaprzestanie praktyk przedłużania czasu przydatności do spożycia oferowanych produktów, aby uniknąć pojawiającego się zagrożenia zdrowia klientów oraz pracowników. Jak również likwidacja problemu obecności osób z objawami chorobowymi w pracy, które bezwzględnie należy zastąpić osobami zdrowymi.

### **Streszczenie**

Artykuł podejmuje problematykę oceny aktualnie funkcjonującego systemu zarządzania bezpieczeństwem żywienia ludności w barach szybkiej obsługi na przykładzie sieci restauracji firmy AmRest Holdings SE. Dzięki uzyskanym informacjom o stosowaniu się pracowników do obowiązujących standardów dotyczących bezpieczeństwa żywności oraz uzyskaniu informacji o skuteczności ich kontroli jak również przeprowadzonym ankietom wśród klientów restauracji Pizza Hut, KFC i Burger King autor sugeruje wprowadzenie kilku korekt i koniecznych zmian, które mogą wpłynąć na poprawę funkcjonowania systemu zarządzania bezpieczeństwem żywienia w odniesieniu do obowiązujących przepisów prawnych oraz norm zarówno krajowych jak i wspólnotowych. W artykule wykorzystano do tego celu takie narzędzia badawcze jak: badania ankietowe, listę kontrolną i analizę SWOT.

### **Słowa kluczowe:**

System bezpieczeństwa żywności, restauracja, posiłek, klient, produkty żywnościowe.

### **Summary**

The article describes the issue of assessing the current food safety and nutrition system management in fast food restaurants on the example of the fast food network of AmRest Holdings SE.

Thanks to obtained information regarding the employees' adherence to the current food safety standards, the effectiveness of internal controls as well as surveys conducted among the customers of Pizza hut, KFC and Burger King, author raises the idea needed changes and improvements. These could influence the functionality of food safety and nutrition system in accordance to binding laws and regulation both national and international.

Test tools used for this research are as follows: surveys, checklist and SWOT analysis.

### **Key words:**

Food safety and nutrition system, restaurant, meal, customer, food products.

### **Bibliografia**

1. H. Rasz Dostosowanie polskich norm żywnościowych do norm obowiązujących w UE, Informacja BSiE nr 961 (IP – 102 G), Warszawa 2007.
2. M. Makiewicz; Działalność gastronomiczna – wymogi sanitarno-higieniczne; Centrum Informacji Gospodarczej przy Stowarzyszeniu „Wolna Przedsiębiorczość” Gdańsk 2011.



3. Dyrektywa 89/397/EWG Rady z dnia 14 czerwca 1989r. w sprawie urzędowej kontroli środków spożywczych.
4. Dyrektywa 93/43/EWG Rady z dnia 14 czerwca 1993r. w sprawie higieny środków spożywczych.
5. Dyrektywa 2001/95/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 3 grudnia 2001r.
6. Rozporządzenie WE nr 178/2002 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 28 stycznia 2002r. ustanawiające ogólne zasady i wymagania prawa żywnościowego, powołujące Europejski Urząd ds. bezpieczeństwa żywności oraz ustanawiające procedury w zakresie bezpieczeństwa żywności.
7. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 852/2004 z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie higieny środków spożywczych (Dz.U. L 139 z 30.4.2004).
8. ROZPORZĄDZENIE PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (WE) nr 1069/2009 z dnia 21 października 2009 r. określające przepisy sanitarne dotyczące produktów ubocznych pochodzenia zwierzęcego, nieprzeznaczonych do spożycia przez ludzi.
9. Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dn. 26 kwietnia 2004 w sprawie wymagań higieniczno-sanitarnych w zakładach produkujących lub wprowadzających do obrotu środki spożywcze. (Dz.U. 2004 nr 104 poz. 1096).
10. Ustawa z dnia 12 grudnia 2003r. o ogólnym bezpieczeństwie produktów. (Dz. U. z 2015 r. poz. 322).
11. Ustawa z dnia 25 sierpnia 2006r. o bezpieczeństwie żywności i żywienia. (Dz. U. 2016 r. poz. 65.).
12. Ustawa z dnia 14 grudnia 2012 o odpadach. (Dz. U. z 2013 r. poz. 21).
13. Wskaźniki zrównoważonego rozwoju GUS. Moduł krajowy. Udział próbek artykułów rolno-spożywczych o niewłaściwej jakości handlowej 2015. WskaźnikiZRP.stat.gov.pl

**Notka biograficzna:**

Piotr Mocek (Tarnowskie Góry, 26.04.1969) – dr inż.; adiunkt w Katedrze Zarządzania i Inżynierii Bezpieczeństwa na Wydziale Górnictwa i Geologii Politechniki Śląskiej. Autor artykułów o tematyce bezpieczeństwa i higieny pracy. Poruszający również kwestie: zagrożeń górniczych, przyczyn powstawania chorób zawodowych i analizy kosztów wypadków i chorób zawodowych w przedsiębiorstwie. Od 20 lat związany z przemysłem górniczym. Główny Inżynier wentylacji KWK „Centrum”, kierownik akcji ratowniczych na dole kopalni.