

PAWEŁ NOWICKI, TADEUSZ SIKORA

BEZPIECZEŃSTWO I HIGIENA ŻYWNOŚCI W OPINII PRACOWNIKÓW WYBRANEJ SIECI BARÓW BISTRO

Streszczenie

Przedmiotem badań było poznanie wiedzy i świadomości pracowników barów bistro w zakresie higieny produkcji żywności. Badaniami objęte zostały bary bistro wybranej sieci stacji benzynowych w Małopolsce. Przeprowadzono je w 2007 roku metodą ankietową, z wykorzystaniem 50 kwestionariuszy.

Przeprowadzone badania dowodzą, że wiedza i świadomość pracowników barów bistro wybranej sieci stacji benzynowych jest niekompletna i w dużej mierze wybiórcza. Niektóre zagadnienia są dobrze rozumiane i postrzegane przez pracowników, a inne słabo. Przykładem może być postrzeganie pojęcia bezpieczeństwo żywności – ponad 80 % respondentów określiło je poprawnie, natomiast tylko 74 % poprawności stwierdzono w rozwinięciu akronimu HACCP w przedsiębiorstwie, w którym system ten jest wdrożony i funkcjonuje. Niemniej jednak ogólna wiedza pracowników może być określona jako zadowalająca, co nie oznacza, że nie trzeba jej doskonalić.

Słowa kluczowe: higiena produkcji żywności, wiedza pracowników, bary bistro, stacja benzynowa

Wprowadzenie

W ostatnich latach w Polsce obserwuje się rosnącą tendencję do spożywania posiłków poza domem. Obecnie konsument korzysta z usług gastronomicznych nie tylko w celu zaspokojenia podstawowych potrzeb żywieniowych, a oferowane usługi obejmują coraz szerszy zakres, jak również coraz większą grupę klientów. Doskonałym tego przykładem są stacje benzynowe, na których znajdują się również bary bistro [1].

Zakłady gastronomiczne, w tym również bary bistro na stacjach benzynowych, chcąc odnieść sukces na rynku muszą w strategii firmy ująć wymagania klienta oraz mieć wdrożony odpowiedni system zapewnienia jakości. Właściwa jakość to gwarancja stałych klientów oraz droga do rozwoju firmy i osiągnięcia zysku [5].

Bezpieczeństwo zdrowotne żywności jest najważniejszą cechą jakości, stąd też prawo żywnościowe szczegółowo reguluje tę problematykę. Konsument musi mieć

pewność, że żywność, którą nabywa spełnia jego oczekiwania pod względem bezpieczeństwa. Wraz ze stałym wzrostem znaczenia bezpieczeństwa zdrowotnego żywności można zaobserwować rosnące zainteresowanie podmiotów handlowo-usługowych problematyką zarządzania bezpieczeństwem zdrowotnym w produkcji i obrocie żywnością [2, 4].

Celem przeprowadzonych badań było poznanie wiedzy pracowników w zakresie bezpieczeństwa i higieny produkcji żywności, poznanie świadomości pracowników odnośnie występowania zagrożeń oraz określenie skuteczności funkcjonowania systemu HACCP w barach bistro wybranej sieci stacji benzynowych. Podstawowe przesłanki realizacji tych badań były następujące:

- ważność problemu ze względu na bardzo dużą dzienną konsumpcję produktów spożywczych na stacjach benzynowych, co może stanowić potencjalnie wysokie ryzyko występowania zagrożeń – w każdym barze bistro wybranej sieci stacji benzynowych codziennie obsługiwanych jest około 200 klientów;
- brak wiedzy na temat powiązania świadomości pracowników w zakresie higieny produkcji żywności a poziomem satysfakcji klientów;
- specyfika branży, w której występuje powiązanie sprzedaży produktów spożywczych oraz produktów ropopochodnych. Dużą trudnością w prowadzeniu tego typu działalności gospodarczej jest umożliwienie organizacji pracy w sposób niepowodujący zagrożeń w odniesieniu do oferowanych produktów żywnościowych.

Material i metody badań

Badania przeprowadzono w roku 2007 na stacjach benzynowych wybranego koncernu na terenie Małopolski. W barach bistro badanej sieci stacji benzynowych wdrożony był i utrzymywany system HACCP. Oferta barów obejmowała przygotowywane na miejscu: kanapki, hot-dogi, zapiekanki oraz napoje, takie jak kawa i herbata. Dodatkowo w ofercie znajdowały się produkty dostarczane jako gotowe i tylko serwowane klientom (ciasta, tortille, sandwicze).

Pracownicy barów bistro sieci stacji benzynowych zostali przebadani za pomocą anonimowej ankiety w zakresie poziomu ich wiedzy, percepcji bezpieczeństwa i higieny przygotowywania oraz produkcji żywności. Respondenci byli wybierani losowo spośród pracowników i najczęściej były to osoby, które w danej chwili pracowały w barze bistro. Odpowiedzi udzieliło 57 osób, z czego poprawnie wypełnionych kwestionariuszy było 50. Kwestionariusz ankiety zawierał 22 pytania zamknięte i 1 pytanie otwarte, co pozwoliło uzyskać precyzyjne odpowiedzi. Dodatkowo respondenci odpowiadali na pytania dotyczące: płci, wieku i wykształcenia, stażu pracy oraz umiejscowienia stacji benzynowej.

Wyniki i dyskusja

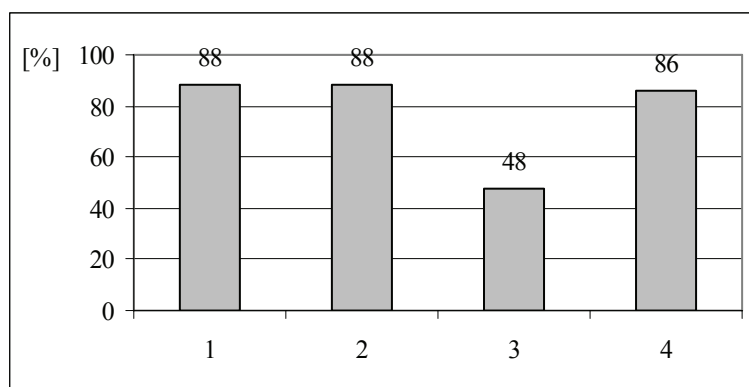
W tab. 1. przedstawiono charakterystykę struktury społecznej respondentów, którymi byli pracownicy barów bistro wybranej sieci stacji benzynowych. Spośród osób, które prawidłowo wypełniły ankietę, najliczniej reprezentowaną grupą były kobiety (84 %). Biorąc pod uwagę wykształcenie pracowników, największą grupę stanowiły osoby z wykształceniem średnim i wyższym (obie grupy po 34 %), a pod względem wieku największą grupę stanowili pracownicy do 35 roku życia (łącznie 68 %). Analizując staż pracy stwierdzono, że zdecydowana większość osób pracowała w barach bistro od 3 do 6 lat, co może wskazywać, że pracownicy z takim stażem będą mieć dużą wiedzę w zakresie bezpieczeństwa i higieny produkcji żywności.

Tabela 1

Struktura społeczna respondentów.
Social structure of respondents.

Wyszczególnienie Specification	Udział Breakdown of respondents [%]
Płeć / Sex:	
kobieta / female	84
mężczyzna / male	16
Wiek [lata]: /Age [years]:	
poniżej 25 / below 25	28
26 - 35	40
36 - 45	20
46 - 55	10
56 - 65	2
Wykształcenie: / Education:	
podstawowe / primary	4
zawodowe / vocational	10
średnie / secondary	34
pomaturalne, niepełne wyższe / post-secondary, not completed university	18
wyższe / higher	34
Staż pracy [lata]: / Period of work experience [years]:	
poniżej 1 / below 1	22
1 - 3	30
3 - 6	46
powyżej 6 / above 6	2

Analizując uzyskane wyniki można stwierdzić, że pracownicy zapytani co rozumieją pod pojęciem ‘bezpieczeństwo żywności’ (rys. 1) potwierdzili, że wiedzą czym charakteryzuje się bezpieczeństwo żywności i prawidłowo odpowiedzieli na pytanie. Jako prawidłowe można uznać odpowiedzi 1. i 4., które wpisują się w charakterystykę bezpieczeństwa żywności, chociaż najbardziej zgodną z definicją bezpieczeństwa żywności była odpowiedź nr 4 – „ogół warunków, które muszą być spełnione w celu zapewnienia zdrowia lub życia człowieka” [8]. Odpowiedziami nieprawidłowymi były odpowiedzi nr 2. i 3. Pracownicy mieli możliwość zaznaczenia więcej niż jednej prawidłowej odpowiedzi, dlatego też odpowiedzi nie sumują się do 100.



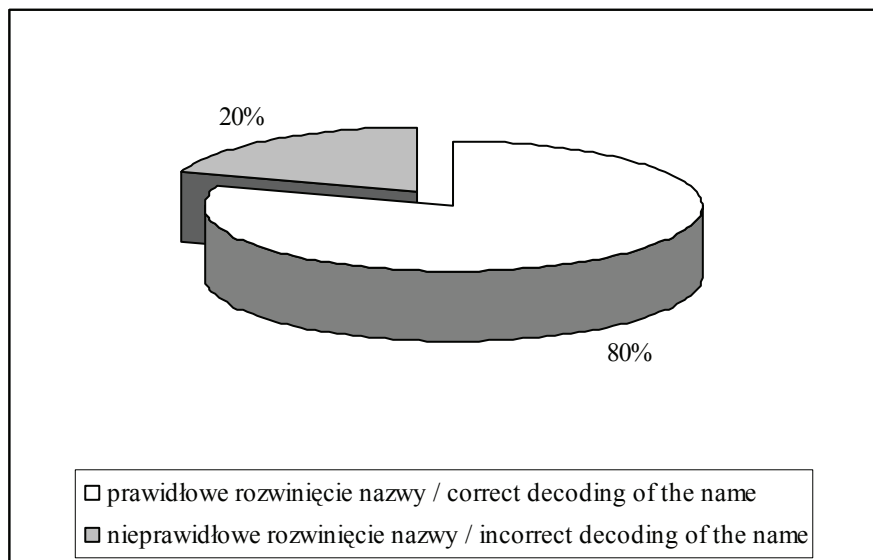
Objaśnienia: / Explanatory notes:

- 1 – Brak zagrożeń w oferowanej żywności / Hazard-free food;
- 2 – Wysoka jakość produkowanej żywności / High quality of food produced;
- 3 – Apetyczny wygląd żywności / Appetizing appearance of food;
- 4 – Ogół warunków, które muszą być spełnione w celu zapewnienia zdrowia i życia człowieka / The whole of conditions that must be fulfilled to protect people’s health and life.

Rys. 1. Rozkład percepcji pojęcia ‘bezpieczeństwo żywności’ przez pracowników barów bistro [% odpowiedzi].

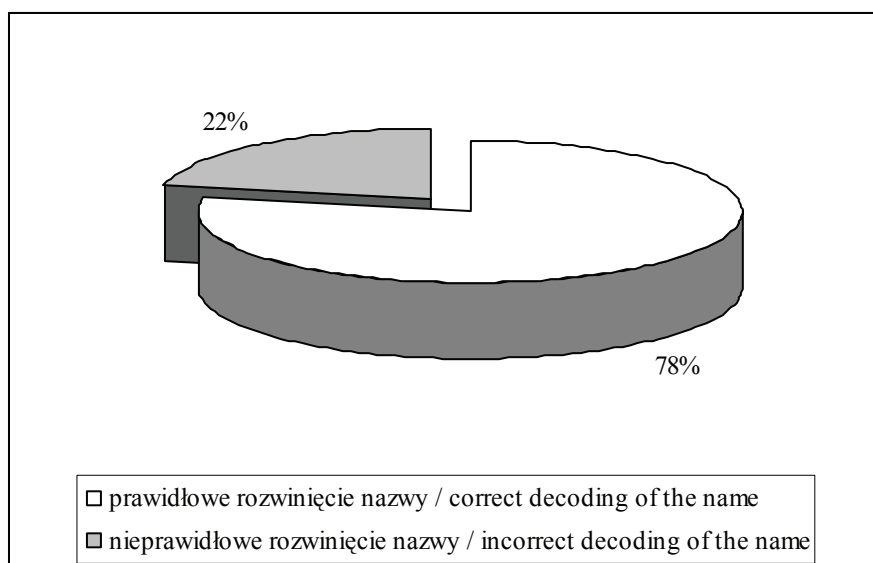
Fig. 1. Breakdown of the bistro bar employees according to how they perceive the concept of ‘food safety’ [% of responses].

Na pytania dotyczące rozpoznawalności akronimów GMP/GHP pracownicy w zdecydowanej większości prawidłowo przypisali je do właściwych im nazw (około 80 %), co świadczy o wysokim stopniu ich świadomości w zakresie dobrych praktyk (rys. 2 i 3). Zasady dobrych praktyk stanowią fundament funkcjonowania systemu HACCP [3], dlatego też właściwa percepcja oraz znajomość tych zasad pozwala mieć nadzieję na skuteczne i efektywne funkcjonowanie systemu HACCP wśród pracowników stacji.



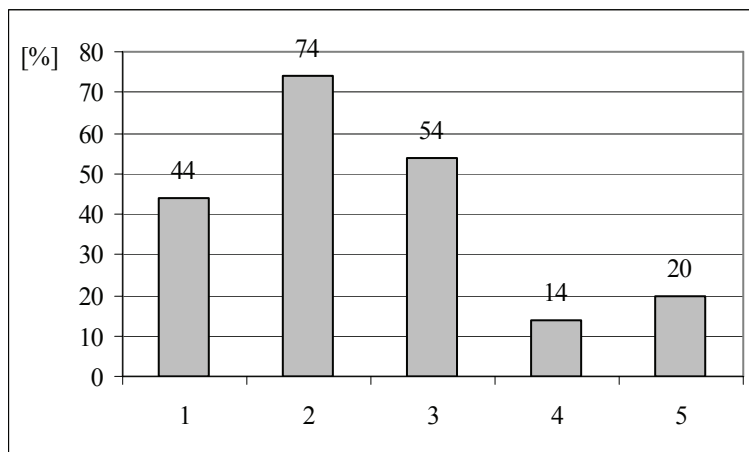
Rys. 2. Rozpoznawalność nazwy GMP przez pracowników barów bistro [% odpowiedzi].

Fig. 2. Recognizability of the name 'GMP' by employees of bistro bars [% of responses].



Rys. 3. Rozpoznawalność nazwy GHP przez pracowników barów bistro [% odpowiedzi].

Fig. 3. Recognizability of the name 'GHP' by employees of bistro bars [% of responses].



Objaśnienia: / Explanatory notes:

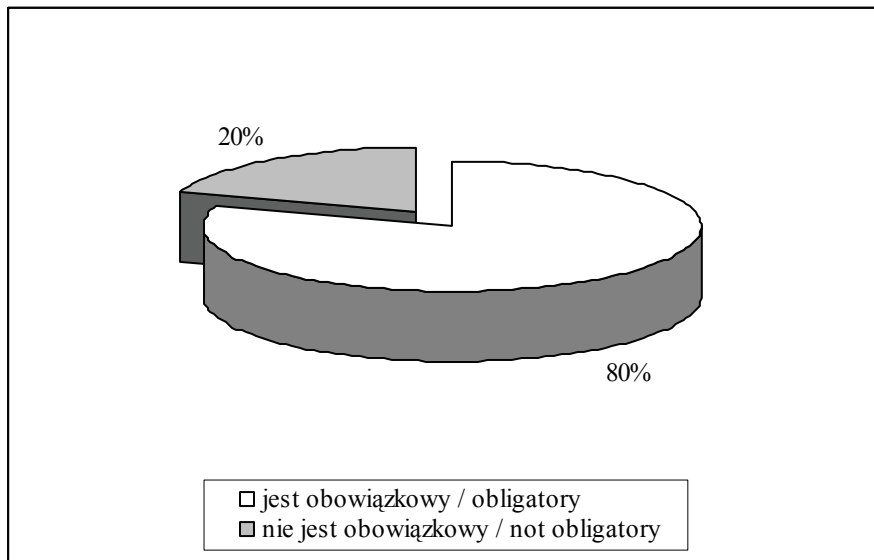
- 1 – Kompleksowe zarządzanie jakością / Comprehensive quality management;
- 2 – System analizy zagrożeń i krytyczny punkt kontrolny / System of analyzing hazards and critical control point (CCP);
- 3 – Systemowe podejście do zarządzania bezpieczeństwem zdrowotnym żywności / Systematic approach to food health and safety management;
- 4 – System zarządzania środowiskowego / Environmental management system;
- 5 – System zarządzana jakością / Quality management system.

Rys. 4. Rozpoznawalność nazwy HACCP przez pracowników barów bistro [% odpowiedzi].

Fig. 4. Recognizability of the name 'HACCP' by employees of bistro bars [% of responses].

Analizując rozpoznawalność akronimu HACCP, pracownicy mogli zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź, dlatego też odpowiedzi nie sumują się do 100. Wyniki wskazują, że ich wiedza nie jest już tak kompletna (rys. 4). Prawidłowe odpowiedzi zaznaczyło około 74 % respondentów, co obrazuje braki w ich wiedzy. Uznając jednak odpowiedź nr 3 za prawidłową – systemowe podejście do zarządzania bezpieczeństwem zdrowotnym żywności, można założyć, że głosy pracowników zostały podzielone między odpowiedzi 2 i 3, co w konsekwencji stanowi zdecydowanie lepszy wynik. Niemniej jednak w przedsiębiorstwie, w którym system HACCP jest wdrożony i utrzymywany umiejętność prawidłowego rozwinięcia skrótu HACCP powinna być bliska 100 %.

Bardzo pozytywne jest również to, że pracownicy w dużym stopniu są świadomi obligatoryjności zasad GMP/GHP i systemu HACCP, gdyż około 80 % z nich wie, że systemy te są obowiązkowe (rys. 5). Można zaobserwować, na które aspekty trenerzy poświęcają więcej czasu na szkoleniach, co prowadzi do dobrej znajomości podstawowych przepisów prawnych w tym zakresie [6, 7, 8].



Rys. 5. Wiedza pracowników barów bistro odnośnie obligatoryjności zasad GMP/GHP i systemu HACCP [% odpowiedzi].

Fig. 5. Knowledge about whether the principles of GMP/GHP and the HACCP system are obligatory or not among the bistro bar employees [% of responses].

Biorąc pod uwagę wiedzę na temat czynników, które mogą wpłynąć na poprawę i zwiększenie higieny i bezpieczeństwa zdrowotnego żywności pracownicy uznali za najbardziej istotne przestrzeganie zasad higieny i skrupulatne stosowanie się do obowiązujących procedur i instrukcji produkcji. Jako najmniej istotne uznali monitorowanie CCP, co może świadczyć o braku zrozumienia idei CCP oraz o trudnościach, jakie mogą być generowane przy operowaniu w Krytycznym Punkcie Kontrolnym. Poniżej, według własnego opracowania, przedstawiono pozycjonowanie czynnika, który najbardziej może wpłynąć na poprawę i zwiększenie higieny i bezpieczeństwa zdrowotnego żywności zdaniem respondentów (1 – najbardziej istotny, 6 – najmniej istotny):

1. Przestrzeganie zasad higieny.
2. Skrupulatne stosowanie się do obowiązujących procedur i instrukcji produkcji.
3. Częste mycie rąk.
4. Właściwe przechowywanie surowców w magazynie.
5. Dbanie o czystość w barach bistro.
6. Monitorowanie CCP.

Rozpatrując postrzeżenie zagrożeń, które stanowią największe niebezpieczeństwo dla zdrowia lub życia człowieka, pracownicy barów bistro za najbardziej istotne uznali obecność bakterii chorobotwórczych oraz ciał obcych, a najmniej - niewłaściwe proporcje składników wykorzystywanych do produkcji. Analizując te odpowiedzi można

stwierdzić, że pracownicy właściwie rozumieją zagadnienia dotyczące zagrożeń i są świadomi, które będą generować niebezpieczeństwo dla konsumenta. Prawidłowo określili najmniej istotne zagrożenie, które w praktyce nie będzie powodować niebezpieczeństwa wystąpienia chorób lub zatruc pokarmowych. Punkt 7. poniżej zaprezentowanego pozycjonowania zagrożeń stanowiących niebezpieczeństwo dla zdrowia lub życia człowieka wskazuje, że przygotowywany produkt co najwyżej nie będzie spełniał określonych wymagań dotyczących wartości odżywczej i cech sensorycznych.

Pozycjonowanie zagrożeń, które stanowią największe niebezpieczeństwo dla zdrowia lub życia człowieka zdaniem respondentów to (1– największy wpływ; 7– najmniejszy wpływ):

1. Obecność bakterii chorobotwórczych.
2. Obecność ciał obcych w produkcie.
3. Pozostałości środków ochrony roślin.
4. Niewłaściwa temperatura procesu obróbki termicznej.
5. Niewłaściwe warunki przechowywania żywności.
6. Niewłaściwa higiena ład przechowalniczych.
7. Niewłaściwe proporcje składników/surowców wykorzystane do produkcji.

Podsumowanie

Podsumowując, można stwierdzić, że wiedza i świadomość pracowników barów bistro wybranej sieci stacji benzynowych jest niekompletna i w dużej mierze wybiórcza. Jednym z powodów takiego stanu mogą być mało skutecznie prowadzone szkolenia lub brak nadzoru pracowników ze strony niższej kadry menedżerskiej. Niektóre zagadnienia są dobrze rozumiane i postrzegane przez pracowników, a inne w słabo. Przykładem może być postrzeganie pojęcia ‘bezpieczeństwo żywności’, gdyż ponad 80 % respondentów określiło je poprawnie, natomiast tylko 60 % poprawności w wyjaśnieniu akronimu HACCP w przedsiębiorstwie, w którym system HACCP jest wdrożony i funkcjonuje, powinna być zdecydowanie wyższa i oscylować w granicach 100 %. Niemniej jednak ogólna wiedza pracowników może być określona jako zadowalająca, co nie oznacza, że nie trzeba jej poszerzać.

Praca naukowa finansowana ze środków na naukę w latach 2008-2009 jako projekt badawczy nr N112054034; była prezentowana podczas obrad I Sympozjum Inżynierii Żywności, SGGW Warszawa, 5 - 6 czerwca 2008 r.

Literatura

- [1] Czarniecka-Skubina E.: Jakość usługi gastronomicznej w aspekcie żywieniowym, technologicznym i higienicznym. *Żywność. Nauka. Technologia. Jakość*, 2006, **1 (46) Supl.**, 24-34.

- [2] Jeznach M.: Jakość jako kryterium wyborów konsumenckich na rynku żywności. Decyzje konsumentów i ich determinanty. UWM, Olsztyn 2003, s 20.
- [3] Kijowski, J., Sikora, T. (pod red.): Zarządzanie jakością i bezpieczeństwem żywności. Integracja i informatyzacja systemów. WNT, Warszawa 2003.
- [4] Kołożyn-Krajewska, D., Sikora, T.: HACCP. Koncepcja i system zapewnienia bezpieczeństwa jakości. SITSpoż, Warszawa 1999.
- [5] Luning, P.A., Marcelis, W.J., Jongen, W.M.F.: Zarządzanie jakością żywności. Ujęcie technologiczno- menedżerskie. WNT, Warszawa 2005.
- [6] Nieżurawska M.: Jakość żywności a preferencje konsumentów. Przem. Spoż., 2001, **12 (55)**, 32-33.
- [7] Rozporządzenie (WE) nr 852/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie higieny środków spożywczych.
- [8] Rozporządzenie (WE) nr 178/2002 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 28 stycznia 2002 r. ustanawiające ogólne zasady i wymagania prawa żywnościowego, powołujące Europejski Urząd ds. Bezpieczeństwa Żywności oraz ustanawiające procedury w zakresie bezpieczeństwa żywności.
- [9] Ustawa o bezpieczeństwie żywności i żywienia z dnia 25.08.2006 r. Dz. U.2006. Nr 171, poz.1225.

FOOD HYGIENE AND SAFETY IN THE OPINION OF EMPLOYEES OF ONE SELECTED CHAIN OF BISTRO BARS

S u m m a r y

The objective of the study was to find out what bistro bar employees knew about food production hygiene and how they perceived it. The survey included bistro bars of one selected chain in petrol stations in the Province of Malopolska. The questionnaire survey was conducted in 2007; 50 questionnaire forms were used.

The survey accomplished proved that the knowledge and awareness of food safety among the employees employed with the selected chain of bistro bars in petrol stations was incomplete and, in large measure, selective. Some aspects were correctly understood and perceived by the employees surveyed, and some others unsatisfactorily. A good example thereof is how those employees perceived the concept of HACCP: more than 80 % of respondents defined it correctly whereas only 60 % of those employed with an enterprise with the HACCP system implemented and in use correctly decoded the HACCP acronym. Still, the general knowledge of the employees may be judged as satisfactory though it does not mean that this knowledge should not be improved.

Key words: hygiene of food production, employee knowledge, bistro bars, petrol station ☒