

Paweł Nowicki, Tadeusz Sikora

Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie

pawel.nowicki@uek.krakow.pl; tadeusz.sikora@uek.krakow.pl

REALIZACJA ZAŁOŻEŃ ZASAD GMP/GHP I SYSTEMU HACCP ORAZ SAMOOCENA POZIOMU WIEDZY PRACOWNIKÓW BARÓW BISTRO*

Streszczenie: Od kilku lat w Polsce można zauważyć 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. Dobrym tego przykładem są stacje benzynowe, na których znajdują się bary bistro. W artykule zaprezentowano wyniki badań dotyczące realizacji założeń zasad GMP/GHP i systemu HACCP oraz samooceny poziomu wiedzy pracowników barów bistro wybranego koncernu paliwowego w Polsce. Badania przeprowadzono w 2008 r. na terenie dziewięciu województw, metodą ankietową z wykorzystaniem opracowanego na potrzeby badania kwestionariusza. Badanie na stacjach było prowadzone w ciągu 2 następujących po sobie miesięcy, tak aby zapewnić homogeniczność danych wśród badanych pracowników ze względu na poziom wiedzy i standardy organizacyjne.

Słowa kluczowe: bezpieczeństwo żywności, zagrożenia, bary bistro, HACCP, GMP/GHP.

1. Wstęp

Wraz ze wzrostem znaczenia bezpieczeństwa zdrowotnego żywności można zaobserwować rosnące zainteresowanie podmiotów handlowo-usługowych problematyką zarządzania bezpieczeństwem zdrowotnym żywności [Kijowski, Sikora (red.) 2003; Kołożyn-Krajewska, Sikora 2010; Luning i in. 2005].

Od kilku lat w Polsce można zauważyć 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. Dobrym tego przykładem są stacje benzynowe, na których znajdują się bary bistro [Czarniecka-Skubina 2006, s. 24-34]. Zakłady gastronomiczne, w tym również bary bistro na stacjach benzynowych, chcąc odnieść sukces na rynku, muszą w strategii firmy

* Praca naukowa finansowana ze środków na naukę w latach 2008-2010 jako projekt badawczy nr N N112 054034.

uwzględnić wymagania klienta oraz wdrożyć odpowiedni system zapewnienia bezpieczeństwa żywności. Właściwa jakość i bezpieczeństwo żywności gwarantują stałych klientów oraz dają możliwość rozwoju firmy i osiągnięcia zysku [Nieżurawska 2001, s. 32-33].

Celem niniejszego artykułu jest zaprezentowanie wyników badań dotyczących realizacji założeń zasad GMP/GHP i systemu HACCP oraz samooceny poziomu wiedzy pracowników barów bistro wybranego koncernu paliwowego w Polsce.

2. Materiał badawczy

Badania przeprowadzono w 2008 r. na terenie dziewięciu województw, metodą ankietową z wykorzystaniem opracowanego na potrzeby badania kwestionariusza. Wybór województw nie był przypadkowy, do badania wybrano wszystkie województwa, w których zlokalizowana jest większość stacji benzynowych wybranego koncernu. W pozostałych województwach liczba stacji benzynowych była na tyle niewielka, że nie zostały one poddane badaniu. Badaniami objęte zostały bary bistro wybranej sieci stacji benzynowych w liczbie 210 stacji. Badaniom poddani zostali pracownicy stacji benzynowych.

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. Zastosowano przypadkowy dobór respondentów, zwracając się z prośbą o udział w badaniach do osób, które w danej chwili pracowały w barze bistro. Odpowiedzi udzieliło 280 osób, z czego poprawnie wypełnionych kwestionariuszy było 269. 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 i rodzaju stacji benzynowej.

Uzyskane w badaniach wyniki poddano szczegółowej analizie statystycznej z wykorzystaniem testu chi-kwadrat [Kot i in. 2007].

3. Wyniki badań

W tab. 1 przedstawiono charakterystykę struktury społecznej respondentów, którymi byli pracownicy barów bistro wybranej sieci stacji benzynowych. Spośród 269 osób, które prawidłowo wypełniły ankietę, najliczniej reprezentowaną grupą były kobiety (78%). Biorąc pod uwagę wykształcenie pracowników, największą grupę stanowiły osoby z wykształceniem średnim (46%), a pod względem wieku największą grupę

Tabela 1. Struktura społeczna respondentów

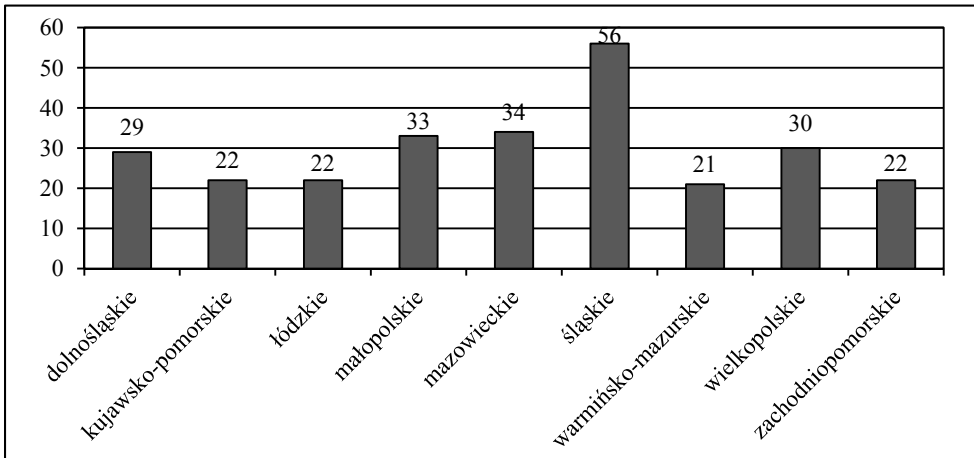
Płeć	Udział (%)
kobieta	78
mężczyzna	22
Wiek (lata)	Udział (%)
poniżej 25	24
26-35	50
36-45	19
46-55	7
powyżej 55	0
Wykształcenie	Udział (%)
podstawowe	2
zawodowe	6
średnie	46
ponadgimnazjalne, niepełne wyższe	21
wyższe	25
Staż pracy (lata)	Udział (%)
poniżej 1	4
1-3	23
3-6	25
powyżej 6	48

Źródło: opracowanie własne.

stanowili pracownicy do 35. roku życia (łącznie 74%). Analizując staż pracy, stwierdzono, że zdecydowana większość osób pracowała w barach bistro powyżej 6 lat, co może wskazywać, że pracownicy z takim stażem będą mieli dużą wiedzę w zakresie bezpieczeństwa i higieny produkcji żywności.

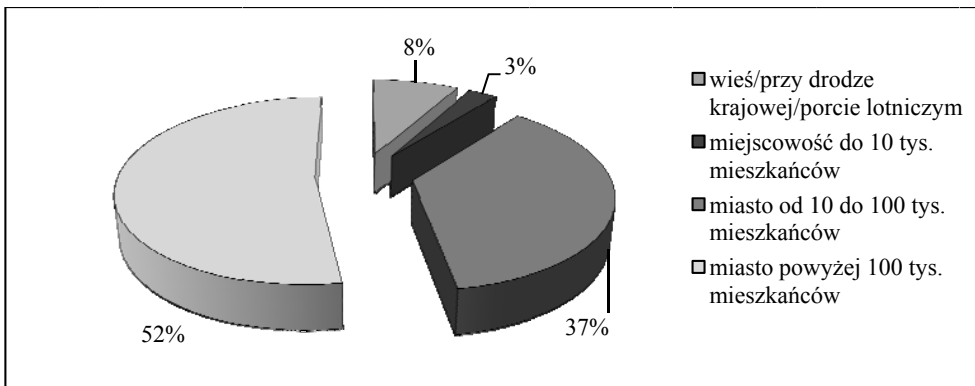
Pracownicy stacji benzynowych wybranego koncernu zostali przebadani w 9 województwach Polski. Liczbowy rozkład badanych pracowników w poszczególnych województwach zaprezentowano na rys. 1. Największą reprezentację pracowników miało województwo śląskie w związku tym, że w tym województwie było zlokalizowanych najwięcej stacji benzynowych wybranego koncernu. Jest to związane z aglomeracją katowicką i bardzo dużym skupiskiem ludności. W pozostałych analizowanych województwach liczba przebadanych pracowników była mniejsza, co było spowodowane mniejszą liczbą stacji benzynowych w tych obszarach.

Natomiast w przypadku położenia poszczególnych stacji benzynowych badanego koncernu ze względu na wielkość miasta (rys. 2) zdecydowana większość (52%) mieściła się w miastach powyżej 100 tys. mieszkańców. Duży odsetek stacji mieścił się w miastach od 10 do 100 tys. mieszkańców.



Rys. 1. Liczba przebadanych pracowników w poszczególnych województwach

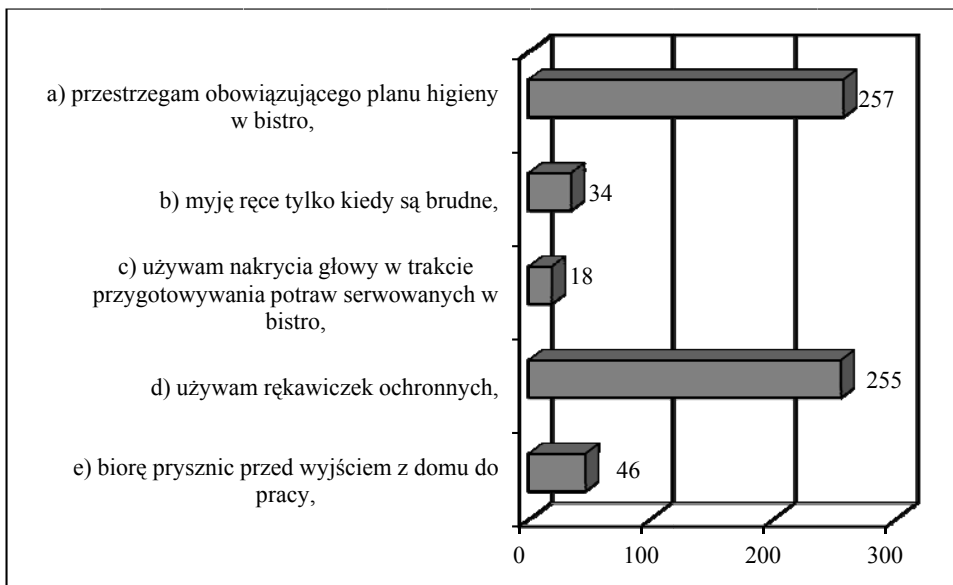
Źródło: opracowanie własne.



Rys. 2. Położenie stacji benzynowych, w których znajdowały się badane bary bistro

Źródło: opracowanie własne.

Pracownicy barów bistro zostali zapytani, w jaki sposób realizują założenia i wymagania dotyczące systemu bezpieczeństwa żywności (rys. 3). Mieli oni możliwość zaznaczenia więcej niż jednej odpowiedzi, dlatego też odpowiedzi nie sumują się do 269. Przy konstruowaniu pytania za prawidłowe uznano odpowiedzi „a” i „d”. Analizując rozkład odpowiedzi udzielonych na to pytanie, można dostrzec, że 65% ankietowanych pracowników prawidłowo zaznaczyło obie właściwe odpowiedzi, co nie stanowi szczególnie wysokiej wartości, niemniej jednak może on być zaakceptowany. Natomiast biorąc pod uwagę tylko oddzielne licznosci wskazanych odpowiedzi, można zaobserwować, że pracownicy w przynajmniej 94% zaznaczyli jedną prawidłową odpowiedź. Ta odpowiedź mogła być zaznaczona również w kombina-



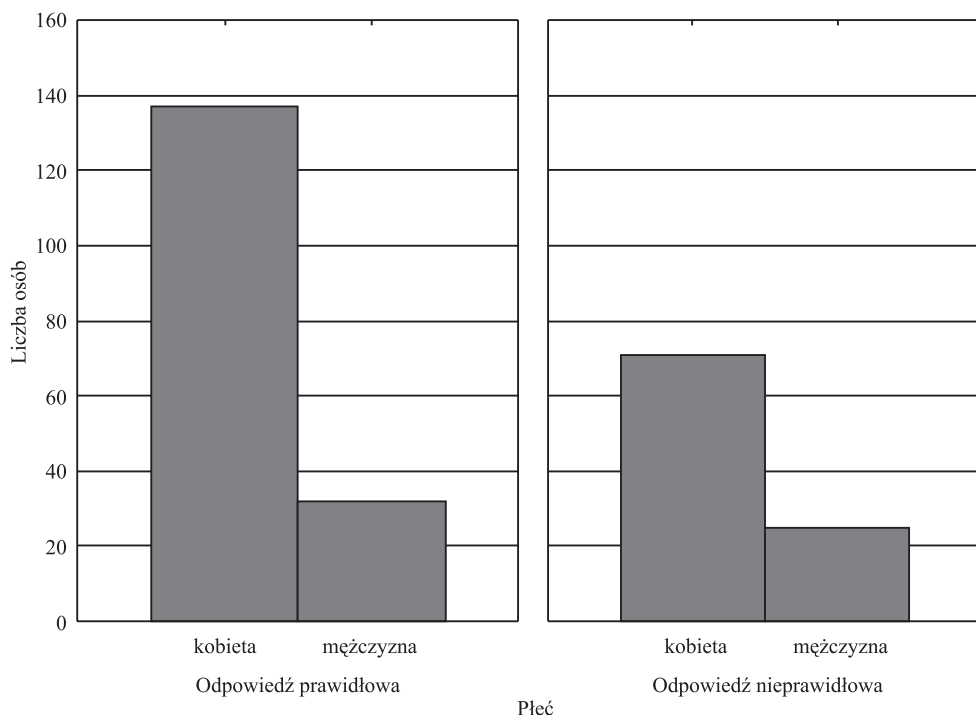
Rys. 3. Rozkład odpowiedzi dotyczących realizacji założeń i wymagań systemu bezpieczeństwa żywności przez pracowników

Źródło: badania własne.

cji z odpowiedziami nieprawidłowymi, co po raz kolejny uwidacznia braki w wiedzy dotyczącej systemu bezpieczeństwa żywności, a jednocześnie zaciemnia wynik badania. Odpowiedź „c”, która nie jest odpowiedzią merytorycznie nieprawidłową, została zamieszczona jako dodatkowa ze względu na to, że nie we wszystkich barach bistro istnieje obowiązek noszenia nakrycia głowy w trakcie przygotowywania potraw. Spowodowane jest to różnym asortymentem oferowanych produktów dostępnych w bistro, a także lokalnymi wymogami stawianymi przez Państwową Inspekcję Sanitarną. Tych odpowiedzi było 18, jednak w kombinacji z odpowiedziami „a” i „d” było ich 9, co stanowi 50% prawidłowych odpowiedzi w przypadku barów bistro, w których obowiązkowe było noszenie nakrycia głowy.

Rozpatrując rozkład odpowiedzi dotyczących realizacji założeń i wymagań systemu bezpieczeństwa żywności przez pracowników pod względem płci (rys. 4), można zauważyć, że prawidłowych odpowiedzi wskazanych przez kobiety było blisko dwa razy więcej niż nieprawidłowych (odpowiednio 66% i 34%). W przypadku mężczyzn nie zaobserwowano takiej dysproporcji między prawidłowymi a nieprawidłowymi odpowiedziami (odpowiednio 56% i 44%). Z tego wynika, że kobiety lepiej realizują założenia i wymagania dotyczące systemu bezpieczeństwa żywności niż mężczyźni.

Badane bary bistro wybranego koncernu paliwowego podzielono na dwie grupy: A i B. Bary bistro oznaczone kodem A poddano procesowi rebrandingu, który miał

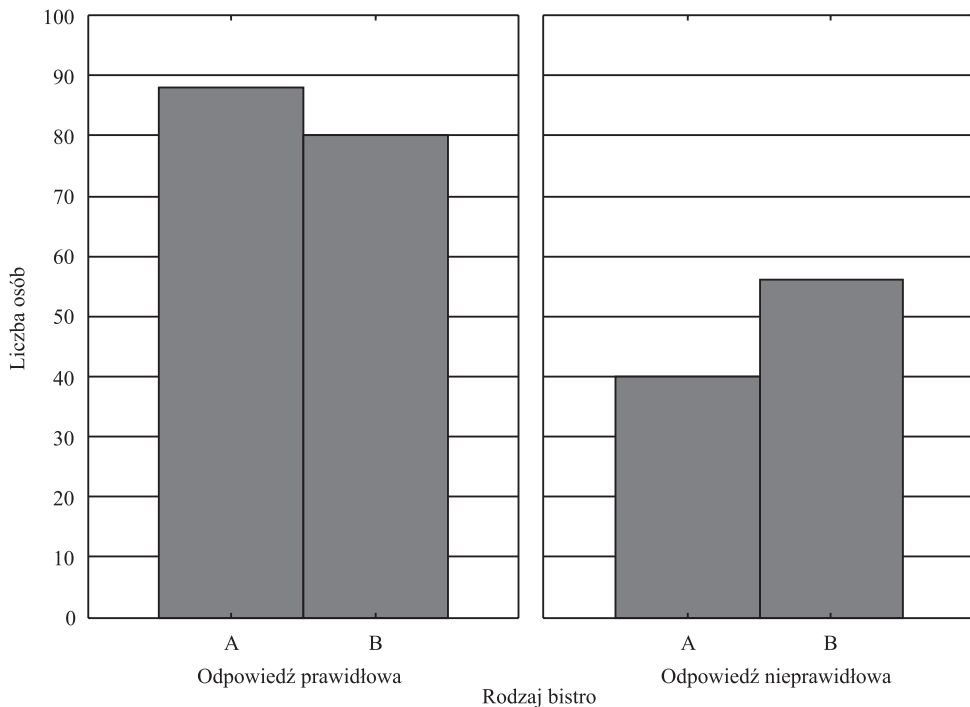


Rys. 4. Rozkład odpowiedzi dotyczących realizacji założeń i wymagań systemu bezpieczeństwa żywności przez pracowników względem płci

Źródło: badania własne.

na celu zmianę ich wizerunku, a także swoim zakresem obejmował nowy cykl szkoleń, wprowadzenie nowych produktów oraz zmiany związane z wystrojem i rozmieszczeniem wnętrza. Natomiast bary oznaczone jako B były lokalizacjami przed zmianami. Porównując rozkład odpowiedzi dotyczących realizacji założeń i wymagań systemu bezpieczeństwa żywności przez pracowników pod względem rodzaju bistro (rys. 5), widzimy, że pracownicy stacji oznaczonych kodem A zdecydowanie lepiej realizowali założenia i wymagania systemu bezpieczeństwa żywności w porównaniu z pracownikami barów bistro oznaczonych kodem B. Odpowiedzi nieprawidłowych w przypadku barów A było znacznie mniej niż w przypadku barów B (odpowiednio 15% i 22% ogółu barów zlokalizowanych na stacjach wybranego koncernu). Wynik ten jest zgodny z oczekiwaniami związanymi z restrukturyzacją barów A.

Analizując rozkład licznosci odpowiedzi dotyczących realizacji założeń i wymagań systemu bezpieczeństwa żywności przez pracowników pod względem województwa (rys. 6), można zaobserwować, że największy odsetek prawidłowych odpowiedzi stwierdzono w województwach warmińsko-mazurskim i łódzkim, gdzie odpowiednio 81% i 77% odpowiedzi było poprawnych. Z kolei w województwie



A – bary bistro po procesie rebrandngu.

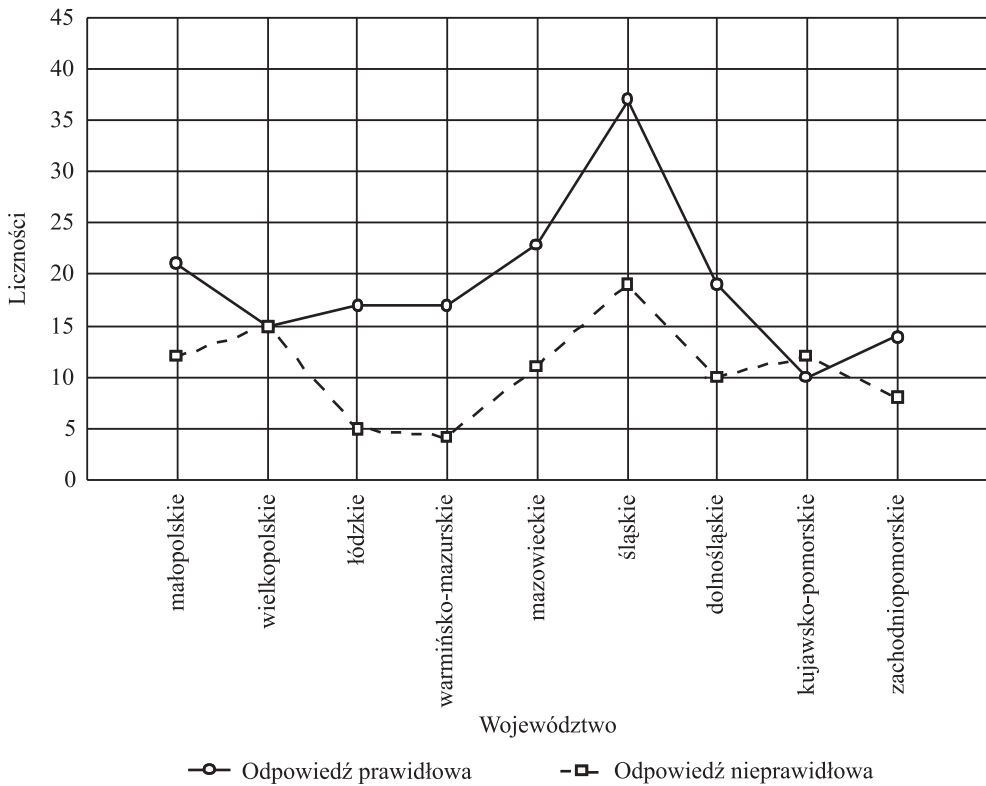
B – bary bistro przed zmianami.

Rys. 5. Rozkład odpowiedzi dotyczących realizacji założeń i wymagań systemu bezpieczeństwa żywności przez pracowników względem rodzaju bistro

Źródło: badania własne.

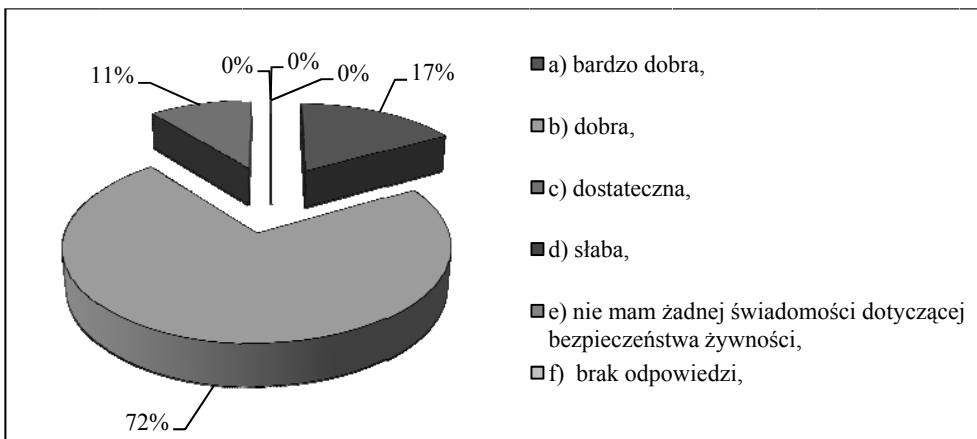
wielkopolskim rozkład licznosci odpowiedzi prawidłowych do nieprawidłowych jest identyczny i wynosi po 50%. Najgorsza realizacja założeń i wymagań systemu bezpieczeństwa żywności jest w województwie kujawsko-pomorskim – tylko tam proporcje są odwrotne od pozostałych województw i większość stanowiły odpowiedzi nieprawidłowe (56%). W pozostałych województwach większość stanowiły odpowiedzi prawidłowe, których odsetek kształtował się w przedziale od 64 do 67%.

W kolejnym pytaniu pracownicy zostali poproszeni o określenie poziomu swojej wiedzy w zakresie bezpieczeństwa żywności (rys. 7). Najczęściej zaznaczaną odpowiedzią opisującą ich wiedzę była odpowiedź „b” – „dobra” i odsetek tych odpowiedzi wynosił 72%. Bardzo dobrą wiedzę miało 17% pracowników, a dostateczną 11%. Skoro ocenę przynajmniej dobrą przyznało sobie 89% pracowników, to wynik ten może świadczyć o tym, że poprzez szkolenia, które są istotnym elementem polityki firmy w zakresie bezpieczeństwa zdrowotnego żywności, czują się oni pewnie i wysoko oceniają swoje umiejętności. Stwierdzenie to potwierdzać może również fakt,



Rys. 6. Rozkład odpowiedzi dotyczących realizacji założeń i wymagań systemu bezpieczeństwa żywności przez pracowników względem województwa

Źródło: badania własne.

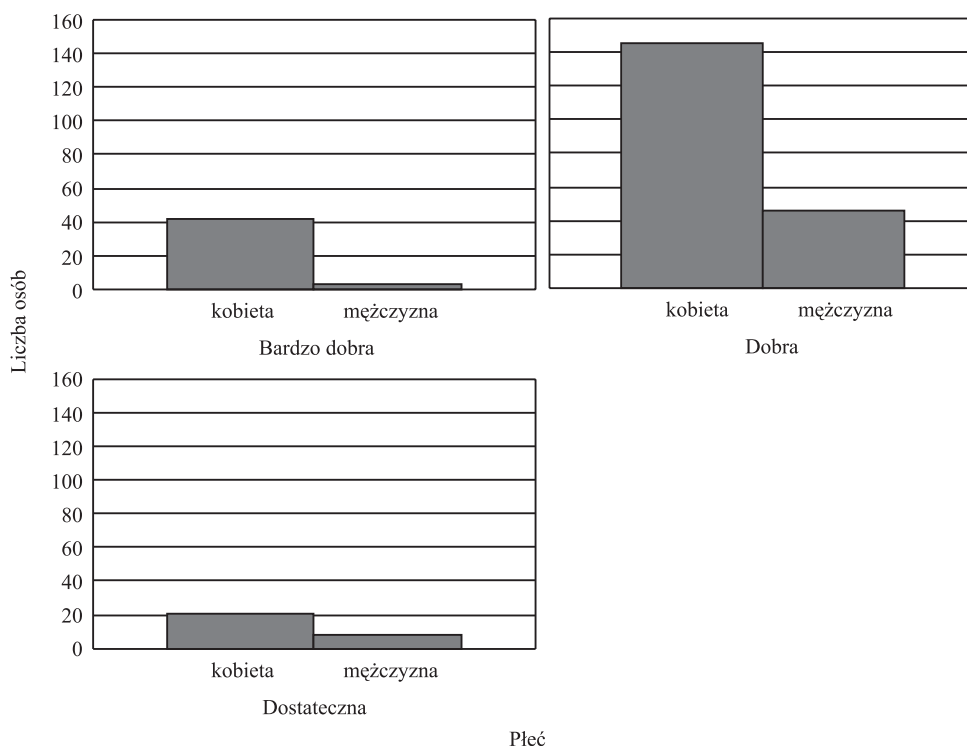


Rys. 7. Samoocena wiedzy pracowników w zakresie bezpieczeństwa żywności

Źródło: badania własne.

że nie odnotowano żadnej odpowiedzi, która mówiłaby, że pracownik nie ma przynajmniej dostatecznej wiedzy nt. bezpieczeństwa żywności.

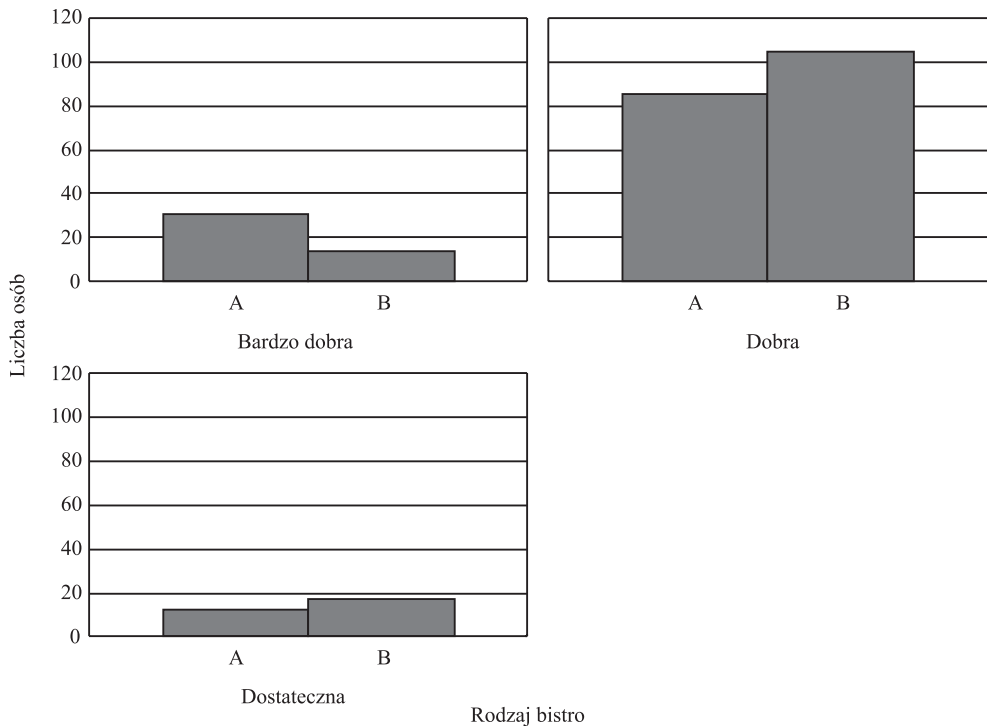
Rozkład ocen pracowników dotyczących ich wiedzy w zakresie bezpieczeństwa żywności pod względem płci (rys. 8) wskazuje, że mężczyźni bardzo rzadko oceniali poziom swojej wiedzy jako bardzo dobry lub dostateczny. Zdecydowana większość mężczyzn (80%) określiła swoją wiedzę jako dobrą. Ponad 20% kobiet oceniło poziom swojej wiedzy jako bardzo dobry, a ponad 70% kobiet określiło swoją wiedzę jako dobrą. Kobiety lepiej oceniają swój poziom wiedzy niż mężczyźni, gdyż odsetek wskazań na przynajmniej dobry poziom wiedzy w przypadku kobiet wynosił ponad 90%, a u mężczyzn 85%. W wyniku weryfikacji testem niezależności chi-kwadrat stwierdzono, że występują statystycznie istotne różnice w częstości odpowiedzi ze względu na płeć pracowników.



Rys. 8. Skategoryzowany histogram opisujący rozkład ocen pracowników dotyczących ich wiedzy w zakresie bezpieczeństwa żywności względem płci

Źródło: badania własne.

Analiza rozkładu ocen pracowników dotyczących ich wiedzy w zakresie bezpieczeństwa żywności względem rodzaju bistro, w którym pracują (rys. 9), wskazuje, że pracownicy barów bistro oznaczonych kodem A ponad dwa razy



Rys. 9. Skategoryzowany histogram opisujący rozkład ocen pracowników dotyczących ich wiedzy w zakresie bezpieczeństwa żywności względem rodzaju bistro

Źródło: badania własne.

częściej określali poziom swojej wiedzy jako bardzo dobry w porównaniu z pracownikami barów oznaczonych kodem B. W pozostałych wariantach odpowiedzi poszczególne licznosci miały odwrotną wartość, ale proporcje były też bardziej wyrównane. Taki rozkład odpowiedzi świadczy o tym, że pracownicy barów A wyżej oceniali poziom swojej wiedzy w zakresie bezpieczeństwa żywności niż pracownicy barów B. W wyniku weryfikacji testem niezależności chi-kwadrat stwierdzono, że występują statystycznie istotne różnice w częstości odpowiedzi ze względu na rodzaj bistro.

4. Wnioski

- Kobiety lepiej realizują założenia i wymagania dotyczące systemu bezpieczeństwa żywności niż mężczyźni.
- Pracownicy barów bistro po procesie rebrandingu częściej stosują założenia i wymagania systemu bezpieczeństwa żywności niż przed tym procesem.

- Ocena wiedzy przez pracowników badanych barów bistro istotnie zależy od ich płci, przy czym kobiety wyżej oceniają jej poziom niż mężczyźni.
- Pracownicy barów po procesie rebrandingu wyżej oceniają poziom swojej wiedzy w zakresie bezpieczeństwa żywności niż przed tym procesem.

Literatura

- Czarniecka-Skubina E, *Jakość usługi gastronomicznej w aspekcie żywieniowym, technologicznym i higienicznym*, „Żywność. Nauka. Technologia. Jakość” 2006, 1(46) Supl., s. 24-34.
- Kijowski J., Sikora T. (red.), *Zarządzanie jakością i bezpieczeństwem żywności. Integracja i informatyzacja systemów*, WNT, Warszawa 2003.
- Kołożyn-Krajewska D., Sikora T., *Zarządzanie bezpieczeństwem żywności. Teoria i praktyka*, C.H. Beck, Warszawa 2010.
- Luning P.A., Marcelis W.J., Jongen W.M.F., *Zarządzanie jakością żywności. Ujęcie technologiczno-menedżerskie*, WNT, Warszawa 2005.
- Kot S.M., Jakubowski J., Sokołowski A., *Statystyka*, Difin, Warszawa 2007.
- Nieżurawska M., *Jakość żywności a preferencje konsumentów*, „Przemysł Spożywczy” 2001, nr 12, s. 32-33.

REALIZATION OF GMP/GHP AND HACCP SYSTEM PRINCIPLES AND THE BISTRO EMPLOYEES SELF-ASSESSMENT ON THEIRS KNOWLEDGE ON FOOD SAFETY

Summary: In Poland, there has been noticed a growing trend for eating out for the past several years. Currently, consumers have a catering service not only to meet their basic nutritional needs, but offered services also include wider scope, as well as a growing group of customers. As a good example are gas stations, where bistro bars are situated. The article presents the results of research that was conducted among employees' of bistro bars of a selected fuel concern in Poland on their opinion about their self-knowledge on food safety as well as the realization of GMP / GHP and HACCP system. The study was conducted in 2008 in nine voivodeships, using the survey method and specially prepared questionnaire. The study was conducted in bistro bars situated at gas stations during the two consecutive months in order to ensure the homogeneity of the data coming from surveyed employees due to the level of their knowledge and organizational standards.

Key words: food safety, hazards, bistro bars, HACCP, GMP/GHP.