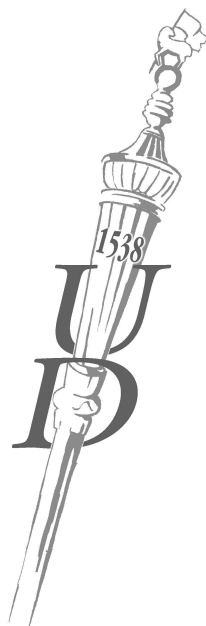


Egyetemi doktori (PhD) értekezés tézisei

***MINŐSÉGFEJLESZTÉSI LEHETŐSÉGEK AZ
ÉLELMISZERKERESKEDELEMBEN***

Hegedűs László

Témavezető: Prof. Dr. Győri Zoltán
MTA Doktora



DEBRECENI EGYETEM
Hankóczy Jenő Növénytermesztési, Kertészeti és Élelmiszertudományok Doktori Iskola

Debrecen, 2010

MINŐSÉGFEJLESZTÉSI LEHETŐSÉGEK AZ ÉLELMISZERKERESKEDELEMBEN

1./ A KUTATÁS CÉLKITŰZÉSEI

Dolgozatommal *célom* többértű. Egyrészt feltárni a globalizáció káros hatásainak „ellenszerét”, másrészt az elvben megtalált ellenszert, a regionalizmusban és a minőségmenedzsmentben rejlő lehetőségeket adaptálni és alkalmazni az élelmiszerkereskedelmi vállalkozásokra. Az alkalmazás lényege az élelmiszerkereskedelem menedzsmentjének különböző módszerekkel való támogatása.

Ehhez első lépés az élelmiszerkereskedelmi vállalkozások helyzetének megismerése, az általános élelmiszerbiztonsági és minőségirányítási (minőségmenedzsment) helyzet feltárása, az élelmiszerkereskedelem regionális sajátosságainak bemutatása. Ezen túlmenően második lépésként egy multinacionális kereskedelmi vállalkozás jelenleg alkalmazott minőségmenedzsment (minőségirányítási és élelmiszerbiztonsági) rendszerének kritikai bemutatása, vizsgálata, és ezeken keresztül rámutatás a fennálló hibákra és gyengeségekre, ezek okaira. Végezetül - mindezek nyomán pedig - kísérletet tenni e rendszerek tökéletesítésére, és javaslatokat megfogalmazni az élelmiszerkereskedelem – és különös tekintettel a regionális jelentőségű – a magyar tulajdonban lévő kis élelmiszerkereskedelmi vállalkozások hatékonyságának növelésére.

Felállított hipotéziseim:

- A regionalizmus még sok – eddig ki nem használt lehetőséget – rejt magában a globalizmus káros hatásainak enyhítésére. Az élelmiszerkereskedelem sikeressége a regionalizmus adta keretek között, az értékesítés komplex támogatásával növelhető.

- Az értékesítés egyik fajta támogatását jelentő ISO minőségirányítási és HACCP élelmiszerbiztonsági rendszerek nem eléggé hatékonyak, azaz nem biztosítják minden esetben a fogyasztók biztonságos élelmiszerrel való ellátását, vagy bizalmuk megszerzését.

Ennek fő oka az, hogy az élelmiszer-kiskereskedelmi vállalkozásoknál nem ment végbe a szükséges mértékben a minőségirányítási és élelmiszerbiztonsági rendszerek hatékony működtetéséhez szükséges szemléletváltás a vezetésben, a dolgozók pedig nem kellőképpen felkészültek a feladatukra.

A fenti irányítási rendszerek működésének hatékonysága a menedzsment felkészítésével, elkötelezettségük növelésével, és az objektív méréseken alapuló auditok révén javítható, ami hozzájárulhat a vállalkozások sikeresebb működéséhez, túléléséhez.

- A HACCP rendszer keretében a kritikus szabályozási pontok hagyományos módszerekkel (a leginkább elterjedt ún. „döntési fa” módszerrel) történő empirikus megállapítása esetenként téves lehet, így az intézkedések fókusza nem minden esetben helyes. A kritikus szabályozási pontok meghatározása ugyanakkor tényeken, objektív mérési eredményeken is alapulhat.

- A regionális jelentőségű vállalkozásoknak akkor van komoly esélyük a működés eredményességének javítására, a hosszú távú túlélésre, ha - a multinacionális élelmiszerkereskedelmi vállalkozások által kínált tömegcikk mellett vagy helyett - helyi specialitásokat és/vagy új üzleti modelleket (is) kínálnak, azaz eltérő stratégiát valósítanak meg Magyarországon.

2./ A KUTATÁS ELŐZMÉNYEI

A magyar tulajdonú élelmiszerkereskedelmi vállalkozások az utolsó másfél-két évtizedben válsággal küzdenek, melynek kézzelfogható jele, hogy sorra zárnak be. Ezzel szemben gombamód szaporodnak a multinacionális élelmiszerkereskedelmi láncok és hipermarket hálózataik.

Kutatásaim során azt igyekeztem feltárni, hogy mik azok a vállalkozások befolyása alatt álló tényezők, melyek a fenti jelenségek kialakulásához hozzájárultak, ill. milyen lehetőségek vannak e tényezők - és ezáltal a kis magyar élelmiszerkereskedelmi vállalkozások túlélési esélyeinek - javítására.

Kutatásaimban építettem a közel két évtizedes, élelmiszerkereskedelmi vállalkozásoknál végzett vizsgálati eredményeimre és az ezzel kapcsolatos főiskolai oktatói gyakorlatomra. Disszertációmban a ***témában folytatott 5 éves kutatómunkámról számolok be***, kiemelve abból a leglényegesebb eredményeket.

Munkám kezdetén és során igyekeztem megismerni és figyelemmel kísérni a témámra vonatkozó kutatásokat és eredményeket, melyekből az alábbiakat emeltem ki:

A magyar élelmiszerkereskedelem helyzetének vizsgálata

2.1./ A rendszerváltástól napjaikig végbement változások

Drasztikus átalakulás figyelhető meg az elmúlt évtizedben az élelmiszerkereskedelemben is

(nemzetközi és hazai üzletláncok térnyerése, koncentráció, termelők és kereskedők új, a termelők szempontjából még kedvezőtlenebb alapokra helyezése). A nemzetközi beruházások révén a magyar élelmiszerkereskedelem egy része megkezdte a felzárkózást a nyugat-európai színvonalhoz, a magyar kereskedelmi vállalkozások többsége azonban egyelőre tőkeszegény kis- és középvállalkozás. Az EU csatlakozás hatása:

- tovább **fokozódott a verseny** (importverseny); Magyarország számára a hazai piac a legfontosabb (a termékek 80%-a a belföldi piacon értékesül); amennyiben itt álljuk az importversenyt, jelentősen javul export versenyképességünk is,
- az élelmiszerkereskedelemben – a multinacionális élelmiszerkereskedelmi vállalkozások gyakorlatának „köszönhetően” ma – **kizárólag az árakkal versenyeznek a vállalkozások, láncok.**
- • a **kiskereskedelem globalizálódása** egyre erőteljesebb lesz a közép- és kelet-Európában is.

A élelmiszerkereskedelem területén valószínűsíthető tendenciák:

- a **piaci koncentráció** további fokozódása várható,
- szintén valószínűsíthető a **nemzetközi és hazai láncok**, valamint a
- **beszerzési társaságok** térnyerése,
- **nehézségek a kis, független boltok esetében**; igazából nehéz megoldást találni, mert ezen üzletek többsége már most is a szürkegazdaságban tevékenykedve tud fennmaradni.

Nem lehet azonban azt sem állítani, hogy végleg leírható ezen szegmens, hiszen vannak még – gyakorlatilag kihasználatlan – lehetőségek előttük. E lehetőségek főként a helyi specialitások forgalmazásában, a „minőség- és élelmiszerbiztonság” területén történő versenyzésben rejlenek számukra.

2.2./ Az élelmiszerkereskedelmi vállalatok túlélési lehetőségei

Az élelmiszerkereskedelmi vállalatok előtt a túlélésnek az alább felsorolt lehetőségei állnak, melyek közül az egyik a *szervezetek által irányítható szabályozó rendszerek*, mint a minőségbiztosítás és egyéb minőségmenedzsment rendszerek. E rendszerek pozitív irányban befolyásolhatják a minőséget és az élelmiszerbiztonságot, azonban alkalmasak arra is, hogy az élelmiszer-feldolgozók és -kereskedők olyan előírásrendszereket kényszerítsenek beszállítóikra, amelyeknek bevezetése sokszor igen költséges, s ha ezt kisebb cégek, termelők nem tudják megfizetni, kiszorulhatnak a versenyből. Ugyanakkor azon cég, amelyik bevezette a minőségtanúsítási rendszert, előnybe kerülhet azokkal a cégekkel szemben, amelyek nem éltek a lehetőséggel. Felmerül az a kérdés is, hogy vajon mi az a piaci helyzet, amíg betartják az előírt minőségi szabályokat, és kérdés az is, hogy a fogyasztók hogyan értékelik a minőségtanúsítványokat. Az ismert tanúsítványok esetleg növelik az áru elfogadottságát, azonban sok esetben alacsony a marketing értékük, viszont a feldolgozó cégek illetve a kereskedők hangsúlyos kérdésként kezelik a rendszerek meglétét. Tehát egyre inkább olyan *piacra-lépési küszöbnek* tekinthetjük a különböző minőségbiztosítási rendszereket, amelyek megléte különösebb előnyt nem, de hiánya komoly hátrányt jelent a beszállítóknak, és amelyeknek adott esetben nem csak a minőség biztosítása lehet a célja, vagy hatása.

2.3./ Az élelmiszergazdaság és a regionális értékesítés

A kereskedelem nagy vállalkozási felismerték, hogy a regionalitás a fogyasztók számára mind rokonszenvesebbé válik – éppen az élelmiszerbiztonság hihetőbb garantálása miatt – így levonták azt a következtetést, hogy a központosítással ellentétben ki kell használniuk ezt a piaci lehetőséget.

A regionális termékek beillesztése a kínálatba azonban bizonyos újabb kockázattal jár az élelmiszer-kiskereskedelem részére. A fogyasztók ezzel kapcsolatos várható magatartása ugyanis nehezen becsülhető meg előre.

A fogyasztói felmérések azonban azt bizonyítják, hogy a regionális termékeket a fogyasztók valamivel magasabb értékűnek tekintik a tömegtermékekénél. Így a regionális termékekért többségük hajlandó valamennyivel magasabb árat is fizetni. Ugyanakkor elvárja, hogy a regionális termékek a legmagasabb minőségi színvonalat képviseljék és biztonságosabbak legyenek.

3./ A KUTATÁS MÓDSZERTANÁNAK ÉS HELYÉNEK BEMUTATÁSA

3.1./ A kutatás módszertana

A dolgozat keretében felvállalt témakör vizsgálata, a megoldások kidolgozása és eredményes bevezetése interdiszciplináris megközelítést igényel. Ennek érdekében az alkalmazott módszerek közül az alábbi legfontosabbakat emeltem ki:

3.1.1./ Irodalomkutatás és a kereskedelmi vállalkozások gyakorlatának tanulmányozása (minőségmenedzsment és élelmiszerbiztonság elmélete, alkalmazott modelljei az élelmiszerkereskedelemben).

3.1.2./ Adat- és információgyűjtő eljárások

3.1.2.1./ Mikrobiológiai laboratóriumi vizsgálatok, melyekkel az élelmiszerkereskedelemben vizsgáltuk az élelmiszerbiztonság alakulását.

A vizsgálatokat a Magyar Élelmiszerkönyv III. kötetében leírt módszerekkel végeztük el.

3.1.2.2./ Érzékszervi vizsgálatok.

Mivel az érzékszervi tulajdonságok nagymértékben befolyásolják a termék minőségét, és ezen keresztül a vevő választásait, ezért ezen vizsgálatok eredményeiről beszámoltam a dolgozatban.

3.1.2.3./ Brainstorming

E módszert alkalmaztuk a teamülések alkalmával, amikor ötletek gyűjtésére volt szükség.

3.1.2.4./ Megfigyelés

Az egyes üzletek eladóterének állapotát, az eladószemélyzet megjelenését, viselkedését, szakértelmét az üzletek szemrevételezésével minősítettük, melyről feljegyzés készült.

3.1.2.5./ Kérdőíves felmérések

E a módszert alkalmaztuk egyrészt az élelmiszerkereskedelmi vállalkozás élelmiszerbiztonsági helyzetének felmérésekor, másrészt annak megítélésére, hogy mennyire hatékonyan működik az élelmiszerbiztonsági rendszer az élelmiszerkereskedelem jellegzetes típusaiban.

A vásárlók véleményét szintén kérdőíves felméréssel kutattuk. Megismertük ezáltal, hogy milyen lehetőség kínálkozik az ő visszacsalogatásukra a magyar tulajdonú élelmiszerkereskedelmi üzletekbe.

A kérdőíves felmérések egyik tipikus alkalmazási területe az ***elégedettség mérése*** (pl. a vevői elégedettség megismerése céljából.)

A kérdőívekbe szövegesen beírt válaszokat kulcsszavak és/vagy szinonimáik keresésével (meglétük vagy hiányuk alapján) értékeltem ki.

3.1.3./ Adatelemző és adatértékelő módszerek

3.1.3.1./ Pro és kontra interakciók: A többféle javítandó terület közül történő választáshoz, az életképes javaslatok kiválasztásához volt szükség erre a módszerre.

3.1.3.2./ Statisztikai kiértékelés

A kereskedelmi folyamat műveleteiben elvégzett mikrobiológiai vizsgálatok során kapott paramétereket statisztikai kiértékelésnek vetettük alá annak eldöntése érdekében, hogy a 2004-ben talált kritikus pontokhoz viszonyítva a 2006-ra a kritikus pontokban és mikrobiológiai szintekben ***elért változások szignifikánsak-e, azaz a bevezetett intézkedéseknek köszönhetőek-e.***

3.1.3.3./ Összehasonlító elemzés

Összehasonlítást végeztünk a hagyományos, empirikus módszerrel végzett CCP-meghatározási és az általunk kipróbált, objektív mérési módszerrel végzett CCP meghatározás eredményei között.

3.1.3.4./ A SWOT elemzés

A SWOT elemzéssel a szervezet erősségeit, gyengeségeit (belső sajátosságok), valamint a lehetőségeit és további sikeres működését fenyegető veszélyeket (külső környezet) vizsgáljuk meg. A SWOT elemzés eredményeire építve határozható meg a vizsgált vállalkozás által követendő stratégia.

3.1.4./ Teammunka

A minőségmenedzsment / élelmiszerbiztonsági rendszerek alkalmazása komplex feladat, melynek eredményes megvalósítása interdiszciplináris megközelítést igényel, melyhez keresztfunkcionális teammunkára van szükség. E keresztfunkcionális teamekben az érintett legfontosabb szakmák képviseltetik magukat.

3.1.5./ Belső audit

Dokumentált eljárásutasítással leszabályozva, feljegyzések készítése mellett kell elvégezni.

3.1.6./ Az élelmiszerbiztonsági rendszerek átvizsgálása

A HACCP bevezetésének folyamatából kiemeltük a 6. és 7. lépést, melyekkel a továbbiakban részletesebben foglalkozunk. E lépések menetét alább mutatjuk be:

3.1.6.1./ A veszélyelemzés és a CCP-k hagyományos meghatározása

Ez a módszer a már jól ismert, ún. „döntési fa” módszert és az annak segítségével történő CCP meghatározást jelenti.

3.1.6.2./ A veszélyelemzés és a CCP-k meghatározása méréssel

Ezen objektív módszer lényege az, hogy kereskedelmi folyamat minden egyes műveleti lépésében

mikrobiológiai, kémiai és érzékszervi (szemrevételezéses) vizsgálatokkal határoztuk meg a termékek szennyezettségének mértékét. A kapott értékeket a vonatkozó jogi szabályozásokban szereplő értékekkel hasonlítottuk össze. Ha a mért értékek alatta maradtak a szabályozásban megadott megürt értéknek, akkor az adott lépést (műveletet, pontot) nem tekintettük CCP-nek, ellenkező esetben viszont CCP-nek minősítettük.

3.1.6.3./ A két módszer eredményeinek összehasonlítása

A két módszerrel kapott CCP-eket hely és db szám szerint összehasonlítjuk. Majd összehasonlítjuk a hagyományosan és mérésekkel meghatározott CCP-eket felügyelő rendszerek működtetési folyamatának költségeit is.

3.1.7./ Marketing-mix: a regionális élelmiszerek értékesítésének támogatása

A regionális méretekben, nagyobb ráfordítással, de jobb minőségben megtermelt élelmiszerek – ha tartós piaci sikert kívánunk elérni velük – speciális marketing tevékenységet is igényelnek.

3.2./ A kutatás helyszínének rövid bemutatása

Kutatásainkat az egyik magyarországi multinacionális élelmiszerkereskedelmi láncnál végeztük el. Ők a kutatásainkhoz minden segítséget megadtak, sőt azok eredményességéhez még azzal is hozzájárultak, hogy ahol teammunkára volt szükség, ott munkatársaikkal együtt alkottuk azokat. Bár eredményeinket saját minőségirányítási / élelmiszerbiztonsági helyzetük javításához hasznosították, azonban nevük, ill. az áruházukat jellemző információk, adatok közléséhez nem járultak hozzá.

A laboratóriumi vizsgálatokat a MINŐSÉG ÉS MENEDZSMENT KHT. Innovációs Laboratóriumában (Nyírtelek, Tokaji u. 21.) végezték el. A felméréseket egyrészt a magyar tulajdonú élelmiszerkiskereskedelmi KKV-k-nél végeztük, az interjúk alapján történő helyzetfelmérést viszont a Magyarországon jelenlévő multinacionális kereskedelmi vállalkozásoknál.

Behatóbban egy multinacionális kereskedelmi vállalkozásnál tudtuk a működő élelmiszerbiztonsági és minőségirányítási rendszert tanulmányozni.

4./ SAJÁT VIZSGÁLATOK, ÉS AZ ÉRTEKEZÉS FŐBB MEGÁLLAPÍTÁSAI

4.1./ A minőségmenedzsment nyújtotta lehetőségek vizsgálata

Célkitűzésünk elérése, hipotéziseink igazolása, vagy elvetése érdekében többféle vizsgálatot végeztünk, melyeket az alábbiakban ismertetünk.

Minőségügyi rendszerek az élelmiszerkereskedelemben (felmérés)

Felmérésünk az alábbi három területre orientált: a kereskedelmi egység általános állapota, az alkalmazott minőségmenedzsment és HACCP rendszerek. A felméréseinket 4 multinacionális és 12 kis magyar élelmiszerkereskedelmi vállalkozásnál végeztük el.

Megvizsgáltuk a HACCP (és minőségirányítási) rendszer nem kellően hatékony működésének okait is.

A legsúlyosabb ok a vállalkozások vezetőségében keresendő.

A kisebb méretű üzletekben minőségirányítási rendszer nem működik, és a HACCP rendszer is többnyire csak papíron létezik. Ezért a következőkben ismertetésre kerülő kritikai elemzést csak a multinacionális kereskedelmi vállalkozások esetében volt érdemes elvégezni.

4.2./ A vizsgált multinacionális vállalkozás minőségirányítási rendszerének kritikai elemzése

Összességében megállapítható, hogy a vizsgált multinacionális kereskedelmi vállalkozás vállalkozásnál a minőségirányítási rendszer kiépült, felöleli a főfolyamatokat, és azt működtetik is. A rendszer hatékonysága azonban az általam tett javaslatok bevezetésével tovább növelhető.

4.3./ Az élelmiszerbiztonsági rendszer kritikája a vizsgált multinacionális vállalkozásnál

Az élelmiszerbiztonsági rendszer vizsgálatával az volt a célunk, hogy megvizsgáljuk, van-e a jelenleg alkalmazott HACCP kiépítési módszernek, ill. a vele kiépített rendszernek gyenge pontja, és ha igen, hogyan lehetne azokat javítani.

Összehasonlítottuk az áruház HACCP teamje által a hagyományos módon, kiépített élelmiszerbiztonsági rendszert és ennek részeként a konszenzussal meghatározott és a méréseken alapuló veszélyelemzést és eredményét.

Megállapítottam, hogy bár esetenként megegyezik a kétféle módszerrel beazonosított CCP lista, de ugyanakkor gyakran tapasztalható eltérés az empirikusan, team munkában meghatározott CCP-k és a laboratóriumi mérésekkel (objektív adatokon alapuló) megállapított CCP-k között.

Ez komoly problémát jelent abból a szempontból, hogy a figyelem, a szabályozás, az ellenőrzés, stb. a helytelenül megállapított CCP-kre irányul, és nem a valóban kritikus műveleti lépésekre. Ennek következtében a hagyományos módszerrel fel nem ismert kritikus pontokon fennálló élelmiszerbiztonsági veszélyek „háborítatlanul” rombolják a fogyasztók egészségét, rontják a vásárlói bizalmat. A vásárlók így „elpártolnak” a kereskedelmi egységtől, aminek következtében romlik hatékonysága, profitja, stb., azaz bekerül abba az „ördögi kör”-be, ahonnan kiutat csak az egység elnyúló vegetálása, majd bezárása jelent.

Amint a kapott eredmények bizonyítják, a helyesen beazonosított CCP-k (élelmiszerbiztonsági szempontból kritikus pontok) – megfelelő figyelem, ellenőrzés mellett jól kézben tarthatók, sőt gyakran meg is szüntethetők. Ez következett be a vizsgált multinacionális kereskedelmi vállalkozásnál is.

A kétféle módszerrel meghatározott CCP-eket az alábbi példákon keresztül mutatom be (1. és 2. táblázat).

Mindkét esetben megállapítható, hogy a „döntési fa” módszerrel, teammunkában, empirikus módon meghatározott CCP-k nem esnek egybe az objektív módon, mikrobiológiai vizsgálatok útján meghatározott kritikus pontokkal.

E helyzetben rejlő veszélyeket fent írtam le.

1. táblázat: ömlesztett hidegkonyhai és cukrász termékek

MŰVELET MEGNEVEZÉSE	ERZEKSZERVI VIZSGALAT		MIKROBIOLOGIAI VIZSGALAT					CCP teamunka	CCP mért
	Fizikai veszélyekre	Kémiai veszélyekre	Salmonella	Staphyloc. aureus	E. coli				
MEGTURT SZINT	Szemmel láthatóan nem szennyezett		0/25 g	1x10 ⁶ /g	1x10 ⁶ /g				
Vízváriás	Szemmel láthatóan nem szennyezett		0/25 g	2,2x10 ⁶ /g	0/g				
Évelés (saját csokoládé)	Szemmel láthatóan nem szennyezett		0/25 g	6,1x10 ⁶ /g	1,3x10 ⁶ /g				X
Arakóvétel	Szemmel láthatóan nem szennyezett		0/25 g	6,7x10 ⁶ /g	1,4x10 ⁶ /g				
Raktározás	Szemmel láthatóan nem szennyezett		0/25 g	1,9x10 ⁶ /g	1,4x10 ⁶ /g			X	X
Kimondás az üdítőbe, illetve visszarakódás a mártásba	Szemmel láthatóan nem szennyezett		0/25 g	2,9x10 ⁶ /g	1,6x10 ⁶ /g				
Üdítősí tárolás	Szemmel láthatóan nem szennyezett		1/25 g	3,1x10 ⁶ /g	1,8x10 ⁶ /g				X
Hagyományos édesítősí	Szemmel láthatóan nem szennyezett		1/25 g	3,9x10 ⁶ /g	1,9x10 ⁶ /g				
Önkiszolgáló édesítősí	Szemmel láthatóan nem szennyezett		3/25 g	4,4x10 ⁶ /g	2,3x10 ⁶ /g				
Élőcsomagszállítás	Szemmel láthatóan nem szennyezett		4/25 g	4,9x10 ⁶ /g	3,4x10 ⁶ /g			X	

Forrás: saját szerkesztés

2. táblázat: A saláta bárban kapható termékek

MŰVELET MEGNEVEZÉSE	ERZEKSZERVI VIZSGALAT		MIKROBIOLOGIAI VIZSGALAT					CCP teamunka	CCP mért
	Fizikai veszélyekre	Kémiai veszélyekre	Salmonella	Staphyloc. aureus	E. coli	C. perfringens			
MEGTURT SZINT	Szemmel láthatóan nem szennyezett		0/25 g	1x10 ⁶ /g	1x10 ⁶ /g	1x10 ⁶ /g			
Vízváriás	Szemmel láthatóan nem szennyezett		0/25 g	0/g	0/g	0/g			
Évelés (saját csokoládé)	Szemmel láthatóan nem szennyezett		0/25 g	0/g	0/g	0/g			
Arakóvétel	Szemmel láthatóan nem szennyezett		0/25 g	2,0x10 ⁶ /g	0/g	1,0x10 ⁶ /g			
Raktározás	Szemmel láthatóan nem szennyezett		0/25 g	3,0x10 ⁶ /g	0/g	4,0x10 ⁶ /g			
Darabolás, eszterilizálás	Szemmel láthatóan nem szennyezett		0/25 g	6,0x10 ⁶ /g	0/g	4,0x10 ⁶ /g			
Élőcsomagszállítás	Szemmel láthatóan nem szennyezett		0/25 g	9,0x10 ⁶ /g	0/g	6,0x10 ⁶ /g			X
Ármeneti tárolás	Szemmel láthatóan nem szennyezett		0/25 g	2,9x10 ⁶ /g	1,0x10 ⁶ /g	8,0x10 ⁶ /g			X
Kimondás az ételbe és visszarakódás	Szemmel láthatóan nem szennyezett		0/25 g	2,2x10 ⁶ /g	4,0x10 ⁶ /g	8,0x10 ⁶ /g			X
Ételbárban tárolás	Szemmel láthatóan nem szennyezett		0/25 g	1,1x10 ⁶ /g	1,4x10 ⁶ /g	1,5x10 ⁶ /g			X

Forrás: saját szerkesztés

4.4./ Az élelmiszerkereskedelmi vállalkozások SWOT elemzése és a lehetséges stratégia

Megállapítottam, hogy mindkét típusnál a lehetőségek között szerepel a modern szervezetfejlesztési rendszerek alkalmazása. Erre a kis élelmiszerkereskedőknél azért lenne szükség, mert náluk ezek gyakorlatilag teljesen hiányoznak. A multinacionális kereskedelmi vállalkozásoknál ugyan működnek ilyen rendszerek, de gyakran nem teljes hatékonysággal. (A kicsik nem működnek költséghatékonyan, a multinacionális kereskedelmi vállalkozásoknál vevőközpontúságról egyáltalán nem beszélhetünk, stb.)

A marketing alkalmazásának teljes hiánya jellemzi a kis boltokat, míg a multinacionális kereskedelmi vállalkozások számára is élő lehetőség a marketingtevékenység fokozása pl. kedvezményes akciók meghirdetése által.

A SWOT elemzésünk eredményeként azt állapítottuk meg, hogy a multinacionális élelmiszerkereskedelmi vállalatok kitörési stratégiát valósítanak meg, és ennek keretében fokozzák a hatékonyságnövelő minőségmenedzsment rendszerek alkalmazását, s ezen belül a higiéniai és élelmiszerbiztonsági követelményeknek való megfelelést. Ugyanakkor a kis magyar élelmiszerkereskedő vállalkozások küszködnek a higiéniai és élelmiszerbiztonsági követelményeknek való megfeleléssel, és bár célszerű volna a hatékonyságnövelő minőségmenedzsment rendszerek alkalmazása, ezt nem teszik. Ez számukra pedig a túlélést biztosító védekező stratégia megvalósítását jelentené.

4.5./ Marketing-mix a régió élelmiszerértékesítés támogatása

E témakörben vizsgáltam a „Földrajzi árujelzők” alkalmazási, valamint a „Hagyományok, Ízek, Régiók” program regionális adaptálási, a közös márkanév választási, a „Rendszeresen ellenőrzött kiváló magyar termék”-ek közé való belépés lehetőségét, stb.

5./ AZ ÉRTEKEZÉS ÚJ, ILLETVE ÚJSZERŰ EREDMÉNYEI

5.1./ A értékesítés támogatása komplex megoldásokat tesz szükségessé, melyek két lehetséges fontos része a regionalizmus, valamint minőségmenedzsment / élelmiszerbiztonsági rendszer hatékony működtetése, a kínálta lehetőségek kihasználása.

A globalizmus ugyanis országok és kormányok feletti folyamat. Ennek a folyamatnak gátat vetni, vagy legalább azt mérsékelni csak a regionalizmus kínálta lehetőségek „kihasználásával lehetséges. Mivel a termelés / szolgáltatás eredménye a piacon realizálódik, ezért a globális piacok mellett fent kell tartani, sőt védeni kell a regionális termékek regionális piacait is. Ez a regionalizmus adta keretek és lehetőségek kihasználásával - az értékesítés komplex támogatásával – érhető el.

A regionalizmus az egyetlen ellenszer, mely hatékonyan ellensúlyozhatja a globalizmus káros hatásait. Erősen javasolt a kis magyar élelmiszer-kereskedelmi vállalkozások számára, hogy minden lehetőséget (helyi specialitások, minőség-verseny, stb.) ragadjanak meg, amit a regionalizmus számukra kínál – üzletük túlélése érdekében.

5.2./ A minőségmenedzsment/ élelmiszerbiztonsági) rendszerek nem kellően hatékonyak:

- Az élelmiszerkereskedelmi vállalkozások menedzsmentje nem eléggé elkötelezett

Az Ishikawa elemzés eredményeként megállapítottuk, hogy a minőség- és élelmiszerbiztonság-menedzsment rendszerek formális vagy nem hatékony működésének több oka is van. Ezek egy része a vállalkozásokon kívüli okok, melyek a felügyelő hatóságok, a tanácsadók, stb. nem átgondolt tevékenységére vezethetők vissza, melyre a vállalkozás menedzsmentjének nincs, vagy kevésbé van hatása. A nekik felróható legkomolyabb műlasztás az általános, azaz minden érintettre kiterjedő oktatása, mely azonban nemcsak a HACCP rendszer rejtelseibe vezetné be az élelmiszer szakma képviselőit, hanem kialakítaná bennük a szükséges felelősségérzetet, azaz szemléletváltást eredményezne, és áttételesen növelné a társadalmi morált.

Az okok másik része a menedzsment érdektelenségére, elkötelezettségének hiányára vezethető vissza, mely kiöli a munkatársak esetleg felébredő, természetes felelősségérzetét is.

- Az irányítási rendszerek és színvonaluk erősen eltérő a multinacionális kereskedelmi vállalkozás és a kis magyar élelmiszerkereskedelmi vállalkozások esetén:

- Az ISO minőségirányítási rendszert, ill. a HACCP-n túlmutató élelmiszerbiztonsági rendszereket csak a multinacionális kereskedelmi vállalkozás élelmiszerkereskedelmi láncok vezettek be, de HACCP élelmiszerbiztonsági rendszere a vizsgált összes élelmiszerkereskedelmi egységnek van.

- Az élelmiszerkereskedelmi egységre adaptált, működő élelmiszerbiztonsági rendszerrel csak a multinacionális kereskedelmi vállalkozás kereskedelmi vállalatok rendelkeznek.

- Az elvégzett felmérés azt bizonyítja, hogy a kis magyar élelmiszerkereskedelmi egységekben az élelmiszerbiztonsági rendszer csak formális, azt a gyakorlatban nem működtetik. Ez annak tulajdonítható, hogy sem jelentőségével, sem a működtetésének módjával nincsenek tisztában, és felelősségérzetük is hiányos.

5.3./ A HACCP rendszerkiépítés jelenlegi gyakorlatának vannak vitatható, gyenge pontjai, melyek kockázatot jelenítenek az élelmiszer biztonsága szempontjából. E gyenge pontok a következők:

- a HACCP rendszer kiépítés leginkább szakértelmet, figyelmet, és megfelelő módszert igénylő része a veszélyelemzés, mert az élelmiszer biztonságát veszélyeztető un. kritikus pontok (CCP-k) megállapítását, kijelölését követő összes további lépés, intézkedés csak azokra a műveletekre fog irányulni, melyek kritikusak, azaz CCP-nek kijelöltek.

- Ha a veszélyeztetett műveleteket (un. CCP-eket) rosszul jelöltük ki, akkor előállhat az a helyzet, hogy csak ezeknek a műveleteknek szentelünk kitüntetett figyelmet, ezeket felügyeljük, helyesbítjük, összes erőfeszítésünket oda összpontosítjuk, ugyanakkor elsiklunk olyan lépések, műveletek fölött, azaz felügyelet nélkül hagyunk olyan műveleteket, melyek igazából meghatározzák az élelmiszer biztonságát. Ez oda fog vezetni, hogy a nem felügyelt pontokon az egészséget veszélyeztető szennyeződés éri a terméket vagy keletkezik benne.

5.4./ Az élelmiszerkereskedelmi vállalkozások működésének – élelmiszerbiztonsági szempontból – kritikus pontjai objektív mérésekkel is meghatározhatók

Az élelmiszerkereskedelemre jellemző folyamatok egyes műveleteiben – többször -elvégzett mikrobiológiai, kémiai és fizikai vizsgálatok eredményeinek a vonatkozó egészségügyi rendeletekkel történő összehasonlítása alapján objektív módon tudjuk meghatározni a CCP-

ket. Sőt e módszer a továbbiakban arra is alkalmas, hogy vele gyorsan és szinte azonnal lemérhető egy-egy intézkedés, beavatkozás hatása a CCP-re.

Az objektív módon, mérésekkel meghatározott CCP-k (kritikus pontok) gyakran eltérnek az empirikus módon – konszenzussal – meghatározott CCP-ktől. Mint az általunk elvégzett mérések eredményei és az előzetesen kialakított és működtetett HACCP rendszer kritikusnak tekintett pontjainak összehasonlítása bizonyítja, az empirikusan meghatározott CCP-k gyakran nem esnek egybe az objektív módon meghatározott CCP-kkel.

5.5./ A „döntési fa” módszer csak bizonyos tévedési valószínűséggel alkalmas a CCP-k kijelölésére

A mérések által szolgáltatott objektív eredményeket összevetve a „döntési fa” módszerrel kapott empirikus eredményekkel megállapítottuk, hogy a „döntési fa” módszer csak korlátozottan, és bizonyos tévedési valószínűséggel alkalmas a CCP-k, azaz az élelmiszerbiztonságot leginkább veszélyeztető kritikus műveletek kijelölésére.

A „döntési fa” módszer alkalmazása – legalábbis az általunk megismert gyakorlat szerint – formális. A team tagjai ugyanis csak vélelmezik, hogy egy adott művelet komolyan vagy kevésbé veszélyezteti az élelmiszer biztonságát, és nem keresnek arra objektív bizonyítékot. A legtöbb helyen szavazással döntenek a folyamatábrán szereplő egyes műveleti lépések kritikus vagy nem kritikus voltáról.

5.6./ Az objektív eredményeken alapuló CCP kijelölést „a CCP-k igazolása” nem helyettesítheti, hiszen:

- egyrészt ezt nem végzik el a HACCP rendszer kidolgozásakor, sőt azt követően is elhanyagolják,
- másrészt ha el is végeznék, az csak a már esetleg helytelenül kijelölt CCP-kre történne meg.

Ugyanakkor igaz, hogy ha a team egy lépést, műveletet már a veszélyelemzésnél „kiejtett” a CCP-k közül, azaz nem jelölt ki CCP-nek, az már belátható időn belül – az esetleges komoly tragédiák esetétől eltekintve – nem kerül ismét görcső alá, azaz azon sem ellenőrző méréseket, sem igazoló méréseket, stb. nem végeznek. Ennélfogva a HACCP élelmiszerbiztonsági rendszer kiépítésének legkritikusabb része a veszélyelemzés, mely – fentiek alapján – a szokásos gyakorlaton túlmutató figyelmet érdemelne.

5.7. A helyi jelentőségű élelmiszerkiskereskedelmi vállalkozásoknak akkor van **esélyük a hosszútávú túlélésre**, ha a multinacionális hálózatokhoz képest eltérő stratégiát valósítanak meg.

6./ AZ EREDMÉNYEK GYAKORLATI HASZNOSÍTHATÓSÁGA

Kutatásaim során elért eredményeim jól, és többféle tekintetben is – sokoldalúan - hasznosíthatók a gyakorlatban:

1./ **Ráirányítják a figyelmet a regionalizmusban rejlő lehetőségekre**, mely elősegíti a kis magyar élelmiszerkereskedelmi vállalkozások számára a „védekező stratégia” megvalósítását. Ennek lényege az, hogy nem a multinacionális kereskedelmi vállalkozás által árusított „tömegtermékeket” kínálják a fogyasztóknak, hanem helyette (esetleg mellette) helyi specialitásokat, magas hozzáadott értéket képviselő, garantáltan biztonságos élelmiszereket. Csak ilyen módon – a minőség és biztonság terén - versenyezhetnek ugyanis a csaknem kizárólag árversenyt folytató multinacionális élelmiszerkereskedelmi vállalkozásokkal, és ez jelentheti számukra a hosszú távú túlélést.

2./ A hazai élelmiszerkiskereskedelmi vállalkozások, -láncok **vezetőinek figyelmét ráirányítja a menedzsment felkészültségének jelentőségére, fokozására**, minőség-, és élelmiszerbiztonság-tudatosságának fontosságára.

3./ A gyakran „mechanikusan” alkalmazott „döntési fa” módszer mellett (helyett) **objektív bizonyítékokon alapuló kritikus pont (CCP) meghatározási módszert** próbáltam ki, mely alkalmazásának elterjedése – terjesztése nagymértékben **biztonságosabbá tenné a magyar élelmiszereket, növelve ezáltal a versenyképességüket**. Ezen túlmenően bizonyíthatná a gyakran gyönyörű csomagolásban jelenlévő, külföldről (pl. Kínából) származó élelmiszerek silány minőségét, sőt esetenként veszélyes voltát, ami szintén csak a helyben termelt, gyártott élelmiszerek értékességéről győzné meg a fogyasztót, és a helyi élelmiszereket „hozná helyzetbe”.

4./ A minőség és élelmiszerbiztonság objektív bizonyíthatósága ***rászoktatná az élelmiszertermelő és -gyártó vállalkozásokat*** is arra, hogy az általuk gyártott, forgalmazott ***élelmiszerek minőségét, biztonságát objektív módon bizonyítsák***, bizonyíthassák. Így nem fordulhatna elő a „kalocsai paprikabotrány”-hoz hasonló eset, miszerint a jó minőségű és biztonságos magyar paprikához olcsó, be nem vizsgált paprikát kevertek, (mely utóbbiról véletlenül bizonyosodott be, hogy rákkeltő penészgomba-toxinokkal erősen szennyezettek, stb.)

5./ Az élelmiszerek minőségének, biztonságos voltának objektív bizonyítása ***megettörheti a multinacionális élelmiszerkereskedelmi vállalkozások azon gyakorlatát, miszerint csak és kizárólag az árakkal versenyeznek***, s ezáltal erre „nevelik” a fogyasztók tömegeit is. Munkám bizonyítja, hogy érdemes volna az árak versenyeztetése mellett a termékek minőségének, biztonságos, egészséges voltának „versenyeztetése” is, mely ***a jelenleg versenyhátrányban lévő kis helyi vállalkozások kezébe adna egy új „versenyfegyvert”***.

7./ PUBLIKÁCIÓK ÉS ELŐADÁSOK AZ ÉRTEKEZÉS TÉMAKÖRÉBŐL

Hazai tudományos folyóiratban megjelent publikációk:

Hegedűs L. (2009): A döntési fa alkalmazása, mint a HACCP rendszer kiépítés gyenge pontja. Agrártudományi Közlemények. 36. sz. 63-70. o.

Hegedűs L. (2009): Az élelmiszerkereskedelmi vállalkozások stratégiájának megalapozása SWOT elemzéssel. Agrártudományi Közlemények. Közlésre elfogadva.

Hegedűs L. (2009): HACCP system in food trade. Why and how? Review of Faculty of Engineering. Analecta Technica Szegedinensia. University of Szeged. p. 36-41.

Szabó G.- **Hegedűs L.** (2006): A QFD alkalmazása egy konzervtermék fejlesztésében, Magyar Minőség 2006/4. 26-31.p.

Egri I.- **Hegedűs L.** (1999): Bevásárlóközpontok Nyíregyházán. Sz-Sz-B megyei Szemle 1999/2. 177-186.p.

Külföldi tudományos folyóiratban megjelent publikációk:

Hegedűs L. (2007): Future prospects of a special commercial region in Eastern Hungary in the aspect of transshipment. Uzsgorockij Nacionale Universitet Szeria Ekonomicsna 2007. N.21. 182-184.p.

L. Hegedűs- Sz. Duleba (2007): Central Stockpilling at Tesco Global Strores Company Limited. Acta Beregsasiensis 2007. 44-49.p

Hegedűs L. (2007): Minőségbiztosítási rendszer a Tesco Global Rt-nél. Uzsgorockij Nacionale Universitet Szeria Ekonomicsna 2007. N.22. 28-31.p.

Hegedűs L. (2007): Minőségbiztosítás fejlődése és alapvető formái. Széria Ekonomika 23. 296-298.p.

Hazai konferencia kiadványban megjelent publikációk:

Hegedűs L. (2008): Az EU csatlakozása hatása Magyarország kereskedelmi logisztikájára. In: A határon átívelő együttműködés perspektívái. Konferencia kiadvány, (Orosz nyelven) 187-193.p Nyíregyháza 2008.

Hegedűs L. (2007): A HACCP rendszer bevezetésének tanulságai. In: Magyar Tudomány Napja Tudományos Konferencia kiadványa 33. p. Nyíregyháza 2007. november 20.

Hegedűs L. (2001): A Merchandising, mint a forgalomnövelés fontos eszköze. In: MTA Sz-Sz-B megyei Tudományos ülésének előadás-összefoglalói 64. p. Nyíregyháza, 2001. szeptember 29.

Hegedűs L. (2000): A globalizáció. In: MTA Sz-Sz-B megyei Tudományos ülésének előadás-összefoglalói 73. p. Nyíregyháza, 2000. szeptember 30.

Külföldi konferencia kiadványban megjelent publikációk:

Hegedűs L. (2007): A regionális vállalkozások minőségbiztosítási rendszere. In: Ungvári Egyetem Tudományos Konferencia kiadványa 12 p. Ungvár 2007. április 4-5.

Hegedűs L. (2007): Minőségbiztosítás fejlődése és formái. In: Munkácsi Nemzetközi Tudományos Konferencia kiadványa 8 p. Munkács 2007. október 24-25.

Hegedűs L. (2006): A kereskedelem fejlesztés lehetőségei. In: Ungvári Egyetem Tudományos Konferencia kiadványa 17 p. Ungvár 2006. október 3-6.

Ismeretterjesztő publikációk:

Hegedűs L. (2008): Minőségmenedzsment rendszerek az élelmiszerkereskedelemben. A tudásteremtő fakultás eredményei. Inventárium. 297-304.p.

Hegedűs L. (2003): Útjelentés a SAINSBURY'S áruházlánc minőségellenőrzési és fejlesztési központjában tett látogatásról. EKO Kft. Nyíregyháza.

Hegedűs L. (1995): SZ-SZ-B megye fejlesztési koncepciója. MFÜ 128. o.