



DEBRECENI EGYETEM
AGRÁR- ÉS MŰSZAKI TUDOMÁNYOK CENTRUMA
MEZŐGAZDASÁGTUDOMÁNYI KAR
ÉLELMISZERTUDOMÁNYI, MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI ÉS MIKROBIOLÓGIA INTÉZET

HANKÓCZY JENŐ NÖVÉNYTERMESZTÉSI-, KERTÉSZETI ÉS
ÉLELMISZERTUDOMÁNYI DOKTORI ISKOLA

Doktori Iskola vezető:

Prof. Győri Zoltán

MTA doktora

Témavezető:

Prof. GYŐRI ZOLTÁN

MTA doktora

MINŐSÉGFEJLESZTÉSI LEHETŐSÉGEK AZ ÉLELMISZERKERESKEDELEMBEN

Készítette:

Hegedűs László

Debrecen

2010

Tartalomjegyzék

<u>I. A KUTATÁS ELMÉLETI MEGALAPOZÁSA</u>	5
1./ BEVEZETÉS	5
2./ CÉLKITŰZÉS, HIPOTÉZISEK	6
3./ A SZAKIRODALOM FELDOLGOZÁSA	7
3.1./ A MAGYAR ÉLELMISZERKERESKEDELEM HELYZETE	8
3.1.1./ A rendszerváltástól napjainkig végment változások	8
3.1.2./ Az élelmiszerkereskedelmi vállalatok túlélési módszerei	16
3.1.3./ A kereskedelem felelősség-felfogása és a „visszajára fordult” marketing fogás	20
3.2./ REGIONALIZMUS AZ ÉLELMISZERKERESKEDELEMBEN	21
3.2.1./ Globalizmus és regionalizmus	23
3.2.1.1./ A globalizáció és kihatásai	23
3.2.1.2./ A regionalizmus	25
3.2.1.3./ A regionalizmus a globalizmus „ellenszere”?	27
3.2.2./ A regionális értékesítés és jelentősége	29
3.2.3./ Az élelmiszergazdaság és a regionális értékesítés	30
3.2.4./ A regionális értékesítés tervezése	32
3.3./ SZERVEZET- ÉS HATÉKONYSÁGFEJLESZTÉSI LEHETŐSÉGEK	33
3.3.1./ Minőség, megfelelés és biztonság	33
3.3.2./ Kereskedelmi minőségügyi rendszerek	40
3.3.3./ A HACCP élelmiszerbiztonsági és az ISO 9001:2001 szerinti rendszerek	42
3.3.4./ Az MSZ EN ISO 22000:2005 élelmiszerbiztonsági rendszerszabvány	45
3.3.5./ TQM - Total Quality Management	48
3.3.6./ Regionális élelmiszerek értékesítésének támogatása	49
3.3.6.1./ A minőség és élelmiszerbiztonság és nyomkövethetőség garantálása	49
3.3.6.2./ Védett regionális élelmiszer-különlegességek	49
3.3.6.3./ A régiókhoz köthető élelmiszerek védelme Magyarországon	50
3.3.6.4./ Egyéb akciók: Hagyományok, ízek, régiók	51
3.3.6.5./ „Kiváló magyar élelmiszerek”	52
3.3.6.6./ Forgalmazási szabályok a ZÖLD KÖNYV-ben	52
<u>II. SAJÁT VIZSGÁLATOK, EREDMÉNYEK</u>	54
4./ A KUTATÁS MÓDSZEREI ÉS HELYSZÍNE	54
4.1./ A KUTATÁS MÓDSZERTANÁNAK BEMUTATÁSA	54
4.1.1./ Irodalom-, jogszabály-kutatás és a kereskedelmi vállalkozások gyakorlatának tanulmányozása	54
4.1.2./ Adat- és információgyűjtő eljárások	54
4.1.2.1./ Laboratóriumi vizsgálatok	54
4.1.2.2./ Termék érzékszervi vizsgálatok	55

4.1.2.3./ Brainstorming	56
4.1.2.4./ Megfigyelés	57
4.1.2.5./ Kérdőíves felmérés, mélyinterjú	57
4.1.3./ Adatalemző- és adatértékelő módszerek	58
4.1.3.1./ Pro és kontra interakció	58
4.1.3.2./ Statisztikai kiértékelés	58
4.1.3.3./ Összehasonlító elemzés	58
4.1.3.4./ Ishikawa elemzés	58
4.1.3.5./ SWOT elemzés	59
4.1.4./ Teammunka	60
4.1.5./ Belső audit	61
4.1.6./ Az élelmiszerbiztonsági rendszerek átvizsgálása	61
4.1.6.1./ A veszélyelemzés és a CCP-k hagyományos meghatározása	62
4.1.6.2./ A veszélyelemzés és a CCP-k meghatározása méréssel	65
4.1.6.3./ A két módszer eredményeinek összehasonlítása	66
4.1.7./ A regionális élelmiszerek értékesítésének támogatása a marketing-mix elemeivel	66
4.2./ A KUTATÁS HELYSZÍNÉNEK RÖVID BEMUTATÁSA	66
<u>III. VIZSGÁLAT, ÉRTÉKELÉS</u>	67
5./ VIZSGÁLATI TERÜLETEK, ÉRTÉKELÉSEK	67
5.1./ Minőségügyi helyzet és rendszerek az élelmiszer-kereskedelemben (felmérés)	67
5.1.1./ A felmérés bemutatása	67
5.1.2./ A megfigyelés és felmérés kiértékelése	68
5.1.3./ A vállalat menedzsmentjére visszavezethető hibák, hiányosságok	76
5.1.4./ A felméréshez használt kérdőívek ismertetése	79
5.2./ A vizsgált multinacionális. vállalat minőségirányítási rendszerének kritikai elemzése	82
5.2.1./ A minőségirányítás szervezeti támogatása	82
5.2.2./ A minőségirányítási rendszer bemutatása	83
5.2.3./ Beszerzés	84
5.2.4./ Saját márkás termékek	84
5.2.4.1/ Beszállítók kiválasztása	87
5.2.4.2./ A gyártók auditálásának folyamata	87
5.2.4.3./ Minőségi előírások, specifikációk	90
5.2.4.4./ Érzékszervi bírálatok	91
5.2.5./ Logisztikai központok, áruházak	93
5.2.6./ Az elosztó központok, áruházak működésének szabályozása	96
5.2.7./ Belső felülvizsgálatok, auditok rendszere	100
5.2.8./ A nyomon követési rendszer	104
5.2.9./ A termék visszahívás rendszere	105

5.2.10./ A beszállítók értékelési rendszere	108
5.2.11./ A multinacionális cég minőségirányítási rendszerének értékelése	110
5.2.12./ Lehetőségek a fejlesztésre	111
5.3./ Attitűdök és tények a kritikus szabályozási pontok megítélésében	113
5.3.1./ Az élelmiszerekkel kapcsolatos lehetséges veszélyek	113
5.3.2./ A méréseken alapuló veszélyelemzés bemutatása	115
5.3.3./ A „döntési fa” alkalmazásán és a méréseken alapuló módszer összehasonlítása.	116
5.4./ A stratégia megalapozása SWOT elemzéssel	117
5.4.1./ A magyar élelmiszerkiskereskedelmi kisvállalkozások SWOT elemzése	117
5.4.2./ A multinacionális élelmiszer kiskereskedelmi. vállalkozások SWOT elemzése	120
5.4.3./ A követendő stratégia és a szükséges tevékenységek meghatározása	122
5.5./ Kitérés lehetősége – felelősség, a „visszajára fordult” marketingfogás kezelése	123
6./ A REGIONÁLIS ÉLELMISZEREK ÉRTÉKESÍTÉSÉNEK TÁMOGATÁSA	125
6.1./ A „Földrajzi árujelzők” alkalmazási lehetőségei a régió élelmiszereire	126
6.2./ „Hagyományok, Ízek, Régiók” program adaptálása a régióra	128
6.3./ Közös márkanév(ek) választása	128
6.4./ Belépés a „Kiváló Magyar Termék”-ek közé	129
6.5./ Csomagolásfejlesztés, -egységesítés	130
6.6./ Kiállítások, termékbemutatók, kóstolók	130
6.7./ Reklám-, PR tevékenység	131
6.8./ Klaszterekbe tömörülés, összefogás	131
<u>IV. KÖVETKEZTETÉSEK, JAVASLATOK</u>	132
7./ A HIPOTÉZISEK IGAZOLÁSA, ÚJ ÉS ÚJSZERŰ EREDMÉNYEK	132
7.1./ Az értékesítés támogatása komplex megoldásokat tesz szükségessé	132
7.2./ A minőségmenedzsment/élelmiszerbiztonsági rendszerek nem hatékonyak	132
7.3./ A HACCP rendszerkiépítés jelenlegi gyakorlatának vannak vitatható, gyenge pontjai, melyek kockázatot jelentenek az élelmiszerek biztonsága szempontjából	133
7.4./ Az élelmiszerkereskedelmi vállalkozások működésének – élelmiszerbiztonsági szempontból – kritikus pontjai objektív mérésekkel is meghatározhatók	134
7.5./ A „döntési fa” módszer csak bizonyos tévedési valószínűséggel alkalmas a CCP-k kijelölésére	134
7.6./ Az objektív eredményeken alapuló CCP kijelölést „a CCP-k igazolása” nem helyettesítheti	134
<u>V./ ÖSSZEFOGLALÁS</u>	136
<u>VI./ IRODALOMJEGYZÉK</u>	138
<u>VII./ RÖVIDÍTÉSEK</u>	147
<u>VIII./ MELLÉKLETEK</u>	147
<u>NYILATKOZATOK</u>	

I. A KUTATÁS ELMÉLETI MEGALAPOZÁSA

1. BEVEZETÉS

A globalizáció ma már mindenkit érint. Az üzletek polcain a világon mindenütt jelenlevő globális, nemzetek feletti cégek azonos termékeivel találkozunk. Ugyanazokat a reklámokat, filmeket nézzük, mint a világ más részein élők. Az országban egyre több külföldi cég telepszik meg, illetve a korábban állami tulajdonú vállalatok is javarészt külföldi kézbe kerültek. Legnagyobb cégeink a világ tőzsdéin versengenek hasonló nemzetközi vállalatokkal. Országaink gazdaságpolitikáját jelentős mértékben meghatározzák a Világbank, a Nemzetközi Valutaalap, a Kereskedelmi Világszervezet, az Európai Unió és a nagyvállalatok érdekszövetségei. E gazdaságpolitikák hatására csökkennek az állami közkiadások, és növekednek a családok kiadásai a megélhetési költségek emelkedése miatt. A vállalat-összevonások és szerkezetátalakítási politikák következtében munkahelyek ezrei szűnnek meg.

A világkereskedelem terjeszkedése, a fogyasztás, a közlekedés növekedése következtében növekszik a Föld erőforrásaink kihasználása, miközben ezzel párhuzamosan egyre több hulladékot, káros anyagot termelünk. Ma már egyre világosabban látszanak az összefüggések a gazdasági globalizáció és környezetünk pusztulása/pusztítása között.

Hogyan lehet kompenzálni vagy legalábbis csökkenteni a globalizáció negatív hatásait? Van-e egyáltalán bármi ellenszere a globalizációnak? A világ fejlett térségei ezt az ellenszert a regionalizmusban, a régiók differenciált fejlesztésében találták meg.

Milyen lehetősége van e világgazdasági kontextusban a kis Magyarországnak, és abban is az élelmiszergazdaságnak, és -kereskedelemnek? Mivel az élelmiszerkereskedelem fontos szerepet tölt be a nemzetgazdaságban, ezért szükségesnek láttuk feltárni helyzetét, és rámutatni az ágazat szervezet-, és hatékonyságfejlesztési lehetőségeire.

Mindezek annyira fontos kérdések számunkra, hogy e kérdéskör vizsgálatát választottam kutatási területnek, és e munka eredményeit foglalom össze jelen Ph.D. dolgozatomban.

A téma komplex vizsgálata több tudományágat is érint, interdiszciplináris jellegű. Felöleli – egyebek mellett - az élelmiszertudomány, a marketing, a vonatkozó jogtudomány egyes területeit is.

2. CÉLKITŰZÉS, HIPOTÉZISEK

Dolgozatommal **célom** többért:

a./ egyrészt vizsgálni a globalizáció káros hatásai (a piac elárasztása olcsó, gyakran silány minőségű termékekkel, a helyi termelés visszaszorítása, stb.) csökkentésének lehetőségeit,

b./ másrészt az elvben megtalált, (a regionalizmusban, a minőségmenedzsment alkalmazásában, stb.) rejlő lehetőségeket adaptálni és alkalmazni az élelmiszerkereskedelmi vállalkozásokra.

Ehhez első lépés az élelmiszerkereskedelmi vállalkozások helyzetének megismerése, az általános élelmiszerbiztonsági és minőségirányítási (minőségmenedzsment) helyzet feltárása, az élelmiszerkereskedelem regionális sajátosságainak bemutatása. Ezt követően második lépésként egy multinacionális kereskedelmi vállalat jelenleg alkalmazott minőségmenedzsment (minőségirányítási és élelmiszerbiztonsági) rendszerének kritikai elemzése, 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 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.

3. A SZAKIRODALOM FELDOLGOZÁSA

A tudást úgy tekinthetjük, mint gazdasági hajtóerőt a ma gazdaságában, ami egy becsomagolható, vásárolható és eladható tárggyá vált. A tudás hozzájárulása az innovációhoz csökkenti a tranzakciós költségeket a gyártó vállalkozások és felhasználók között, különösen az információk gyűjtése és vásárlása területén. A tudásalapú gazdaságot úgy definiálják, mint egy olyan gazdaságot, mely a termelésen, elosztáson és a tudás használatán alapul. Az ilyen gazdaságokban a kapcsolattartás magas szintje valósul meg a felek között, a tudás széles körben használják és kihasználják a gazdasági aktivitás minden területén.

A tudás hajtotta gazdaság új kihívást teremt az üzleti élet számára. A piacok egyre inkább globálissá válnak az új versenytársakkal, a termékek életciklusa lerövidül, a vásárlók egyre inkább igényesekké válnak, és a technológia komplexitása is nő. Így, miközben a tudás gazdaság új lehetőségeket teremt, bizonyos akciók igényeltetnek ahhoz, hogy e fejlesztések előnyeit ki lehessen használni (EUROPEAN COMMISSION DIRECTORATE-GENERAL FOR ENTERPRISE, 2004).

A belső kereskedelem korlátozását vezettek be a legtöbb piacon az utolsó évtizedben, és sok esetben a korlátozásoknak büntetések útján szereztek érvényt. Úgy tűnik, hogy a korlátozások bevezetése azt szolgálja, hogy a jól informált bennfentesek ne az alulinformált többség kárára kereskedjenek (DURNEV - NAIN, 2007).

A globalizáció térnyerésének következtében az uniós mezőgazdasági termelők számára egyre nagyobb konkurenciát jelentenek a feltörekvő gazdaságok alacsony költségek mellett előállított termékei. Egyre nagyobb a verseny mind a mezőgazdasági nyersanyagok, mind pedig a hozzáadott értéket tartalmazó termékek esetében. Ezekkel az új kereskedelmi kihívásokkal szemben az uniós mezőgazdasági termelők leghatásosabb fegyvere a „minőség”.

Az EU a minőség tekintetében előnyös helyzetben van: az uniós jogszabályok az egész élelmiszerláncra kiterjedő, nagyon magas szintű biztonságot garantálnak, a gazdálkodók és általában véve a termelők pedig sokat ruháztak be erre a célra. Ugyanakkor több olyan tényező is van, amelynek hatására a globálisabb értelemben vett minőség tovább javulhat (AZ EURÓPAI KÖZÖSSÉGEK BIZOTTSÁGA (2008/a).

3.1./ A MAGYAR ÉLELMISZERKERESKEDELEM HELYZETE

3.1.1./ A rendszerváltástól napjainkig végbement változások

E témakör keretében azt vizsgáltam, milyen változásokon ment át, és hogyan fogadta be az új formációkat az élelmiszerkereskedelem, és milyen a hozzáállásuk a piaci szereplőknek az átalakult kereskedelmi kapcsolatokhoz, intézményekhez, az új lehetőségekhez.

Drasztikus átalakulás figyelhető meg az elmúlt évtizedben az élelmiszerkereskedelemben is (nemzetközi és hazai üzletláncok térnyerése, koncentráció, a termelők és kereskedők új, a termelők szempontjából még kedvezőtlenebb helyzetű alapokra fektetése). 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. A rendszerváltozás során először az élelmiszerüzletek számának a növekedése volt megfigyelhető (a privatizáció során a régi egységek felbomlottak, illetve számos egyéni vállalkozó nyitott új üzletet). A privatizáció időszakának második szakaszában, de főleg 1995-től jelentkeztek a koncentráció jegyei (EGRI-HEGEDŰS, 1999).

Ma az ***élelmiszer forgalom egyre nagyobb hányada koncentrálódik a nagy üzletláncoknál, hipermarketeknél és bevásárlóközpontoknál***. Az elmúlt években

egyre több beszerzési társaság alakult az élelmiszerláncok összefogásával, ez a kereskedők alkupozícióját még tovább növeli.

Az elektronikus kereskedelem helyzetéről, várható térhódításáról a nemzetgazdaság egészében megoszlanak a vélemények. Abban mégis egyetértenek, hogy **rohamos lesz a fejlődés, és erre fel kell készülni minden területen. Az elektronikus kereskedelem az élelmiszerágazatban jelenleg még nem igazán elterjedt gyakorlat.** Ennek nyilván számos objektív és szubjektív tényezője, ágazaton belüli és ágazaton kívüli akadály van.

Az elektronikus kereskedelem a termékkereskedelemben a következő esélyeket kínálhatja:

- új értékesítési csatorna
- piacbővülés
- piac a niche termékeknek. (GÁBOR-STAUDER, 2002)

Ahogy Somogyi fogalmaz, a „helyi és a globális tényező, a niche és a tömegtermék, a tájörzet, és a piac világában élünk, de tudomásul kell vennünk, hogy a tájegység a fejlődés alapeleme, a piac önmagában nem jelent fejlődést, de piac nélkül sincs fejlődés.” (SOMOGYI, 2009).

Az elektronikus biznisz (e-biznisz) főszerepet játszik a modern gazdasági hálózatokban a rövidebb ciklusidő és gyorsabb információáramlás révén. Az e-biznisz sikerét nagymértékben befolyásolja az a függőség, amit a fogyasztóban lehet, és kell kialakítania a cégnek (JUNG-YU LAI AND CHUN-CHIEH YANG, 2009).

Az elektronikus piac esetén azonban nem lehet eléggé hangsúlyozni a **logisztika szerepét**, hiszen alapvetően át kell alakítani a logisztikát: a csomagolást, a raktártechnikát, a kiszerelet, a szállítást. Növekszik a szállítási igény, ami többnyire a közutak fokozottabb terhelésével jár együtt. A környezetvédelmi aspektusok egyre komolyabb szerepet játszanak. (HEGEDŰS, 2007/a).

A **fogyasztóvédelmi kérdések** nagymértékben kapcsolódnak a jogi kérdésekhez. Mindkettő fokozott jelentőséggel bír, különösen a határon átnyúló elektronikus kereskedelemben. A fogyasztóvédelem nem kellő jogi szabályozottsága számos tisztázatlan kérdést takar.

A **fogyasztói mentalitás** kérdéskörében említésre méltó a fogyasztói magatartás egyrészt az élelmiszerek esetében, mivel a fogyasztó szereti szemrevételezni az árut, különösen a friss, a gyorsan romlandó termékeknél. Ehhez kapcsolódik másrészt a bizalom kérdése

olyan értelemben, hogy sokkal könnyebb például egy műszaki cikket megrendelni, mert ott a műszaki paraméterek alapján el lehet dönteni, hogy mire van szüksége a vevőnek, és egyértelműen bizonyítani lehet a megrendelt áru minőségét.

Leszögezhetjük, hogy az új gazdaság kihívása az információorientált gazdaság, amely út lehet a versenyképességhez, a versenyképesség növeléséhez. A verseny azonban egyre inkább nem a vállalkozások, hanem az ellátási láncok között folyik és ebben az is benne van, hogy mennyire támogatottak informatikai szempontból az egyes fázisok. (GÁBOR-STAUDER, 2002).

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, a sokat emlegetett összefogás (beszerzési társaságba való tömörülés, közös, internetes beszerzés stb.), az egyéni arculat kialakítás esélyt kínálhat ezen piaci szereplők számára is,
- sajnos a **vidéki élelmiszerkereskedelem által nyújtott kínálat** továbbra sem kielégítő, mivel a nagy élelmiszerláncok Magyarországon továbbra sem tervezik jelenlétüket a kisebb településeken (ennek költséghatékonysági okai vannak),
- a **kereskedelmi márkák arányának további növekedése** várható (becslések szerint a kereskedelmi márkák aránya az élelmiszerkereskedelmi forgalomból 15%), itt hasonló jellegű fejlődés valószínűsíthető, mint ami az EU-tagországokban az elmúlt évtizedekben végbement,
- az EU-csatlakozással 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,
- a **kiskereskedelem globalizálódása** egyre erőteljesebb lesz a közép- és kelet-Európában is (HEGEDŰS, 2006).

Ha összességében figyeljük az **agrár- és élelmiszertermékek** importját a kilencvenes évtizedben is, láthatjuk, hogy az export összességében stagnál, az import pedig enyhén

emelkedik. Ezen termékek a származási országukban magas támogatottságot élveznek, a belföldinél előnyösebb áruk nem az előállításuk olcsóságából fakad. Így a hazai termelő máris alulmaradt. A versenyképesség javítása terén még vannak hazai tartalékok, és bőven teendők is.

A kilencvenes években az alábbi drasztikus változás történt az **élelmiszerkereskedelemben**:

- gyökeresen átalakult mind a tulajdon, mind a szervezet, mind pedig a mentalitás szempontjából, igen erőteljesen a „fogyasztói társadalom” irányába, bár ehhez hiányzik a fizetőképes fogyasztó,
- az élelmiszerkereskedelemben a kis üzletek nagy (bár az utóbbi időben ismét csökkenő) száma mellett egyre erőteljesebb a koncentráció, igen agresszíven növekednek a nemzetközi és hazai élelmiszerkereskedelmi láncok, éles a verseny, amiben végül is a fogyasztó jár jól esetenként, de ez a helyzet nem kedvez sem a mezőgazdasági, sem az élelmiszeripari termelőknek.

Általános jelenség, hogy a **piac különböző résztvevői különböző érdekérvényesítő képességgel rendelkeznek**. Így van ez külföldön és Magyarországon, és az iparban és az agrárszférában is. Mégis különleges helyet foglalnak el az erőviszonyok tekintetében az agrárium piaci szereplői.

A **termelők (mezőgazdasági és élelmiszeripari) és az élelmiszerkereskedők kapcsolatrendszer**e szintén drasztikus átalakuláson ment keresztül; mára már evidencia lett, hogy a kapcsolatrendszerben a kereskedő az erősebb fél, mondhatni ő diktál. Ehhez nehéz alkalmazkodni, nemcsak nálunk, ahol a rendszerváltozás óta eltelt évek alatt kellett ezt a tényt a termelőknek elfogadni, hanem a fejlett piacgazdaságú országokban is (SIMAI, 2009).

Az ellátási lánc megfelelő működéséhez (de egyébként is az egyes ágazatok működéséhez) elengedhetetlenek a „támogató”, illetve „kiszolgáló” tevékenységek fejlesztése, (logisztika, információtechnológia, elektronikus üzletvitel, valamint az elektronikus kereskedelem).

A **logisztika** területén, különösen az élelmiszeriparban és az élelmiszerkereskedelemben nyomon követhető a fejlődés, bár leginkább a nagyvállalatok tekintetében, ez azonban még nem elég. Különösen égető a kérdés a kis- és középvállalkozások tekintetében. Természetesen irreális olyan fejlettséget elképzelni,

mint a nagy cégek esetében, de azért valamennyi esélynek kellene lennie a közeledésre, például a társulások alakulásának állami ösztönzésére, támogatására.

Az ellátási lánc hatékony működéséhez **mikroszinten is akadnak tennivalók**. Itt arra gondolunk elsősorban, hogy ezen a szinten – mint a vállalati stratégia része - fokozottabban kellene figyelni a fogyasztói igények alakulására, változására, a nemzetközi piacok, és természetesen a hazai piac igényeire, valamint az információs technológiák hihetetlen fejlődésére.

Figyelemreméltó viszont a minőség, élelmiszerbiztonság, nyomon követhetőség kívánalma és egyre nagyobb a jelentősége, amit az élelmiszerkereskedelem, illetve az élelmiszeripar közvetít a mezőgazdasági termelők felé. (STAUDER, 2003)

Az elmúlt években lényegesen megváltozott az ellátási lánc természete. A kiskereskedelem technológiai és szervezeti fejlődésének eredményeképpen a **fogyasztó igényeit ismerve és közvetítve a beszállítók felé összekötötte az ellátási lánc két végét**. Ez komoly felkészülést igényel a termék-előállítóktól, hiszen az így létrehozott körkörös információáramlás az igények és elvárások korábbinál sokkal gyorsabb változását is magával hozta.

Egy másik megközelítés szerint az **ellátási lánc menedzsment** úgy is felfogható, mint folyamatos **haladás a vertikális integráció felé**. A szabadpiaci értékesítéstől a vertikális integráció felé történő elmozdulás közben valójában az élelmiszerlánc egyik domináns szereplője egyre jobban ellenőrzése alá vonja a vertikális láncban alatta, illetve felette elhelyezkedő piaci résztvevőket. (KARSAI, 2000).

Az élelmiszer-feldolgozó, valamint néhány esetben a mezőgazdasági termelő beszállítók és a kiskereskedelem hamar elért a **közvetlen szerződéses kapcsolat szintjére**, és általánosságban sokáig ennek a szintnek az alacsony bizalmi fokú változatán meg is marad. Jelenleg még két fejlődési szakasz meghonosodása valószínű a korábbi szakaszok, elsősorban a szerződéses kapcsolatok fennmaradása mellett. Ezek a következők:

- **A kiemelt beszállítói státusz:** a szerződéses kapcsolatnál erősebb kötődés, a stratégiai szövetség és a szervezeti együttműködés között elhelyezkedő, de hazánkban sokszor így is aszimmetrikus erőviszonyt jelentő kapcsolat.

- **A vertikális integráció:** a termékfejlesztés, vagy előállítás tulajdonba vétele. Ez a saját márkás termékek gyártása esetében lehet jó beszállítói esély, de veszélyeket is hordozhat, ha szűkíti a jó ár és kondíciók kiharcolásának egyik lehetőségét: a gyártói

termék innovációt és a fogyasztók felé történő kommunikációt. (HEGEDŰS-DULEBA, 2007).

A **hazai élelmiszer-kiskereskedelem** - a jelenlegi már-már az érett piaci állapot eléréséig tartó elmúlt másfél évtizedben - a következő **négy szakaszra** bontott változásokon ment át. **Spontán privatizáció** (1989-1990) és a kényszervállalkozások tömeges elindulása. **Privatizáció** (1991-1996) a multinacionális kereskedelmi vállalatok és hazai hálózatok kialakulásának kezdetei, növekvő boltszám, továbbra is egyre több kis, független bolt. **Kezdődő koncentráció** (1997-1999/2000) a hazai és külföldi hálózatok terjedése, új, elsősorban nagy alapterületű boltformák bevezetése.

Erősödő koncentráció (2000-től) egyre kevesebb új szereplő, a nagy alapterületű boltok további előretörése, kis független boltok számának beinduló csökkenése. (HEGEDŰS, 2001).

Nemzetközi összehasonlításban a **közép- és kelet-európai** országokat csoportosítva **Magyarország** az első öt vállalkozás 67%-os forgalmi arányával a viszonylag érett, stabil és a **legmagasabb** kiskereskedelmi **koncentrációjú** országok közé tartozik Szlovákia, Szlovénia és Észtország mellett. Az **EU-15 országait** is figyelembe véve ezzel a részesedéssel csak a **középső kategóriába kerülne** hazánk a kiskereskedelem koncentrációját tekintve!

A mikro vállalkozások, kisboltok a kis méretükből eredő objektív versenyképességi hátrányokat csak önerőből nem képesek mérsékelni, ehhez szükség van a kormány és a helyi önkormányzatok aktív, sokoldalú közreműködésére, támogatási eszközeire.

A Kormánynak és az önkormányzatoknak a megfelelő színvonalú kisüzletek piaci pozíciójának megőrzésére vonatkozó eszközök elsődlegessége mellett a működési környezet javításával és az EU lehetséges forrásait is felhasználva, a hazai körülményeket figyelembe véve kellene a kereskedelmi kisvállalkozásokat segíteni. (SERES, 2006).

Ha a koncentráció mellett a **piac belső szerkezetét**, azaz az első öt vállalkozás (Tesco, Interspar, Metro, Cora, Coop) egymáshoz viszonyított részarányát is megvizsgáljuk, akkor hazánk fogyasztási cikk **kiskereskedelme** aszimmetrikus oligopóliumnak tekinthető. Ezen belül pl. a magyar **élelmiszeriparban** a húsipar piaci szerkezete aszimmetrikus oligopólium, míg a növényi olajiparra egyértelműen a domináns vállalkozás (monopólium) a jellemző. A többi nyolc ágazat 30 szakágazatának belső szerkezete már sokkal nagyobb változatosságot mutat. A beszállítói oldal számára legkevesebb vevői erőt valószínűsítő "nem koncentrált" szakágazatot csupán kettőt

találtunk, amely közül csupán egy, az egyéb zöldség-gyümölcs feldolgozás jelentős. A **mezőgazdasági termelésben** ezzel szemben a tíz vizsgált termelési ágazat közül nyolc, automatikusan a nem koncentrált kategóriába került. (JUHÁSZ, 2005).

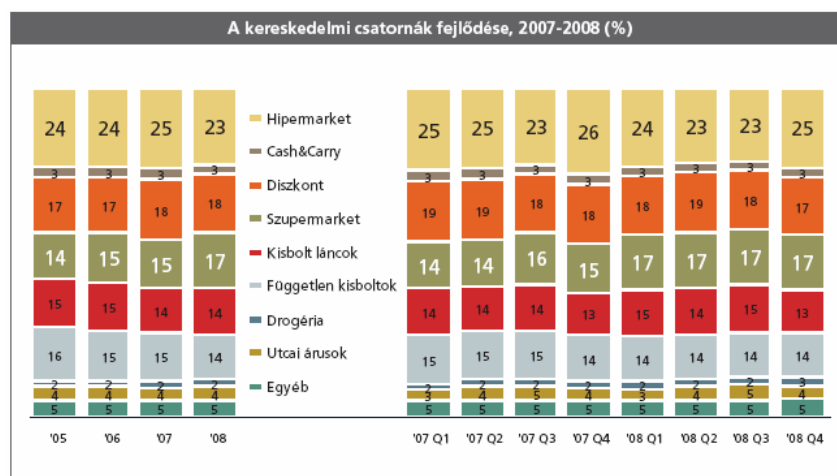
Figyelemre méltó, hogy 2000 és 2006 között – miközben a kiskereskedelmi forgalom látványosan emelkedett, de ezen belül az élelmiszerüzletek és áruházak száma 52 ezerről 47 ezerre csökkent - összes alapterületük alig lett kisebb. Az átrendeződés nyilvánvalóan a nagy alapterületű hiper-, és szupermarketek, diszkontáruházak térhódításának, illetve a vegyesboltok visszaszorulásának következménye. 2006-ban már több mint 200 hipermarket működött az országban. A kis élelmiszerboltok visszaszorulása azonban nem minden típusra igaz, mert az olyan szakboltok darabszámukat és alapterületüket illetően is növelték szerepüket, mint pl. a pékségek, zöldségkereskedések, palackozott italüzletek. A kereskedelemben várhatóan 2009-ben is folytatódik a koncentrációs és centralizációs folyamat. A vásárlóerő szűkülésének időszakában a nyertesek helyzete a korábbinál kevésbé javul, a veszteseknek viszont a korábbinál nagyobb része lehetetlenül el. Ez viszont némi késleltetéssel új lehetőséget nyit a már ma is jobbak és erősebbek, vagy nagy új szereplők számára (KARSAI, 2009).

Az Euró bevezetése – a várakozások szerint – rövid távon az élelmiszer-kiskereskedelmi árak emelkedéséhez vezet. Az eddigi tapasztalatok azonban azt mutatják, hogy a legtöbb esetben – különösen hosszabb távon – az árak csökkennek. (GLAUBEN et. al., 2007).

Az aktuális helyzet az, hogy a Nyugat- és Közép-Európában működő 30 legnagyobb élelmiszer kiskereskedelemmel foglalkozó cég a térség élelmiszer kiskereskedelmi forgalmából mintegy 60%-kal részesedik. Magyarországon az élelmiszer kiskereskedelem koncentrációs foka hasonló. A hipermarketek 30%-os, a diszkont üzletek 19%-os, míg a szupermarketek 11%-os részarányt mondhattak magukénak a hazai kiskereskedelmi forgalomból 2008 első félévében. Az elmúlt másfél évtizedben a hipermarketek fejlődtek a leglátványosabban: 2008 közepén már 127 ilyen egység üzemelt Magyarországon. A magyar tulajdonú üzletláncok 28%-kal részesedtek a hazai kiskereskedelmi forgalomból 2008 1. félévben, ami Közép és Kelet-Európában kiemelkedőnek számít.

A hazai élelmiszer-kiskereskedelemben a kisboltok még viszonylag jelentős szerepet játszanak, főleg a kisebb településeken, ahol egyelőre nincs más alternatíva. A diszkont

üzletek terjeszkedésével azonban a kisboltok száma elkerülhetetlenül csökkenhet. (BAKSA-VIDA, 2008). A kereskedelmi csatornák elmúlt évekbeli fejlődését az 1. ábrán láthatjuk.



Forrás: GfK Hungária, Kereskedelmi Analízisek, 2008

1.ábra: A kereskedelmi csatornák fejlődése 2007-2008. évben %.

A magyar kereskedelem még mindig változásban van a modern bolttípusok javára, és tovább folytatódik a koncentráció. 2008. decemberben 700-zal kevesebb bolt működött, mint 1 évvel ezelőtt, ugyanakkor folyamatosan nő a kiskereskedelmi eladótér nagysága.

A forgalom növekedési %-okat az 1. sz. táblázat mutatja be.

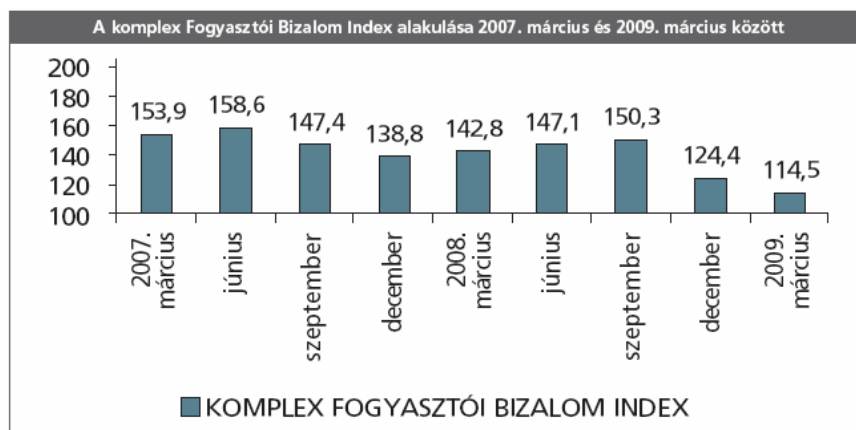
1. sz. táblázat: Forgalmönövekedés az egyes üzlettípusokban

Időszak	Hipermarketek	Szupermarketek	Diszkontok	Hazai lánc	Összes forgalom emelkedés
2008. február – július	30	11	19	nincs adat	7
2009. január-május	9	15	10	4	nincs adat

(Forrás: FRUITVEB, 2009. május)

E modern kereskedelmi láncok egyetlen marketingfogása az, hogy az alacsony árakat „szajkózzák”. Ennek eredményeként tönkreteszik a beszállítókat, a termékek minőségét, és rossz beidegződéseket idéznek elő a vásárlókban. A vevők most már csak az árakra reagálnak, így mára az üzleteknek nincs kitörési lehetőségük. Azaz az árharc oda vezetett, hogy nincs lehetőség a jobb minőséggel versenyezni, s ilyen módon növelni a jövedelmezőséget. (FRUITVEB, 2009. május).

Ugyanakkor sajnálatosan azt tapasztalhatjuk, hogy az elmúlt évben jelentősen csökkent a fogyasztók bizalma, ami részben a tapasztalt gyenge minőségnek, részben a válságnak és az újra és újra kirobbanó élelmiszerbotrányoknak a következménye. A bizalmi index csökkenését láthatjuk a 2. ábrán.



Forrás: GfK Hungária, Fogyasztói Bizalom Index, 2009. március

2. ábra: A fogyasztói bizalmi index alakulása az elmúlt két évben.

3.1.2./ Az élelmiszerkereskedelmi vállalatok túlélési módszerei

Az élelmiszer kereskedelmi vállalatok túlélési módszereinek vizsgálata közben nem hagyhatjuk figyelmen kívül azt a tényt, hogy az EU élelmiszerbiztonsági politikájának alapja „a termőföldtől az asztalig” minden folyamatot lefedő, integrált megközelítése, amely magában foglalja az ellátási lánc teljes vertikumát a takarmány-előállítástól kezdve az állat- és növényegészségügyön, az állatjólléten, az elsődleges termelésen, a feldolgozáson, a tároláson és a szállításon keresztül a kiskereskedelmi értékesítésig, az importig vagy exportig. Ez az átfogó, integrált, az ágazati szereplők és a hatóságok feladatát világosan meghatározó megközelítésmód a záloga a következetes, eredményes és dinamikus élelmiszerpolitika kialakításának. http://ec.europa.eu/health-eu/my_environment/food_safety/index_hu.htm (2009.05.30.)

A kereskedelmi kapcsolatok általános fejlődésén belül az agrár- és élelmiszertermékek kereskedelmének jövőképe is kirajzolódik. A leghatározottabb fejlődés az utóbbi tíz év eseményeinek ismeretében az élelmiszerbiztonsági igények terén várható. Általánossá válik a biztonsági kritériumok tudományos alátámasztása, a jó gyártási gyakorlat elterjedése, az élelmiszerlánc minőségmenedzsmentjének strukturálódása, a

kockázatelemzés kiterjesztése, az elővigyázatossági elv kereskedelmet torzító hatásának korlátozása.

A WTO súlya, közös kereskedelmi szabványokat és gyakorlatot létrehozó szervezetként várhatóan megnő. A WTO agrár- és élelmiszerkereskedelem-szabályozó tevékenységében - az általános globalizációs hatások begyűrűzése következtében - a legnagyobb jelentősége az élelmiszerlánc minőségmenedzsmentjét fenntartó megállapodásoknak van, éppen az élelmiszer előállítás szakaszainak földrajzi szétválása miatt.

A nemzeti politikáknak e téren csak az a cikkely szab határt, amely kimondja, hogy az alkalmazott intézkedések csak olyan mértékben korlátozhatják a kereskedelmet, ami a megfelelő védelmi szint eléréséhez szükséges. Piacorientált, a kereskedelmet nem torzító, a termékek minőségi differenciálását mégis biztosító eszközként általában a címkézést javasolják (UZONYINÉ et. al., 2007).

Az élelmiszerkereskedelmi vállalatok előtt a túlélésnek az alább felsorolt lehetőségei állnak:

- A **valós közvetlen értékesítés** két fő csoportjánál: a friss termékek esetében a fogyasztói piacok, a feldolgozott termékeknél a márkaboltok; valamint a termelés, feldolgozás helyének turisztikai attrakcióvá fejlesztése. Mindkét stratégia speciális vállalkozókésztséget kíván és elsősorban a kis, közepes méretű beszállítóknak nyújt alternatívát.

- A **virtuális (internetes) közvetlen értékesítés esetén:** Figyelembe veendő, hogy ennek szerepe az élelmiszer ellátási láncban ugyan jóval kisebb, és lassabban fejlődő, mint néhány másik termékkörnél. Mégsem szabad lemondani róla, hiszen egy szűkebb, a valós közvetlen értékesítéshez hasonlóan, sajátosan felkészült beszállítói körnek fokozatosan növekvő lehetőséget nyújt.

Az 1990-es évek elejétől felgyorsult egy új kiskereskedelmi forma, az „internetes kiskereskedelem” terjedése. Lényegét tekintve természetesen ennek is volt elődje a rendszerben: a „katalógus-kereskedelem”. Az internet azonban radikális változásokat jelentett a technikában, a gyorsaságban és a költségekben egyaránt. Sok szakember úgy látta, hogy az internetes kiskereskedelem terjedése véget vet a bevásárlóközpontok korának. Ez azonban nem következett be. Az üzletek, s különösen az üzlethálózatok hamar rájöttek, hogy képesek az internetes kereskedelemmel versenyezni, ha maguk is kialakítják honlapjukat. A márkanev, a fogyasztókkal való hagyományos kapcsolat, a

csere könnyebb lehetősége s, a bevásárlóközpontok által ajánlott egyéb lehetőségek sajátos versenyképességet jelentettek számukra (SIMAI, 2009).

Nézzük ezután a *szervezetek, ill. külső hatóságok által irányítható szabályozó rendszerek*, mint a minőségbiztosítás és a versenyszabályozás működését, és ezek esetleges hatását a vertikum egyes szereplőinek erőviszonyaira.

A *minőségbiztosítási* rendszerek kétségkívül pozitív irányban befolyásolhatják a minőséget és az élelmiszerbiztonságot, azonban alkalmasak arra is, hogy az élelmiszerfeldolgozók és -kereskedők olyan előírásrendszereket kényszerítsenek beszállítóikra, amelyeknek bevezetése sokszor igen költséges. Ha ezt a 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 minőségtanúsító rendszerek meglétét. Az ismert tanúsítványok esetleg növelik az áru elfogadottságát, azonban sok esetben alacsony a marketing értékük, viszont a feldolgozó cégek illetve a kereskedők fontosságot tulajdonítanak a rendszerek meglétének. Ezért gyakorlatilag olyan *piacra-lépési küszöbnek* tekinthetjük a minőségbiztosítási rendszereket, amelyek megléte különösebb előnyt nem jelent, de hiánya komoly hátrány a beszállítóknak, és amelyeknek adott esetben nem csak a minőség biztosítása lehet a célja, vagy hatása (HEGEDŰS, 2007/b). Az Európai Unió és Magyarország élelmiszer-biztonsági politikájának lényege az, hogy a legfontosabb szempont a fogyasztók egészségének védelme. A biztonságosan fogyasztható, egészségre nem ártalmas élelmiszerek előállítása egy hosszú, és kellő gyakorisággal és gondossággal felügyelt és ellenőrzött folyamat eredménye.

Az élelmiszer csak akkor lesz biztonságos, ha a termőföldtől az asztalig minden lépcsőfokban betartják a vonatkozó előírásokat. Ez a teljes élelmiszerláncot lefedő, hatékony, szigorú vállalkozói és hatósági ellenőrzési stratégiát feltételez. Ennek megvalósításában fontos szerepe lehet az élelmiszer-ipari minőségirányítási rendszerek alkalmazásának, és közülük különösen az MSZ EN ISO 22000-es szabványnak. Az exportorientált vállalatok már hamar felismerték az ISO 22000-es tanúsítvány bevezetésének és működtetésének előnyeit és az elsők között léptek az ügyben (VASS, 2007).

Fontos, hogy megismerjük a közegészségügy szempontjából fontos élelmiszer-eredetű patogéneket, toxinokat és kemikáliákat, a legfontosabb élelmiszer-eredetű kockázatokat, tüneteket, megelőzési módszereket. A leggyakoribb kórokozókat, az általuk okozott betegségeket, azok tüneteit, a fellépő betegségek élelmiszer-eredetének kiderítési módszereit. (ANGULO, 2008).

Minden minőségügyi rendszernek és intézkedésnek a tágabb értelemben vett üzleti teljesítmény, a hatásosság és a hatékonyság, a termelékenységi és a jövedelmezőség, a megelégedettség és a bizalom, a versenyképesség stb. erősítésére kell irányulnia. Ezért **új fogalomként jelent meg a menedzsment minősége**, ami azt fejezi ki, hogy mennyire eredményes egy szervezetnél a vezetéssel és az üzlettel kapcsolatban álló minden érdekelt fél megelégedettségének növelése. A széles értelemben vett minőség ezért csak úgy érhető el, ha a tevékenység során a minőségirányítási rendszereket innovatív módon, a menedzsment infrastruktúrájába, valamint az üzleti környezetbe beágyazva alkalmazzák. Ezért az eddig különálló, formális minőségügyi rendszerek helyett a rendszerszerű megközelítést kell alkalmazni, a minőségirányítást a szervezet irányításának szerves részévé kell tenni. A menedzsment minőségének egyik meghatározó eleme, hogy az milyen mértékben elkötelezett a minőségügy iránt és megfelelő módon alkalmazza-e azt a szervezet irányításában. Az új kihívásoknak való megfelelés szükségessége tovább növeli a menedzsmenttel szembeni követelményeket, így a menedzsment minősége akkor felel meg a kihívásoknak, ha a **rövidtávú üzleti szempontokon túl hosszú távú társadalmi szempontokat is érvényesít** (VASS, 2008).

A külső feltételrendszerhez tartozó minőségbiztosítási és versenyjogi szabályozáson kívül van más olyan lehetőség is, mellyel az élelmiszerlánc hátrányosabb helyzetben lévő **szereplői maguk javíthatják helyzetüket**. A **kereskedelmi, vagy saját márkás termékekről** van itt szó. Egyrészt a saját márkás termékek egyre erősödő jelenlétének tendenciája a kiskereskedelem szempontjából jelzi az igényt és a lehetőséget a vevői és az eladói erő együttes fokozására. Beszállítói oldalról nézve a kereskedelmi márkás termékek gyártása nehezen megítélhető, de mindenképpen létező alkalmazkodási stratégia.

A hatóságok sokszor nehéz feladat előtt állnak, amikor meg kell határozniuk, hogy mit kötelező feltüntetni a fogyasztó tájékoztatására az élelmiszerek korlátozott méretű címkéin. Az ideális címke annyi információt tartalmaz, amely szükséges ahhoz, hogy a

fogyasztó minden szükséges eligazítást megkapjon, és ezek birtokában hozhassa meg vásárlási döntését. Ha a címke a vásárlási döntéshez tartalmaz minden szükséges információt, akkor az egy plusz értéket képvisel a fogyasztó szemében, ellenkező esetben viszont a fogyasztó „megfosztása” történik (ROUSU - CORRIGAN, 2008).

A vállalati "védekezési taktika" többi lehetséges eleme:

- **kínálati koncentráció:** termelői összefogással,
- **specializáció, innováció:** specialitásokra való koncentráció a napi termékek helyett,
- **felkészültség javítás:** kereskedelem elvárásainak, tárgyalási eszközeinek alapos megismerése, kereskedelem-centrikus értékesítési politika kialakítása, amelyhez elengedhetetlen a megfelelő szakemberek alkalmazása (egyenrangú fél - "ellenfél") (BÉLÁDI et al., 2005).

Minél élesebb a verseny a piacon, annál fontosabb a vevők magas színvonalú kiszolgálása. Így van ez az élelmiszerek piacán is, az élelmiszertermelők és kereskedők kapcsolatrendszerében is igaz a vevő meghatározó szerepe, de a termékek versenyét nemcsak a termék jellemzői befolyásolják. Általában véve igaz, hogy a specialitásoktól eltekintve sokan tudnak hasonló termékeket előállítani. A verseny azonban azon a téren is folyik, hogy ki tud fejlettebb logisztikai szolgáltatást nyújtani (térben, időben és ezért árban is előnyösebb).

A **kereskedelmi kis- és középvállalkozások** számára az "összefogás", a **beszerzési társaságokhoz** való csatlakozás jelenthet esélyt fentiekén túl, amely nem csak a logisztika területén jelent előnyt a résztvevők számára. (STAUDER, 2000).

3.1.3./ A kereskedelem felelősség-felfogása és a „visszájára fordult” marketing fogás

Az élelmiszerkereskedelem vezetőiben és munkatársaiban *szokatlan megközelítés alakult ki a fogyasztó asztalára tett élelmiszer minőségéért viselt felelősség kérdésében.* Az illetékesek kivétel nélkül ismételtetik, hogy „a minőség a gyártó felelőssége”. Ha pl. a karácsonyra forgalmazott dió avassága miatt vevői reklamációt kapnak, akkor a tételt máris visszaküldik a beszállítónak, anélkül, hogy vizsgálnák, vajon nem a saját helytelen raktározási gyakorlatuk miatt (pl. magas a hőmérséklet) következett-e be az avasodás, azaz gyorsult fel az avasodási folyamat. (ÉLELMISZERFELDOLGOZÓ

VÁLLALKOZÁSOK ÉS MULTINACIONÁLIS KERESKEDELMI VÁLLALATOK VEZETŐINEK SZEMÉLYES KÖZLÉSEI, 2005-2009).

Ez a hozzáállás mind minőségügyi, mind etikai szempontból erősen kifogásolható, és teljesen ellentétes az EU élelmiszerpolitikájával. Ez ugyanis kimondja, hogy az *élelmiszer biztonságáért az élelmiszerlánc minden tagja felel, és aktuálisan az a felelős, aki az élelmiszert aktuálisan birtokolja* (NÁDASDI-NÁDASDINÉ, 2003/a).

A multinacionális hálózatok eddigi gazdasági sikereinek legfontosabb titka: a versenytársakkal azonos „marketingfogás” alkalmazása. *Az alacsony áraknak a fogyasztó fejébe való beégetéséből* mindegyikük kivette a részét. Ez a modernnek nevezett kereskedelem nem tud mást szajkózni évek óta, mint azt, hogy milyen alacsonyak az árai. Miközben pedig próbál megfelelni saját árvezető imázsának, *tönkreteszi a beszállítókat, a termékek minőségét, és rossz beidegződéseket idéz elő a vásárlókban.* Mára elérték, hogy ***nincs kitörési lehetőségük, a vevők már csak az árakra reagálnak.*** Pedig ha időben túllépnek ezen, már messze nagyobb jövedelmezőségnél tarthatnának. Mert ugye az a legfontosabb. Az összefüggés egyszerű: ha nem a legalacsonyabb árú és minőségű termékből adják el a legnagyobb mennyiséget, máris nőtt a profitjuk. *Ha magasabb hozzáadott értékű, jó minőségű, ismert márkákat forgalmaznának, nagyobb árréssel tudnának dolgozni* (FÓRIÁN, 2006).

3.2./ REGIONALIZMUS AZ ÉLELMISZERKERESKEDELEMBEN

A regionális termékek értékesítése esetén lényeges szerepe van az un. regionális tudatnak, azaz a lakosság összetartozási érzésének, ami más régióktól való történelmileg és kulturálisan meghatározott elkülönülést jelent – pl. szokásokban, tájszólásban, stb.

Az élelmiszer-kiskereskedelem a fenntarthatóság három pillérén áll, melyek a *gazdaság, a környezet és a társadalom*. Megfelelő politikát kell kialakítani és azt alkalmazni kell az élelmiszer feldolgozás és -kereskedelem, képzés és promóció területén, támogatva ezáltal a kis helyi vállalkozásokat, a környezet védelmét, a közlekedést, a hulladék menedzsmentet / újrahasznosítást, stb. (KUPIEC-TEAHAN et. al., 2009)

Magyarország régióit a 3. ábrán, a NUTS rendszert a 2. sz. táblázatban mutatom be.



3.ábra: Magyarország régiói /NUTS2 szint/

Forrás: <http://www.vati.hu/static/otk/int/otk200541.pdf> (2009.07.12.)

2.táblázat: Magyarország területbeosztása a NUTS rendszerben

<i>Szint</i>	<i>Megnevezés</i>	<i>Az egységek száma</i>
NUTS1	ország	1
NUTS2	tervezési-statisztikai régió	7
NUTS3	megye + főváros	20
NUTS4	statisztikai körzet	150
NUTS5	település	3130

Forrás: <http://www.vati.hu/static/otk/int/otk200541.pdf> (2009.07.12.)

A régiók határait a résztvevő megyék külső határai alkotják, és közel azonos lakónépességgel rendelkeznek (kivéve a Közép-Magyarországi Régiót). Az EU számára régióként elfogadható a magyar NUTS2 szint, mert stabil, alkalmas a rendszeres információszolgáltatásra, és az ország területét teljesen lefedi. Az EU tagországai is ezt a szintet használják különféle gazdasági-társadalmi folyamatok elemzésére. Emellett a NUTS4 szintet, a kistérségek szintjét részesítik még előnyben (ld. a 3. sz. táblázatot).

3. táblázat: A statisztikai régiók és kistérségek előnyei, hátrányai

	Előny	Hátrány
Statisztikai régió (NUTS2)	- a területfejlesztésről és területrendezésről szóló törvény ezen lehatárolásoknak ad bizonyos jogosítványokat, - mérete életképebb, - körzetenként legalább egy nagyvárost magukban foglalnak	- mivel „felülről” szerveződött egységekről van szó, - kényszertársulásoknak tekinthetik őket, mely szociális feszültségek meglétét is jelenti a települések között, - önkormányzatokon kívüli partnerek nem vehetnek részt a döntéshozatalban az önkormányzati törvény alapján.
Kistérség (NUTS4)	- a közösségi jellegből fakadó lehetőségek kiaknázása, - a vidékfejlesztésben érdekelt valamennyi szereplő összefogása, - hagyományápolás, kultúra-is örökség megőrzése	- kevés saját erőforrás következtében állami források általi támogatásra szorul, - általában nem foglal magában nagy városokat, így a döntések előkészítése, végrehajtása nehézkes.

Forrás: Rechnitzer (2001), Faluvégi (2000), Bódi (1999). nyomán, saját szerkesztés.

Vizsgálatainkat túlnyomó részt az Észak-Alföldi Régióban végeztük. Az **Észak-Alföld** a hét magyarországi statisztikai régió egyike; az ország északkeleti részében helyezkedik el. Régióként Hajdú-Bihar, Jász-Nagykun-Szolnok és Szabolcs-Szatmár-Bereg megyét foglalja magába. A régió központja Debrecen.

3.2.1./ Globalizmus és regionalizmus

3.2.1.1./ A globalizáció és kihatásai

A globalizáció fogalma először a hatvanas-hetvenes évek fordulóján jelent meg a köztudatban, amikor a Római Klub jelentése következtében egyre több, a Földünk sorsáért aggódó tudós, környezetvédő kezdett el foglalkozni a globális környezetvédelmi problémákkal. Az eredeti jelentés tehát arról szól, hogy a környezetszennyezés nem egyszerűen helyi, hanem határokon túlnyúló probléma, az

emberi tevékenységeknek az egész bolygóra kiterjednek hatásai (savas eső, ózonlyuk, éghajlatváltozás stb.).

Később azonban a "fenntartható fejlődés" kifejezéshez hasonlóan a globalizáció fogalmát is kisajátították az uralkodó politikai-gazdasági csoportok. A globalizációnak már egy új jelentése terjedt el, amelyben az internet fejlődésén, a kommunikáción, a kereskedelem, a pénzpiacok, a nemzetek feletti vállalatok egész bolygóra való kiterjedésén van a hangsúly. (HEGEDŰS, 2000.)

A gazdasági globalizáció főbb jellemzői:

- A világ összekapcsoltsága: Ma már a civilizáció, a gazdasági tevékenység az egész bolygóra kiterjed. A nemzetközi kereskedelem, a pénzügyi tevékenységek a nemzetek feletti globális szinten működnek, és hatásuk globális méretűvé válik (pl. pénzügyi válságok, környezetszennyezés).

- A növekedési kényszer erősödése: A globális "piacgazdaság" - amelynek a "szabad" verseny az egyik sarokköve, a gazdaság teljesítőképességének mérőszáma pedig a GDP - önmagában hordozza az állandó növekedési kényszert.

- Gazdasági, kulturális homogenizáció, a fogyasztói társadalom: A nemzetközi kereskedelem, a szerkezet-átalakítási politikák, a TV, az internet és egyéb média térhódítása következtében mára az egész világon ugyanazok a gazdasági és kulturális minták terjednek el. Az eredmény: hasonló fogyasztói társadalmat jellemző életstílus figyelhető meg az egész világban, a helyi hagyományok, termelési módok sorra tűnnek el.

- Gazdasági polarizáció, a jövedelmi különbségek növekedése: A jövedelmek országok közötti és belüli átcsoportosulása során a gazdagok még gazdagabbak, a szegények még szegényebbek lesznek (vö:Marx), a társadalom egészének létbiztonsága jelentősen csökken. Erősödik a jövedelmek szegény országoktól a gazdagok felé áramlása a kölcsönök és kamatok visszafizetése, és az exportra termelő fejlődő országok - világpiacnak való - kiszolgáltatottsága miatt.

-A gazdasági, politikai hatalom koncentrációja: A gazdasági globalizáció következtében jelentősen csökken a helyi társadalmak és kormányok szuverenitása, az állampolgárok életét érintő kérdések feletti döntés joga a multinacionális vállalatok, pénzügyi spekulánsok kezébe kerül. Így egyre több és ellenőrizhetetlenebb hatalom összpontosul a nemzetközi vállalatok és pénzintézetek kezén, melyek működése független mindennemű demokratikus ellenőrzéstől.

- Az információs és kommunikációs technológiák fejlődése, gyorsulása:

E technológiák használatának igazi nyertesei a nemzetek feletti vállalatok, akik ezáltal egyetlen vállalatközpontból hatékonyan irányítják az egész világra kiterjedő cégbirodalmukat. Hasonlóan a pénzpiacok, a tőzsdék szereplői és a spekuláns tőke is hasznot húz e technológiákból, mert a gyors információáramlás következtében másodpercek alatt hatalmas pénzösszegeket tudnak áramoltatni a világ távoli pontjai között. (FIDRICH, 2002).

A globalizáció jellemzői és kiváltó okai mellett meg kell említeni az alábbi kockázatokat is:

- gyors és a korábbiakhoz képest jelentős műszaki fejlődés, amely a környezetben, a gazdaságban és a társadalomban is jelentős változásokat idéznek elő (káros hatások, eltérő lehetőségek, és a fejlődésben elfoglalt hely eltolódása egész országcsoportok esetében, stb.)
- a népesség és a fogyasztás megnövekedése és szerkezetének átalakulása a földön, stb.
- nemzeti, regionális és nemzetközi együttműködést igénylő területek, tevékenységek megjelenése, majd az ebből következő gazdasági, pénzügyi és politikai feszültségek megjelenése, stb. (GYULAFFYNÉ, 2006/a).

A globalizmus korában a vállalkozások előtt álló legnagyobb kihívás a növekvő költségek és csökkenő árak egyidejű kezelése. Ez a tény arra kényszeríti a vállalkozásokat, hogy mérjék és menedzseljék a minőségköltségeiket, melyek kritikusak a hosszú távú sikerek szempontjából. A minőségköltségek már régóta a TQM középpontjában állnak, és figyelmen kívül hagyásuk hamar megbosszulja magát a vállalat versenyképességének elvesztését okozva. (FEIGENBAUM, 2009).

3.2.1.2./ A regionalizmus

TÓTH (2001) szerint „a régió évszázadok alatt kialakult térbeli egység. Közös múltja, közös szerkezeti elemei vannak. Mindig van olyan állapota, mely hosszú távú fejlődés eredménye, s egyben a további fejlődés kiindulópontja. A régiót tehát a közös múlt és jövő jellemzi. További ismérve a benne élő emberek „*régiótudata*”, azaz ismerik és azonosulnak azzal a térbeli egységgel, melyben élik az életüket”.

A régiók, regionalizmus kérdéseit vizsgálva NEMES NAGY (1997) megállapítja, hogy a régió kétségtől egyike azoknak a fogalmaknak, melyeket sokan, sokhelyütt használnak, amikor régiókra, regionális fejlesztésre, regionalizmusra hivatkoznak.

A régiókkal kapcsolatban fontos tisztázni a regionalizáció és a regionalizmus fogalmának jelentését. A *regionalizáció* fogalmán az államoknak a régiókkal szembeni politikáját kell érteni, mely során a központi hatalom adminisztratív, politikai, oktatási és gazdasági hatásköröket ruház át az állam alatti szintekre. A *regionalizmus* fogalma alatt azt a folyamatot értik, melyek során a régiók a központi kormánnyal szemben egyre nagyobb függetlenségre és autonómiára tesznek szert, és jogaikat és hatáskörüket a központi kormány rovására igyekeznek növelni. Míg tehát a regionalizáció *fönről lefelé* ható folyamat, addig a regionalizmus *alulról felfelé* építkező folyamat.

A régiók szerepének megnövekedésében fontos szerepe van az Unió regionális politikájának, a szubszidiaritás elvének és az Európa legtöbb országában zajló decentralizációs tendenciáknak. Az Unió *regionális politikája* úgy járul hozzá a régiók szerepének megnövekedéséhez, hogy a támogatások nagy része a NUTS-2 szinten, azaz a régiók szintjén kerül szétosztásra. A *szubszidiaritás elve* is a regionális szinten lévő közigazgatási egységek, azaz a régiók döntési kompetenciájának bővülését ösztönzi.

<http://www.formanbalazs.hu/index.php?gcPage=public/cikkek/mutatCikk&fnId=63>

(2008.10.28.)

Lényegében ***a régió a területi kohéziót erősítő és a regionális különbségeket mérséklő fejlesztési célkitűzések, valamint versenyképességet fokozó, innovatív intézkedések összehangolásának színtere*** (HORVÁTH, 2000).

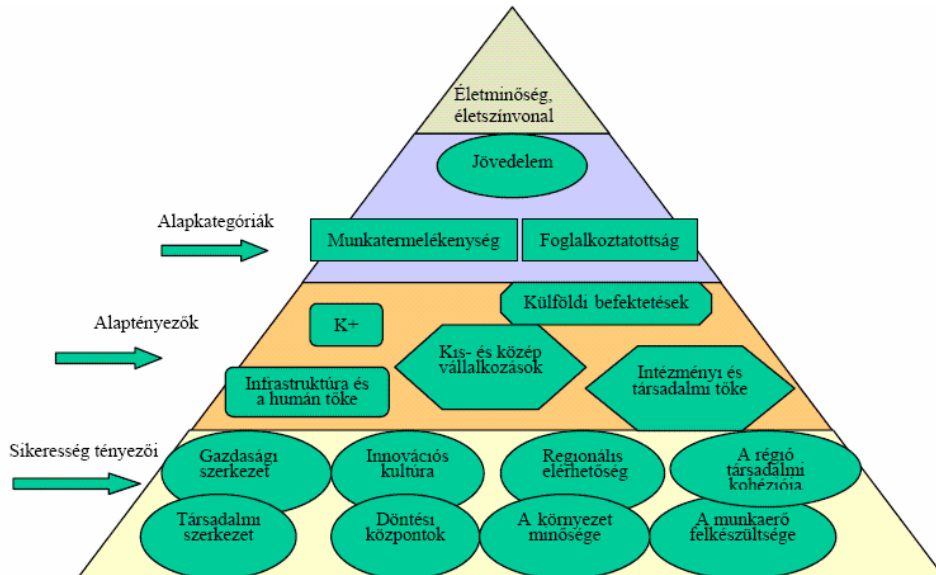
A régiók versenyképességét a jövedelem és a foglalkoztatási szint határozza meg. A jövedelmet a GDP-vel fejezzük ki, mely a régió gazdaságának értékteremtő erejét fejezi ki (SZABÓ, 1998). A foglalkoztatottságot a foglalkoztatási rátával mérjük. A két tényezőt külön-külön is lehet mérni, de közöttük közismert módon kimutatható kapcsolat, mivel az egy lakosra jutó GDP felbontható az alább bemutatásra kerülő három szorzótényezőre (LENGYEL- RECHNITZER, 2000):

$$\frac{GDP}{Lakónéesség} = \frac{GDP}{Foglalkoztatottak} * \frac{Foglalkoztatottak}{Munkaképeskorúak} * \frac{Munkaképeskorúak}{Lakónéesség}$$

Valamennyi területi folyamatot és változót legalább ezen a szinten kell mérni, és összehasonlíthatóvá tenni (KÁPOSZTA, 2002).

A versenyképesség fenti definíciója azonban nem ad arra választ, hogy milyen jellemzőknek tudható be az egyes régiók versenyképessége, milyen tényezőket kellene

erősíteni a versenyképesség javítására a területfejlesztés során. Erre ad magyarázatot a versenyképesség piramismodellje, mely tartalmazza a versenyképesség tényezőit, és javításuk összefüggéseit (ld. a 4. ábrán).



4. ábra: A régiók versenyképességének piramismodellje
(Forrás: CEC 1999)

A piramismodellben felsorolt alaptényezők és a sikeresség tényezői együttes hatásai javítják az adott régió versenyképességét. A regionális fejlődés és versenyképesség szempontjából az alaptényezők és a sikerességi faktorok lehetnek a kapcsolódási pontok. A sikeresség tényezői közül kiemeljük **a régió társadalmi kohézióját**. A sikeres régiók ugyanis kezelni tudják a fellépő konfliktusokat, melyek a gazdasági szerkezetváltás, a gyors növekedés, a területi egyenlőtlenségek miatt lépnek fel (CEC 1999).

3.2.1.3. A regionalizmus a globalizmus „ellenszere”?

BHAGWATI (1990) **a regionalizmus fogalmát** úgy használja, mint a globális világgazdasági folyamatok – **a globalizmus - ellenpárját**.

SCHULZ et al. (2001) megállapítják, hogy a regionalizáció és a lokális együttműködés bár mindvégig jelen volt az ember történetében, de újjáéledése és egyre szélesebb elterjedése kétségtelenül az egyik legmeghatározóbb tendencia a legújabbkori történelemben (egy új rend lehetséges elvének kibontakozása a globalizált világban), amelyet a kiterjedés, a különféleség, a változékonyság, az alkalmazkodás jellemez.

A regionalizmus egy általános jelenségre utal, megmutatja az ötleteket, értékeket és megvalósítható célokat, megcélozza a biztonságot, a vagyon, a béke és a fejlődés megteremtését, fenntartását, és mindezek szétesztését egy régió belül.

Lényeges sztereotípiát, hogy a regionalizáció és a regionalizmus szükségszerűen valami jó és pozitív dolog, amely aktívan közreműködik a jólét, a stabilitás és a békés együttműködés megteremtése érdekében. A helyzet azonban nem szükségképpen ez, hiszen a növekvő **együttműködés és egységesülés számos esetben ad okot a konfliktusok kitermelődésére**, növekedésére, az erőforrások igazságtalan elosztására és egyéb negatív konzekvenciákra.

GYULAFFYNÉ (2006/b) arra a megállapításra jut, hogy a globalizáció és a regionalizmus egymást kiegészítő, egymással párhuzamosan megvalósuló folyamat, mely a XX. században érzékelhetően felgyorsult, egymást kiegészítő folyamatként érvényesült. **A globalizáció a világgazdaság egészére vonatkozóan együttműködési készséget igényel és óriási kockázatokat rejt**, fontos az egyes részterületek vizsgálata a hosszú távú megoldások kidolgozása és elfogadtatása érdekében.

BERNEK – SÜLI ZAKAR (1997) tanulmányukban rámutatnak, hogy a globalizációs és regionális folyamatok egymással párhuzamosan folynak és egyre erősödnek a világban.

A regionalizmus és jelentősége: a világgazdasági polarizáció eltérően érintette az egyes térségek társadalmát, gazdaságát, urbanizációs folyamatait. A nyolcvanas évekre a fejlett régiók profittermelő képessége megsokszorozódott, a fejletlenebb régiók gazdasági leszakadása mind nyilvánvalóbbá vált. Úgy tűnik, hogy a globalizáció költségeit elsősorban azok a régiók fizették (fizetik) meg, amelyek leszakadtak. Ezért a perifériára szorult térségek elemi érdeke, hogy ezen változtassanak. A fejlettségi színvonalban mutatkozó nagyságrendi különbségek nemcsak egymástól független, jelentős távolságra fekvő térségek között alakul ki, hanem egy nemzetgazdaságon belül található térségek között is kialakul.

Ezekkel szembeni törekvések az integrációs törekvések. Az elmúlt években az Európai Unió belül is erősödött az a felismerés, hogy a kohézió egyik legnagyobb gátja a régiók közötti diszparitásokban keresendő. A kohézió erősítése érdekében ezért tudatos, és koordinált regionális politikákra van szükség. Adott régió gazdasági potenciálja az idő függvényében változik. Egyes térségekben ez a változás évtizedek alatt, lassan, különösebb társadalmi és szociális megrázkódtatások nélkül megy végbe. Más régiókban a változás (pl. hanyatlás) intenzitása drasztikus megrázkódtatásokkal jár.

A régió, a regionalizmus, a regionális gazdasági együttműködések lehetőségei és következményei olyan fontos kérdés, hogy az elkövetkező évtizedekben is az érdeklődés középpontjában marad (KOCZISZKY, 1997).

3.2.2./ A regionális értékesítés és jelentősége

A mai Magyarországon különös jelentősége van, lenne az élelmiszerek értékesítésének regionális szinten történő fejlesztésének, mely megállapítást az alábbi adatok támasztanak alá.

Az elmúlt években, 2003-2007 között az élelmiszer-termelési volumen 8,4%-kal, a belföldi értékesítés volumene 14,4%-kal esett vissza, és a visszaesés gyorsuló ütemben fokozódott 2008-ban. Bár több évtizeden keresztül az élelmiszerágazat külkereskedelmi egyenlege pozitív volt, 2007-ben ez is negatívvá vált. Az élelmiszeripar fajlagos nyereségtermelő képessége rendkívül alacsony. Az adózott nyereség iparági szinten sem érte el az árbevétel 1%-át. A nemzetközi pénzügyi válság és az elhúzódó recesszió pedig tovább súlyosbítja helyzetet. A hazai élelmiszeripar 2008-ban az előzetes adatok szerint már csak 70%-át adja a hazai élelmiszer forgalomnak és már ágazati szinten sem képződik adózott nyeresége (ÉFOSZ, 2009).

Miért kell támogatni a regionális értékesítést? E kérdés megválaszolásához ld. az alábbiakat:

A következő táblázatban összehasonlításra kerülnek a magyar üzletláncokat a külföldiekkel, illetve a független kiskereskedőkkel. Ebből jól látható, hogy csak a társulások tagjai képesek többé-kevésbé felvenni a versenyt a multinacionális üzletekkel, mind piaci pozíció, mind a hatékonyság tekintetében. A független kis boltok pedig már nem képesek növekedni, sem fejlődni. Ezeket látjuk a 4. táblázatban.

4. táblázat Kereskedelemhatékonysági térkép

	<i>Multinacionális üzletláncok</i>	<i>Magyar üzletláncok</i>	<i>Független kiskereskedők</i>
<i>Cél</i>	Terjeszkedés	Terjeszkedés/meglévő pozíció fenntartása	Meglévő pozíciók fenntartása
<i>Piaci pozíció</i>	Domináns, illetve kihívó	Követő	Kompetitív szegély
<i>Stratégia</i>	Vezető, árdiktáló, multinacionális kereskedelmi vállalati szegmens	Követő, egy szegmensre koncentráló	Követő, alkalmazkodó, piaci réseket kiszolgáló
<i>Üzlettípusok</i>	Hiper-és	Szupermarketek,	Vegyesboltok,

	szupermarketek, szakáruházak	vegyesboltok	„garázsboltok”, szaküzletek
Működési terület	Országos	Országos, regionális	Helyi, esetleg regionális
Hatékonyság	magas	közepes	alacsony

Forrás: Berács – Lehota – Piskóti - Rekettye, 2004.

A regionális értékesítésekben résztvevő gazdálkodók számára lényeges előnyt jelentenének a magasabb árak, valamint új piaci szegmensek feltárása és biztosítása. Hátrányt jelentenek a magasabb költségek, különösen a megnövekedett munkaráfordítás. Ehhez jön még az a tényező, hogy a kereslet mennyisége nehezen meghatározható, ami friss termékek esetén érzékenyen érintheti a termelőt. A realizált többletbevételt nemcsak a szükségessé vált többletberuházások költségeivel kell szembeállítani, hanem a munkatöbblettel és az értékesítés kockázataival is. Csak így lehet a gazdasági eredményt reálisan meghatározni.

A regionális értékesítés: a helyi nagyfogyasztók, a feldolgozók és a kereskedelem számára piacszegmensek feltárását és biztosítását jelenti. A regionális élelmiszerek kínálata ugyanis lehetővé teszi számukra, hogy a korábbinál jobban alkalmazkodjanak a fogyasztói igényekhez. A regionalitás itt hiteles származási információt, a termelés átláthatóságát, az áru frissességét, minőségét, és nem utolsósorban garanciát jelent arra, hogy a termék nem veszélyezteti a fogyasztó egészségét. Ugyanakkor elhatárolódást jelent a bizonyos aggodalomra okot adó, távoli országokból származó termékektől, mint pl. az argentin vagy a kínai méz, stb. (PHIPPS, 2008).

3.2.3./ Az élelmiszergazdaság és a regionális értékesítés

A versenyképes Magyarország létrejöttét hatékonyan csak decentralizált, regionális fejlesztéspolitika valósíthatja meg. A magyar területfejlesztési politika célja ezért a regionalizmus és a regionális berendezkedés kialakításának ügyét, mert ez az ország hatékony működésének, fejlesztésének érdeke.

<http://www.vati.hu/static/otk/int/otk200541.pdf> (2009.07.12.)

A kereskedelem nagy vállalkozásai 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, aminek következtében a megfelelő volumenű forgalom nem biztosított. Ennek ellenére a kereskedelemnek jobb a pozíciója, mint a termelőknek, mivel választékát rövid távon és könnyedén hozzá tudja illeszteni a fogyasztók pillanatnyi igényéhez. Ezért van az, hogy a kiskereskedelem csak ritkán köt egy évnél hosszabb intervallumú áruszállítási szerződéseket a termelőkkel. (HEGEDŰS 2007/c).

Fogyasztói felmérések 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. (Az élelmiszerek minőségének számos objektív kritériuma van (mérhető tulajdonságok: zsírtartalom, energiatartalom, pH, mikroorganizmusok száma, stb.), ezeket egészítik ki a szubjektív megítélés szempontjai (az érzékszervi vizsgálat eredményei, stb.) (POPOVICS, 2009).

Annak vizsgálata, hogy mely termékeket szeretné a fogyasztó leginkább a régióból beszerezni, az 5-6. sz. táblázatban bemutatott eredmény mutatja:

5. táblázat: A termékek regionális eredetét figyelő fogyasztók aránya az egyes termékcsoportoknál

<i>Termékcsoport</i>	<i>A helyi eredetet preferáló fogyasztók aránya</i>
Gyümölcs, zöldség	76 %
Hús	63 %
Burgonya	53 %
Tojás	51 %
Tej	50 %
Kenyér	40 %
Méz	29 %
Egyéb kategória	8 %

Forrás: www.gfki.hu/sajtoköz/118.html (2008.10.11.)

6. táblázat: A bevásárlás kritériumainak jelentősége a fogyasztók számára
(1=nagyon lényeges, 5=nem lényeges)

<i>A bevásárlásnál figyelembe vett</i>	<i>A szempontok jelentősége 1-5 skálán</i>
---	---

<i>szempontok</i>	
Biológiai termelésből származik	2,6
Termék minősége	1,8
Termék ára	2,6
A régióból való származás	2,9
A termék csomagolása	4,2

Forrás: www.gfki.hu/sajtokoz/118.html (2008.10.11.)

Az eredmények azt bizonyítják, hogy:

- a fogyasztók a zöldség-gyümölcs esetében vesznek legszívesebben régióból származó terméket,
- a választást első helyen a termék minősége befolyásolja, és csak 4. helyen áll a régiós eredet.

3.2.4./ A regionális értékesítés tervezése

Különösen a friss termékek (gyümölcs, zöldség, hús, tej, stb.) esetében nehéz az értékesítés szervezése. Ennek az az oka, hogy a kereslet csak korlátozott mértékben ismert, ill. nehezen prognosztizálható. A regionális termékek értékesítésére ezért más helyszínek is léteznek, mint pl. heti-, ill. a termelői piacok, gazdaságok házi üzletei, falusi üzletek, vásárcsarnokok, stb. Ezeket az értékesítési helyeket azonban nem minden potenciális vevő keresi fel, melynek okai lehetnek a korlátozott nyitvatartási idő, vagy a szűk kínálat, megközelíthetőség. Lényegesen több fogyasztó érdeklődését keltheti fel az élelmiszer szaküzletekben és a szupermarketekben elhelyezett regionális termékeket tartalmazó gondolák és polcok. Ennél az értékesítési formánál megfelelő ösztönzésre van szükség.

A régióban előállított termékek értékesítése a vendéglátásban vagy a készételek házhozszállítása útján eszköz lehet a résztvevő cégek kezében a versenytársakkal szembeni megkülönböztetésre.

A regionális termékek értékesítésének egyik fontos feltétele – mint már írtuk – a kérdéses termékek állandó kiemelkedő minősége.

A regionális értékesítési koncepció hosszabb távú sikerének alapja lehet a fogyasztó elbizonytalanodása a számos és ismétlődő élelmiszerbotrányok, az áttekinthetetlen mennyiségi kínálat, vagy a vitatott termelési eljárások kiterjedt alkalmazása miatt.

Aggodalomra ad okot, hogy az élelmiszergazdaság termékeinek növekvő feldolgozottsági foka a regionalitást háttérbe szoríthatja. Feltehetően egyre több, nem a

régióból származó adalékanyagot használnak fel, ezért időnként szükség van újra ellenőrizni a termékek regionális jellegét.

Az élelmiszeripar képviselői közül főleg a *közepes méretűek* látnak lehetőséget a regionális értékesítésben és az azt támogató regionális marketingben.

Ha a vállalatok az évek során nagyra nőnek, akkor gondot jelenthet a nyersanyagoknak a régióból és kellő mennyiségben történő beszerzése. E téren általában csak a kis és közepes vállalatoknak van versenyelőnyük.

3.3./ SZERVEZET- ÉS HATÉKONYSÁGFEJLESZTÉSI LEHETŐSÉGEK

A szervezet- és hatékonyságfejlesztési lehetőségek elválaszthatatlanok a különféle minőségügyi rendszerektől. A minőség és megfelelőség definiálása után e rendszerek legfontosabb szakirodalmát mutatom be. (HEGEDŰS, 2007/d-e).

3.3.1. Minőség, megfelelőség és biztonság

A mai vevők vásárlásaik során nagy figyelmet szentelnek az árak, ugyanakkor a pár évvel ezelőtti vásárlókhoz képest mindinkább hangsúlyt helyeznek az élelmiszer biztonságos voltára, minőségére és elvárják, hogy minden árszinten mindkét szempontból elfogadható legyen a termék.

A minőség fogyasztói, és nem műszaki vagy felsővezetői meghatározás. Jelentése a vevőnek azokon a közvetlen tapasztalatain alapul, amelyeket a termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatban a saját igényeihez mér.

A *minőséget*, mint fogalmat számos kiváló elme definiálta. A különböző meghatározások a hagyományostól egészen a stratégiai jellegűekig terjednek.

ISO 9000:2000 szerinti szabványos megfogalmazásában a minőség annak mértéke, hogy mennyire teljesíti a saját jellemzők egy csoportja a követelményeket.

Érdekes az alábbiakban bemutatott néhány klasszikusnak számító meghatározást is megismerni TENNER-deTORRO (2001/a) által közreadva:

- *Deming* szerint a minőség az egyenletesség és megbízhatóság előre meghatározott mértéke a piacnak megfelelő ár mellett. A minőség a termék egész élettartama alatt múlja felül a fogyasztó várakozásait. A minőségnek nincs értelme a minőség értékelése nélkül.

- *Feigenbaum* a minőséget mozgó célként határozza meg, figyelembe véve a minőség folyton változó természetét. A termék és szolgáltatás minőségét a következők szerint határozta meg: a termék és szolgáltatás mindazon értékesítési, tervezési, gyártási és karbantartási jellemzőinek teljes összetettsége, amely által a termék és szolgáltatás a használat során kielégíti a vevő elvárásait.
- *Crosby*: a minőség a vevőknek megállapodott követelmények teljesítése vagy módosítások kezdeményezése, hogy azok a vevőknek és a szervezet saját szükségleteinek megfeleljenek. Az „igényeknek való megfelelést és nem az eleganciát jelenti.”
- *Taguchi* a minőség hiányát a társadalomnak okozott veszteségként határozza meg. Sokak szerint a definíció negatív köntösben tünteti fel a minőséget. Taguchi szavaival élve, minél kisebb a termék társadalomnak okozott vesztesége, annál jobb a termék minősége (a társadalom itt a vevőt, a gyártót jelenti).
- *Shiba*: 4 minőségi szintet különböztet meg: megfelelés a szabványnak, megfelelés a használatra, felhasználásra való alkalmasságnak, megfelelés a vevő kinyilvánított igényeinek, megfelelés a vevő látens, ki nem mondott igényeinek.
- *Juran* számára a minőség használatra való alkalmasság, a felhasználó megítélésének megfelelően.

Az MSZ EN ISO 8402 Minőségbiztosítási szakszótár meghatározása szerint:

„A minőség az egység azon jellemzőinek összessége, amelyek befolyásolják képességét, hogy meghatározott és elvárt igényeket kielégítsen.“ Bár e szabvány már nincs érvényben, de fontosnak tartottam ezen időtálló definíciót itt megemlíteni, mivel a TQM-nek is alapját képezi.

A minőség a kereskedő szempontjából:

a minőség az, ami megfelel a fogyasztó igényeinek, prosperitást biztosít a kereskedelemnek, a turizmusnak és az élelmiszeriparnak, támogatja ezen üzletágakban a kis, közepes és a nagy multinacionális kereskedelmi vállalkozások egymás mellett élését (ZDENĚK, 2009).

A korszerű minőségügy a minőség fogalmát – mint az igénykielégítési folyamat minőségét – írja le. Ennek értelmében a minőség átadott érték (GYŐRI, 2002).

A minőségi célok teljesítésére szolgáló folyamatot minőség-szabályozásnak nevezzük, melynek egyik lépése a *megfelelőség* megítélése.

A **megfelelőség**: az előírt követelmények (törvények, rendeletek, szabványok) teljesülését jelenti. Ezek megítéléséhez a világosan megfogalmazott követelményeket és azok teljesítését bizonyító okmányoknak rendelkezésre kell állnia.

Azt a kérdést, hogy a fizikai értelemben vett termék megfeleléséről, vagy a szolgáltatás minőségéről van-e szó, az dönti el, hogy melyik van jelentősebb arányban jelen a vevő/ügyfél igényének teljesítése során (JUHÁSZ, 1999.).

A **minőség ellenőrzésekor** tehát a termékre vonatkozó vevői követelményekkel hasonlítjuk össze a terméket, a **megfelelőség ellenőrzésekor** pedig a termékre vonatkozó jogi követelményekkel.

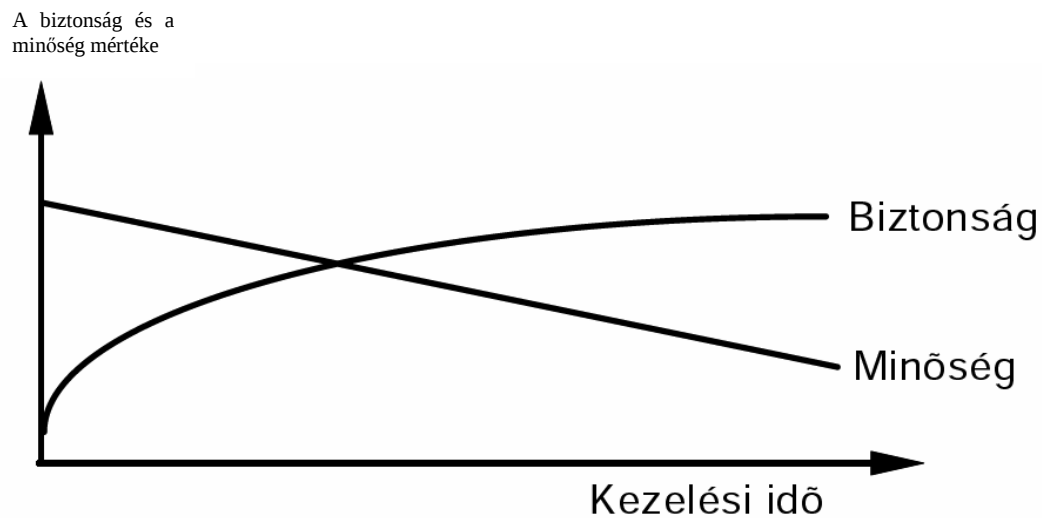
Az ellenőrzésre azért van szükség, hogy mód legyen a lehető legkorábbi időpontban való beavatkozásra. A minőség ellenőrzése nélkül nem volna lehetséges sem a minőség, sem a megfelelés garantálása, ami gátolná az üzleti élet, az üzleti kapcsolatok fejlődését, és gátja lenne a versenyképes szervezeti működésnek is (GYARAKI-RÁCZ, 2000).

Élelmiszerek esetén nehéz objektív minőségi kritériumokat meghatározni, ezért lényeges az az EU minőségpolitika, mely támogatja a mezőgazdasági termékek sokféleségét, véd a nem megfelelő felhasználástól, a hamisítástól, és segíti a fogyasztókat abban, hogy megértsék a termék speciális természetét, különösen a földrajzi árujelzők és az eredetmegjelölés révén.

Az élelmiszerbiztonsággal szemben az élelmiszer-minőség fogalmán azt értjük, hogy az adott élelmiszer összetétele, beltartalma, érzékszervi tulajdonságai, csomagolása és jelölése megfelel-e a vonatkozó előírásoknak és a jogos fogyasztói elvárásoknak, alkalmassá téve a terméket az emberek meghatározott igényeinek kielégítésére. Mint ilyen, a minőség tehát sokkal inkább piaci kategória, hiszen ellehetetlenül az az élelmiszer-előállító, akinek termékeit a fogyasztó - a nem megfelelő érzékszervi vagy beltartalmi tulajdonságok miatt - nem hajlandó megvásárolni (BIACS, 1997).

A hőkezeléssel és más tartósítási technológiákkal az eredeti (nyers, friss) minőség általában lineárisan csökken, míg a biztonság exponenciálisan növekszik, egy szinten túl már nem fokozható a steril, csírámentes állapot elérése. A mai fogyasztói igények a kíméletes (minimális) feldolgozás irányában hatnak, azaz a mérsékelt biztonság és az

elkerülhetetlen minőségcsökkenés közös optimumát keresik (SZABÓ-HEGEDŰS, 2006). Ezt láthatjuk az 5. sz. ábrán.



5. ábra: Az élelmiszerbiztonság és –minőség optimuma (BIACS, 1997).

Ebben az értelemben kiemelkedő szerepe van a jelölésnek (címke szövegnek), beleértve a termékhez mellékelt brosúrát is, melyben nemcsak a termék összetételét és az előállítási módot adják meg, hanem informálnak a termék egyediségéről és az EU-n belüli védettségéről.

A fogyasztó tájékoztatását a termékről, annak használatáról a jogszabályi kötelezettség és a minőségügyi szempontok szerint kell megvalósítani. A termelőt tájékoztatni kell a fogyasztói tapasztalatokról, véleményekről, igényekről, a piaci tendenciák alakulásáról, a vevőt pedig a várható új termékekről, stb. A vonatkozó információkat rendszeresen gyűjteni kell, majd kiértékelni, és az eredményt visszacsatolni a folyamat javítása érdekében (ASCHNER et. al., 2001/a).

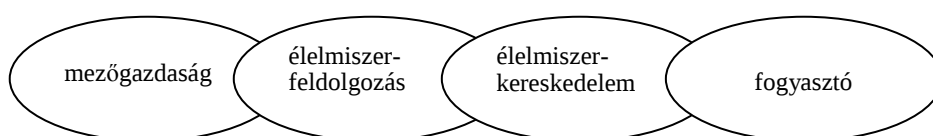
Az egyre inkább globalizálódó világpiac, az új technológiák és az internet elterjedésének az a hatása, hogy az áruk, tőke és információ forgalma nemzetközi szinten növekszik. Ez számos új lehetőséget kínál a vállalatoknak, hogy beszerzési, értékesítési tevékenységüket kibővítsék, és a legkedvezőbb piaci lehetőségekkel élve piaci helyzetelőnyre tegyenek szert.

A globális piacon végzett üzleti tevékenység azonban sokféle kockázatot is rejt. Fontos szempont az üzleti kapcsolatok létesítésénél az áru minősége, az ár és szállítási

feltételek mentén a másik fél megbízhatósága, pénzügyi stabilitása, fenntartható működése és korrekt piaci magatartása (MÁTHÉ, 2008).

Az élelmiszerkereskedelemben is megfigyelhető éles versenyhelyzet folyamatos szervezet- és hatékonyságfejlesztést tesz szükségessé. Terjedelmi okokból nincs lehetőség e témakör részletes vizsgálatára és kifejtésére, ezért itt mindössze két területet emelünk ki és tárgyalunk. Ezek: az élelmiszerbiztonsági rendszer alkalmazása és a teljes körű minőségmenedzsment rendszer alkalmazása.

Az élelmiszerbiztonsági rendszer alkalmazásakor lényeges szempont, hogy az élelmiszerkereskedelem az élelmiszerlánc tagja az alább bemutatott 6. ábra szerint.

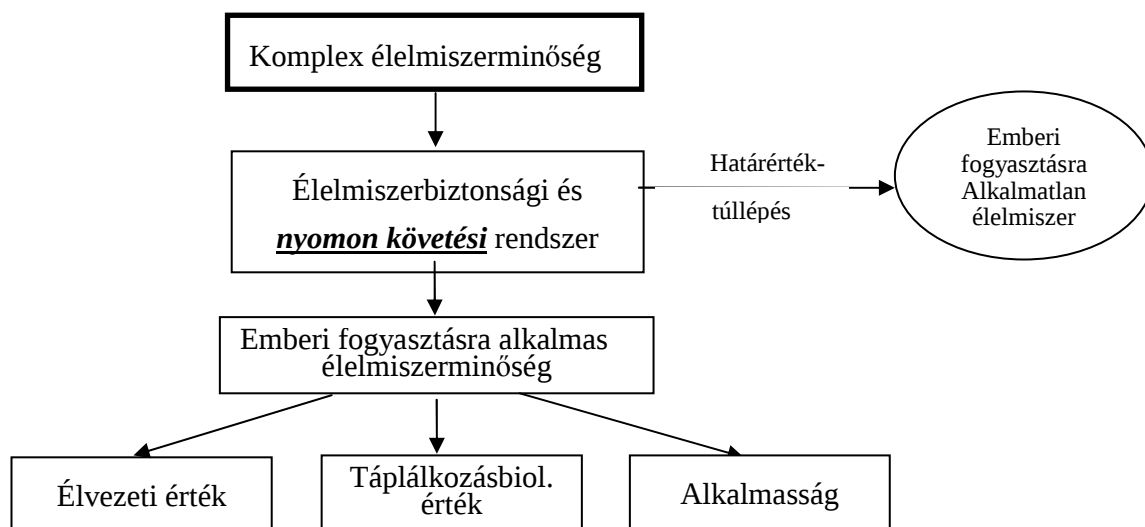


6. ábra: Az élelmiszerlánc fő tagjai (PALLAGINÉ, 1999/a. nyomán)

A komplex élelmiszerminőség összetevői:

- az élelmiszer-biztonság, és **nyomon követés**,
- az érzékszervi tulajdonságok /élvezeti érték/
- a táplálkozás-élettani tulajdonságok /táplálkozásbiológiai érték/
- az egyéb használati tulajdonságok /alkalmasság/ (DARVAS, 2003/a nyomán).

Az élelmiszerminőség összetevői közötti összefüggések megértését segíti az alábbi 7. ábra.



7. ábra: Az élelmiszerminőség elemei (PALLAGINÉ, 1999/b nyomán)

Az élelmiszerbiztonság megteremtése és fenntartása a teljes élelmiszerláncban kötelező, melyet az azonosítási és nyomon követési valamint a minőségmenedzsment rendszerek alkalmazása tesz lehetővé (NÁDASDI-NÁDASDINÉ, 2003/b).

Az élelmiszerbiztonság garantált fenntartása, a szervezetek hatékonyságának növelése érdekében célszerű az alábbi „piramis”-ban szereplő rendszerek működtetése, ill. betartása, amit az alábbi 8. ábrán mutatok be:



8. ábra: A hatékonyságnövelés piramisa (NÁDASDI-NÁDASDINÉ, 2003/c. nyomán).

Mint a fenti ábra mutatja, az élelmiszer biztonsága a vonatkozó jogszabályok, valamint a Jó Kereskedelmi Gyakorlat és a HACCP rendszer szabályainak betartásán alapszik.

A piramis HACCP rendszer szintje a kereskedelmi egységre adaptált, egyedi, de átfogó élelmiszerbiztonsági rendszer. Működtetése nélkül nem garantált az élelmiszerbiztonság megkövetelt szintjének betartása. A 4. szint az ISO minőségirányítási rendszerek (ISO 9001, 22000, stb.) szintje, mely nagymértékben segíti a piramis alsóbb szintjein lévő rendszerek működését (RASPOR (2008)). Ez utóbbira jó példa az élelmiszerkereskedelemben működő / működtethető ágazati vállalati szabályrendszerek, pl. Jó Kereskedelmi Gyakorlat, stb.

Nyomon követhetőség

A globalizáció egyre erőteljesebben érződik az élelmiszerkereskedelemben is. A kiskereskedelmet uraló multinacionális hálózatok kereskedelempolitikája és működése

komoly keresleti koncentrációt hozott létre, aminek eredményeként koncentrált kínálatot nyújt a fogyasztók felé. E folyamat miatt egyre meghatározóbb az élelmiszerek biztonsága iránti fogyasztói igény. A kínálati koncentráció miatt különféle minőségirányítási rendszerek alkalmazása szükséges, s ezt az áruházláncok megkövetelik a beszállítóiktól is. Alapvető követelmény az önellenőrzés és a termék nyomon követhetőségének és visszakövetésének biztosítása, de ez a fogyasztóra nem vonatkozik.

A beszállítók és vevők azonosítása érdekében fontos a belső nyomon követhetőségi rendszer működtetése, ez pedig a tételes előírások, az értékesítési és minőségi normák meglétét, betartását feltételezi.

A nyomon követhetőség célja az, hogy a nem biztonságos élelmiszerek dedikáltan és megbízhatóan kivonhatók legyenek a forgalomból, és ne veszélyeztessék a fogyasztók egészségét. Az élelmiszerbiztonságról szóló 178/2002 EK rendelet, és az élelmiszerhigiénéről szóló 853/2004 EK rendelet betartása minden tagállamban kötelező.

A nyomon követhetőség érdekében készült feljegyzéseket adott ideig meg kell őrizni, mely pl. a gyorsan romló zöldségek, gyümölcsök esetén min. 6 hónap (FRUITVEB, 2009).

A piramis csúcsán a TQM teljes körű minőségmenedzsment rendszer áll, mely keretbe foglalja az összes alsóbb szintű rendszert, megfelelő irányba változtatja a vállalati kultúrát, a vezetés és a dolgozók elkötelezettségét a vevő igények kielégítése, a vállalat profitjának maximalizálása érdekében.

A TQM több mint minőségirányítás, mivel felöleli a vezetési és szolgáltatási tevékenységek minőségének teljes körét, valamennyi érdekelt fél: vevők, tulajdonosok, dolgozók, társadalom, stb. igényeinek figyelembevételével, a hatékonyságnövelés céljából (NÁDASDINÉ, 2003).

Mivel a szolgáltatás a szolgáltató és a vevő közvetlen kapcsolatában zajlik, az itt felmerülő hiba a közvetlen kapcsolat miatt utólag már nem javítható. Éppen ezért kulcsfontosságú a hibamegelőzés a szolgáltatások esetében. ***Éppen ezért a hatékony működéshez a vezetőségnek el kell döntenie, hogy milyen súlyú, mélységű vezetői eszközként kívánja kezelni a minőségmenedzsment rendszereket*** (HACCP, ISO, TQM).

Ha a vezetés tartósan eredményes akar maradni, akkor részéről fokozott, folyamatos részvétel szükséges a rendszer kialakításában, működtetésében kezdettől fogva.

Nagyon fontos sikertényező emellett a munkatársak minél szélesebb körű bevonása, és a csoportmunka (ASCHNER, 2001/b).

A sikerben kiemelt jelentősége van a munkatársak motiválásának is. A motiválás lehetséges megoldásait az MSZ ISO 9004-2:1993 sz. szabvány 5.3.2.1. pontja tartalmazza.

3.3.2/ Kereskedelmi minőségügyi rendszerek

A GLOBALGAP: mára már világszerte elterjedt kertészeti minőségbiztosítási rendszer. Kiépítése: HACCP elemzés készítése: információgyűjtés, értékelés: veszélyelemzés végzése fizikai, biológiai, kémiai veszélyekre., kritikus szabályozási pontok /CCP-k/ meghatározása, határértékek megállapítása, felügyelő-, helyesbítő tevékenységek meghatározása, nyilvántartások vezetése, a rendszer felügyelete.

A GLOBALGAP - friss zöldség-gyümölcs ágazatban a legelterjedtebb, a leginkább megkövetelt rendszer. Európában elterjedt változata az EUREPGAP. A kiskereskedők kezdeményezésére hozták létre, a GAP (Jó Mezőgazdasági Gyakorlat – Good Agricultural Practice) szabványainak és folyamatainak fejlődése érdekében. A cél az volt, hogy a kiskereskedelem képviselői a termelői képviselőkkel megegyezésre jussanak. A fogyasztói elvárások ma már mind az élelmiszerbiztonságra, mind az állat-, környezet- és munkavédelemre kiterjednek. Emiatt vált szükségessé egy olyan mezőgazdasági minőségbiztosítási rendszer, mely a növényvédőszeres csökkentését, valamint a „Jó mezőgazdasági gyakorlat” fejlesztését tűzi ki célul már meglévő minőségirányítási rendszereken keresztül, és része a termék nyomon követhetősége is. A cél egy nemzetközileg elismert, az érintettek /termelők, kereskedők, exportőrök, importőrök/ által elfogadott rendszer kialakítása volt, mely tanúsítható is. A tanúsított GLOBALGAP rendszert megkövetelő, Magyarországon jelenlévő kiskereskedelmi hálózatok: TESCO, METRO, SPAR, de az EU-ban közel 30 hálózat ragaszkodik beszállítóinál a GLOBALGAP tanúsítvány meglétéhez.

Végeredményben mind inkább eljutunk oda, hogy a minőségbiztosítási rendszer megléte a megtermelt áru eladhatóságának feltétele.

A GLOBALGAP a Jó Mezőgazdasági Gyakorlat azon kereteit rögzíti, melyek a kertészeti termékek (gyümölcsök, zöldségfélék) teljes termelési folyamatára kialakítandó leghelyesebb gazdálkodás lényeges elemeit tartalmazzák. Meghatározza a vezető európai kiskereskedők által elfogadható minőségminimumot, de ettől eltekintve a termelő és kereskedő ettől szigorúbb követelményekben is megegyezhetnek.

Magyarországon az eddig megszerzett GLOBALGAP tanúsítványok száma 150 körül van, mely mintegy 200 termelő gazdaságra vonatkozik. Ebbe a körbe a kertészeti termelést folytató cégek tartoznak, akik termékeiket külföldön értékesítik. A GLOBALGAP követelményrendszere több modulból áll össze. Az alapmodul mindenféle tevékenységgel foglalkozó mezőgazdasági vállalkozásra érvényes. Ezenkívül van növénytermesztési, zöldség-gyümölcs modulja is (FRUITVEB, 2009).

Kereskedelmi oldalon az elmúlt 5-6 évben kialakultak az ún. beszállítói minőségbiztosítási rendszerek, Ezek a kereskedelmi és áruvá készítési tevékenységet folytató cégek esetében fontosak.

A kereskedelem globalizációjával, a kereslet koncentrációjával mind erősebb kiskereskedelmi áruházláncok, ill. azok szövetségei, de egyre inkább a feldolgozó ipar is, mindinkább megkövetelik a minőséget (élelmiszerbiztonság, nyomon követhetőség) (HEGEDŰS, 2007/f, 2008/a). Ennek megfelelni a kínálat koncentrációjának szükségességével és a termelők együttműködésével létrehozott minőségbiztosítási rendszerek alkalmazásával lehet. E rendszerek működtetése, akkreditált tanúsítással történő igazolása az áru kereskedelmi értékesítésének egyre erősebb mértékben feltétele. A kiskereskedelmi oldal viszont bonyolulttá teszi a beszállító termelők helyzetét azzal, hogy különféle élelmiszerbiztonsági rendszereket tesznek kötelezővé, vagy alkotnak egy saját külön rendszert. E „kavalkád” megszüntetésére keresi az EU is a megoldást a Zöld Könyv által is (FRUITVEB, 2009).

A beszállítói kereskedelemben alkalmazott rendszerek a következők:

IFS – International Food Standard (Nemzetközi Élelmiszeripari Szabvány)

Az IFS szabványt - az ISO 9001:2000 általános mintájára - a német és francia kiskereskedelmi hálózatok (METRO, REWE, EDEKA, ALDI, TENGELMANN, AVA, TEGUT, MERKANT, LIDL, GLOBUS, továbbá CARREFOUR, SYSTEMU, MONOPRIX, AUCHAN, PROVERA) hozták létre. A szabvány állandó javítandó intézkedéseket és dokumentációt követel meg minden, a kereskedelemben megjelenő termékre vonatkozóan.

A szabvány tartalmazza a minőségirányítási rendszert (QMS), a HACCP rendszer követelményeit, a minőségi kézikönyv bevezetését, a dokumentáció követelményeit, a vezetés felelősségét és kötelezettségeit, a minőségi és termelési rendszer ellenőrzését az eredmény optimalizálásához, az erőforrás-menedzsmentet (személyzeti-, higiéniai kérdések, orvosi vizsgálatok, stb.), az előállítási folyamatot /minden lépésére vonatkozóan a nyomonkövetést/, továbbá méréseket, elemzéseket, javító

intézkedéseket, a termékkezelést, a reklamációk kezelését és a visszahívás szabályozását.

Az IFS fogantatosítja az élelmiszer törvények kiegészítő követelményeit, a helyes gyakorlat alapelveit, a HACCP kockázatelemzést és hivatkozik az EU hatályos jogszabályaira is az allergének és génmódosított szervezetek (GMO-k) kezelésére vonatkozólag.

Az IFS tanúsítás a jó működtetési tapasztalatok és a magas piaci elismertség miatt az élelmiszeripari gyártók számára is fontos.

Az IFS legfontosabb célja az egységes értékelés megalkotása a márkatermékek gyártói és elosztói számára.

BRC – British Retailer Consortium (brit szabvány)

A szabvány a brit kiskereskedelmi láncok saját márkaneve alatt forgalmazott élelmiszertermékek beszállítóira vonatkozó követelményrendszer, mely az ISO 9000, HACCP, GHP alapelveire épül. Az ipar fejlesztette kiskereskedelmi láncok közreműködésével. Nemzetközileg is tanúsítható. Hat fő területe az alábbiakat öleli fel: élelmiszerbiztonság – HACCP, minőségbiztosítás ISO 9000:2000, üzemi környezet, gyártás, higiénia, termékellenőrzés szabályozása, nyomon követhetőség, a termék előállítási folyamat szabályozása, személyzeti kérdések.

A két szabvány három lényeges ponton különbözik egymástól:

- A BRC szabvány megfelel / nem felel meg kritériumokat használ, míg az IFS A, B, C, D értékelést alkalmaz. (A=minden rendben, D=egyáltalán nem teljesül),
- A nem megfelelési kritériumokat (K.O.) felsorolja az IFS szabvány,
- Az auditorok kijelölése és képzése tekintetében egy teljesen zárt rendszert működtet az IFS Tanács.

Az új rendszert bevezetni és tanúsíttatni kötelezettek köre bővül és a saját márkánév alatt forgalmazók gyártási folyamatai is ellenőrzés alá kerülnek. A szabvány fejlesztésében több, hazánkban is működő élelmiszerforgalmazó vállalat szakemberei is részt vállaltak.

3.3.3./ A HACCP élelmiszerbiztonsági és ISO minőségirányítási rendszerek

A HACCP olyan rendszer, amely meghatározza, értékeli és szabályozza az élelmiszer-biztonság szempontjából jelentős veszélyeket, és megszünteti, vagy megtűrhető szintre csökkenti azokat az élelmiszerlánc valamennyi tagjánál (PASTER, 2006).

A HACCP rendszer alkalmazásához került kiadásra a már többször módosított MAGYAR ÉLELMISZERKÖNYV 1-2-18/93. számú előírása. Két fő fejezetből áll:

- a FAO/WHO Codex Alimentarius Bizottság által meghatározott HACCP alapelvek
- az alapelvek megvalósítását segítő alkalmazási útmutató.

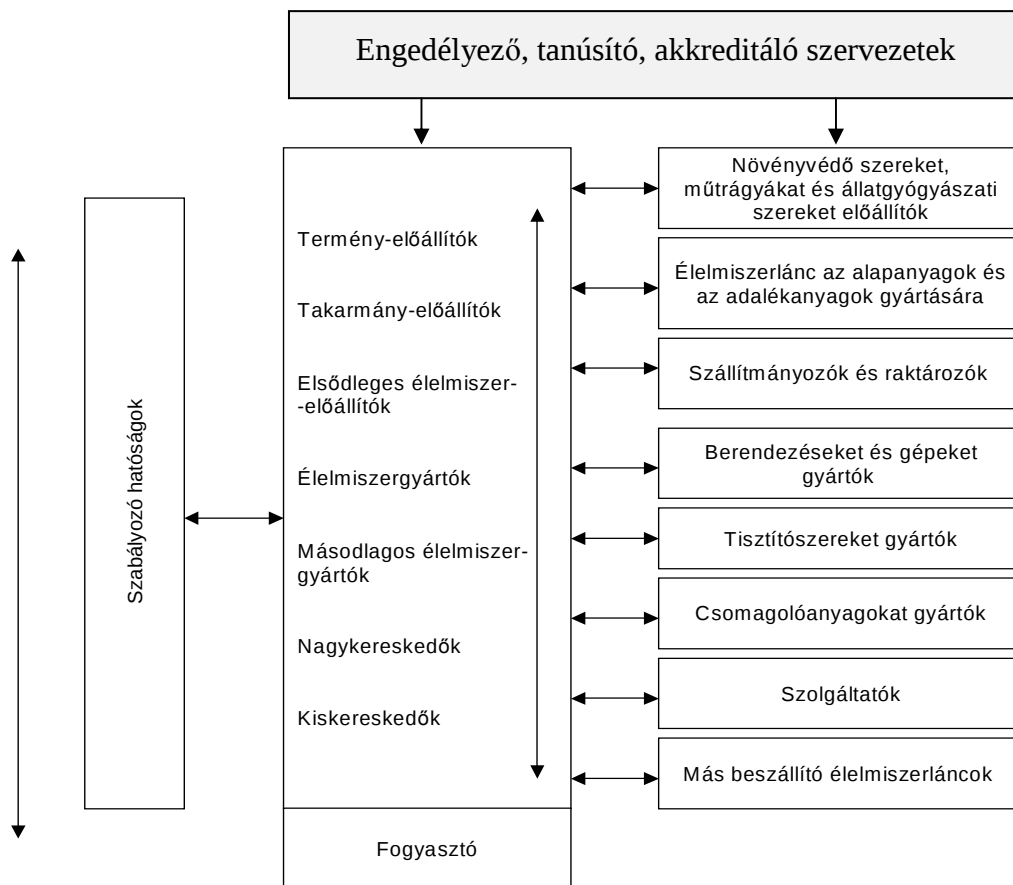
A Magyar Élelmiszerkönyv 2-1/1969 számú előírása a Veszélyelemzés, Kritikus Szabályozási Pontok (HACCP) rendszer alkalmazásának útmutatója:

A „termőföldtől az asztalig” a teljes élelmiszerláncban a fogyasztók jogos elvárása a biztonságos élelmiszer. Az EU-s országok előírásainak megfelelően hazánk is kötelezően előírta az élelmiszer-biztonság biztosítására a Magyar Élelmiszerkönyv 2-1/1969 számú előírásának a Veszélyelemzés, Kritikus Szabályozási Pontok (HACCP) rendszerének alkalmazását, a HACCP rendszer elvei alapján kiépített és működtetett élelmiszer-biztonsági rendszert. A HACCP ezen alkalmazása összehangolható az MSZ EN ISO 9001:2001 szabvány szerinti minőségirányítási rendszer alkalmazásával (SÓSNE, 2002).

Élelmiszerbiztonság a kereskedelemben

A HACCP rendszerek kiépítése, bevezetése és működtetése alapvető érdeke a kereskedelmi vállalatnak, mert csak a ***HACCP rendszer működtetése az egyetlen lehetőség arra, hogy igazolják, minden tőlük ésszerűen elvárható óvintézkedést megtettek a fogyasztóik egészségének védelme érdekében.*** (DARVAS, 2003/b).

Az élelmiszerbiztonság kialakítása sokszereplős, ezért a garantált élelmiszerbiztonság leginkább csak a lánc valamennyi tagjánál történő alkalmazásától várható. Ezt mutatja be a 9. ábra.



9. ábra: Az élelmiszerbiztonság „kialakítása” közös felelősség (SÓSNÉ, 2005. nyomán)

A Codex Alimentarius Bizottság meghatározta a HACCP öt kezdeti lépését és hét elfogadott alapelvét. (MSZ ISO 15161:2003. Irányelvek az ISO 9001:2000 élelmiszer és italipari alkalmazásához). A HACCP rendszert világszerte az élelmiszerbiztonság fokozása érdekében vezették be. (SZABÓ, 2004).

Az ISO 9000 szabványsorozat segít abban, hogy az összehangolatlanul működő, de már jórészt meglevő, rendszerelemek egységes logikai rend szerint kezdjenek el működni, kiküszöbölve ezzel a minőség ingadozását. (TOPÁR, 2004).

Az élelmiszerlánc hatékonyabb ellenőrzése érdekében az elvárások teljesítésével a teljes lánc felügyeletét szabályozó egységes törvényt fogadott el az Országgyűlés. Az élelmiszerláncról és hatósági felügyeletéről szóló 2008. XLVI. törvény szeptember elsejétől lépett hatályba.

A jogalkotó a „szántóföldtől az asztalig” elv szerint figyelembe vette, hogy a talajvédelem, növényegészségügy, növényvédelem, takarmányozás, állategészségügy,

állatgyógyászat, élelmiszer-biztonság, élelmiszer-minőség alapvető kérdései nem választhatók szét egymástól (KOCSNER, 2009).

A 68/2007. (VII.26.) FVM- EüM-SZMM együttes rendelet az élelmiszer-előállítás és forgalomba hozatal élelmiszer-higiéniai feltételeiről és az élelmiszerek hatósági ellenőrzéséről 4. § kimondja: (1) Valamennyi élelmiszer-vállalkozónak gondoskodnia kell arról, hogy az élelmiszerekkel foglalkozó dolgozók tevékenységüknek megfelelő módon higiéniai szempontból felügyelet alatt álljanak, és azokban az élelmiszer-higiéniai kérdésekben, melyek a munkájuk során érintik őket, rendszeresen megfelelő tájékoztatásban, oktatásban részesüljenek.

Az ISO 22005:2005 szabvány az élelmiszerek nyomon követési rendszere. Az élelmiszerbiztonsági politikának egységes és átfogó megközelítésen kell alapulnia. E politika pillérei - a tudományos tanácsadás, adatgyűjtés és –elemzés, szabályozás és ellenőrzés, a fogyasztók tájékoztatása – egységet alkotnak. Az EU élelmiszerpolitikája megköveteli a takarmányok, élelmiszerek, valamint összetevőik teljes nyomonkövethetőségét az összes termékre vonatkozóan. A nyomonkövetés az alapanyagoktól kezdve a késztermékig a teljes termelési, majd a raktározási, szállítási és értékesítési folyamat egészére kiterjedő dokumentálást jelent.

A nyomonkövethetőség célja, hogy a fogyasztók egészségének veszélyeztetése nélkül kivonhassák a piacról a kockázatot jelentő takarmányt vagy élelmiszert. Tudomásul kell azonban venni, hogy 100 %-ban megbízható nyomonkövetési rendszer nem létezik (PAPP, 2009).

Az ISO 22000 meghatározza azokat az előfeltételeket, amelyek az élelmiszerek biztonságos előállításához nélkülözhetetlenek, magába foglalja a HACCP rendszerét és tartalmazza mindazt, amit az ISO 9001:2000 szabvány követelményként előír (PETRÓNÉ, 2003).

3.3.4./ Az MSZ EN ISO 22000:2005 élelmiszerbiztonsági irányítási szabvány

A termelők és kereskedők piaci pozícióját javítja, ha termékeiket kockázatmentesnek tartják a fogyasztók. Megváltoztak a vásárlási szokásaink is, megfogalmazódott az az igény, hogy ha egy-két hetenként vásárolunk be, akkor minden eltartható legyen a következő nagy vásárlásig. A fogyasztó elvárja, hogy vigyázzanak rá, a boltban kapható élelmiszer ne veszélyeztesse az egészségét. A megfelelő biztonságot szolgálják a kialakult élelmiszer-biztonsági szabványok. Ma már az élelmiszerlánc minden

részrtvevőjére kidolgozásra került a tanúsítható ISO 22000:2005 szabvány, mely alkalmazása garanciát jelent a teljes élelmiszerlánc, és annak legutolsó szereplője, azaz a vásárlók részére is az élelmiszerbiztonság szempontjából.

A szabvány irányítási rendszerszabvány, amely bármely méretű, az élelmiszerlánc bármely pontján helyet foglaló (azaz bármilyen terméket előállító vagy szolgáltatást nyújtó, élelmiszert vagy más, kapcsolódó terméket előállító/szolgáltatást nyújtó) vállalkozás számára alkalmazható követelményeket tartalmaz. A kisvállalkozásokra tekintettel megengedi a külső szakértők alkalmazását, de egyúttal a kapcsolódó feltételeket is tartalmazza.

Lényeges követelménye, hogy az élelmiszer-biztonsággal való foglalkozást nem a HACCP szerinti elemzéssel és tanulmánykészítéssel kell kezdeni, hanem az előfeltételek megteremtésével, az úgynevezett előfeltételi programok elkészítésével. A HACCP-n túlmenően pedig tartalmaz minden olyan irányítási rendszer-elemet, amely egy élelmiszer-biztonsági irányítási rendszerben fontos lehet. Mindezt az ISO 9001:2000-es szabvánnyal és annak terminológiájával összhangban tartalmazza, így a minőségirányítási rendszerrel rendelkező szervezetek könnyűszerrel alkalmazhatják.

Bár az ISO 22000:2005 szabvány alapján az élelmiszer-biztonsági rendszer tanúsítható, ez nem jelenti az élelmiszer biztonságának tanúsítását. A tanúsítás során a szervezetnek az élelmiszer-biztonsági veszélyek közben tartására vonatkozó *képességét* kell bizonyítania. Az elv hasonló, mint az ISO 9001:2000 esetében, ahol nem a termék minősége, hanem az irányítási rendszer kerül tanúsításra (SIPOSNÉ, 2006).

Ma Magyarországon minden vállalatnak, amelynek tevékenysége hatással van az élelmiszer-biztonságra, legyen az az élelmiszer lánc bármely részén, rendelkezni kell HACCP rendszerrel.

Az ISO 22000:2005 nemzetközi élelmiszerbiztonság-irányítási rendszer szabvány meghatározó szerepet tölt be az élelmiszeripar minden területén. Az ISO 22000 az egyetlen élelmiszeripari szabvány, amely nemzetközileg elfogadott, tanúsítható, és alkalmas az élelmiszeripari elosztási lánc minden közvetett, vagy közvetlen résztvevője számára, alkalmazható a mezőgazdasági termelőktől az élelmiszer-előállítókig, az állattenyésztőktől a nagy- és kiskereskedelmi egységekig, valamint a csomagolóanyag-gyártóktól a szállító- és takarító szolgáltatókig, országtól és terméktől függetlenül.

Az ISO 22000-es szabvány alapján deklarálható, hogy a közreműködők a „termőföldtől az asztalig” képesek az élelmiszer jognak valamint a különféle előírásoknak megfelelő, ugyanakkor biztonságos terméket előállítani és forgalmazni.

Az élelmiszerlánc minden olyan résztvevője számára iránymutató, akik hatékony élelmiszer-biztonsági irányítási rendszert akarnak kialakítani és működtetni. Így az élelmiszerlánc közvetlen résztvevőinek (pl. takarmány előállítók, mezőgazdasági termelők, élelmiszergyártók és -kereskedők, vendéglátóipari egységek, az élelmiszer raktározásával, szállításával foglalkozók stb.), illetve az élelmiszerlánc közvetett résztvevőinek (növényvédő szereket, műtrágyákat, állatgyógyászati szereket előállítóknak, adalékanyagokat, élelmiszeripari gépeket, tisztító- és fertőtlenítő szereket, csomagolóanyagokat gyártóknak stb.).

A szabvány azzal a céllal készült, hogy a FAO/WHO Élelmiszerkönyv Bizottsága által kidolgozott és ma már a világ számos országában, így hazánkban is kötelezővé tett Veszélyelemzés Kritikus Szabályozási Pontok HACCP élelmiszerbiztonsági rendszer tanúsítható legyen. A szabvány az auditálható követelmények segítségével kombinálja a HACCP-tervet az előfeltételi (prerekvizit) programokkal. A veszélyelemzés az eredményes élelmiszerbiztonsági irányítási rendszer kulcsa.

Az ISO 22000 szabvány célja, hogy meghatározza az élelmiszerbiztonsági menedzsment követelményeit azon vállalatok számára, amelyeknek az egész világon meg kell felelniük az élelmiszerbiztonsági szabályozásnak. Egyetlen szabvány, amely felöleli az összes fogyasztói és piaci igényt. Az ISO 22000 megadja a követelményeket az olyan élelmiszerbiztonsági menedzsment rendszerrel szemben, amely egyesíti az élelmiszerbiztonságot garantáló jól ismert kulcselemeket az élelmiszerlánc mentén egészen a végső fogyasztásig.

Az ISO 22000 szabvány alapján kiépített élelmiszerbiztonsági rendszer önmagában is alkalmazható, de integrálható más irányítási rendszerekkel is. Gyakorlatilag az élelmiszerlánc minden olyan résztvevője számára iránymutató, akik hatékony, a vevői elvárásoknak is megfelelő irányítási rendszert akarnak kialakítani, és hitelt érdemlően igazolni. Az ISO 22000 szabvány követelményrendszere összekapcsolja az élelmiszer biztonságát biztosító kulcselemeket az élelmiszerlánc mentén egészen a végső fogyasztóig. A szabvány alkalmazható minden, az élelmiszerláncához kapcsolódó szervezetben, mely közvetlenül vagy közvetve része az élelmiszerláncnak.

3.3.5./ TQM - Total Quality Management

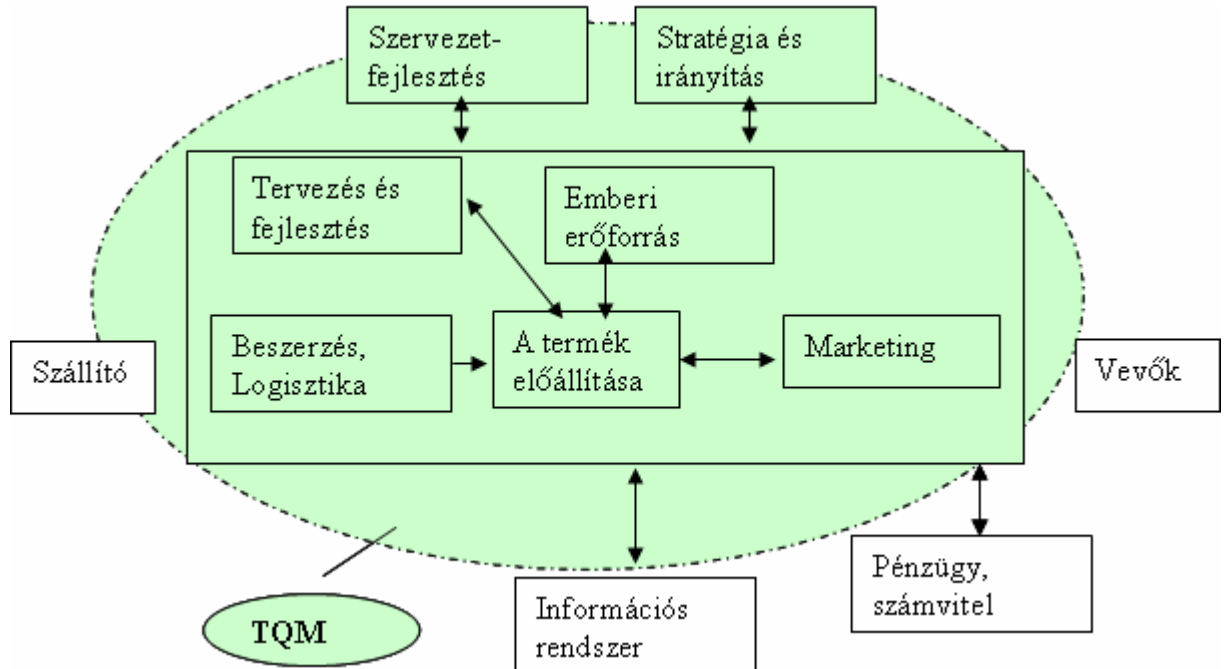
A TQM olyan vezetési filozófia és vállalati gyakorlat, amely a szervezet céljainak érdekében a leghatékonyabb módon használja fel a szervezet rendelkezésére álló emberi és anyagi erőforrásokat. A hangsúlyt a vevői elégedettségre és a szervezeti működés folyamatos fejlesztésére helyezi (BÚZÁS-SÁNDOR, 1995).

A TQM segítségével új területek is bekapcsolódnak a szervezet hatékonyságának fokozásába: az emberi kapcsolatok, a kommunikációs formák javítása, az összetartozás és a magas erkölcsi normák megtartása (PALOTAY – GYŐRI, 1998; HAWLEY, 1995).

A TQM behálózza a vállalat teljes tevékenységét, ahogy azt a 10. ábra mutatja.

A szolgáltató, szolgáltatásjellegű tevékenységet végző **vállalkozásokra is igaz, hogy minőségmenedzsment rendszere** a teljes vállalati összteljesítmény részeként **alapozza meg a cég versenyképességét**, mely a piaci helytállás alappillére. Ez a megállapítás egyaránt igaz mindenféle szervezetre, szervezeti formától, profiltól, mérettől, stb. függetlenül (RÓTH, 1997/a. nyomán).

A 10. ábrán arra láthatunk példát, hogy hogyan hatja át a TQM rendszer a szervezet egészét.



10. ábra: A TQM áthatja a szervezet minden részrendszerét (NÉMETH, 1999)

A vezetőség elkötelezettségének mértéke alapján a rendszer olyan elemekkel bővíthető, melyek e sikerességet, hatásosságot támogatják, és a szolgáltatásoknál - a közvetlen vevői kapcsolatok miatt – különösen fontos lehet.

3.3.6./ Regionális élelmiszerek értékesítésének támogatása

3.3.6.1./ A minőség, élelmiszerbiztonság és nyomon követhetőség garantálása

Az európai fogyasztó meglehetősen bizalmatlan az élelmiszerekkel kapcsolatban, amiért a sorozatos élelmiszerbotrányok a felelősek. Különösen gyanús számára az az élelmiszer, mely nem elérhető közelségben található – azaz számon kérhető – termelő és feldolgozó állított elő.

A bizalmatlanság leküzdésére, vagy legalábbis mérséklésére szolgálnak az alábbiak:

- minőségmenedzsment rendszerek (köztük az élelmiszerbiztonsági és nyomon követési rendszer) megfelelő üzemeltetése,
- az e rendszerek működtetése segítségével előállított termékek minőségének, biztonságos voltának és nyomon követhetőségének garantálása. Ez utóbbi csak akkor lehet hosszú távon sikeres, ha a megadott garancia megalapozott, a rendszer működésén, a megfelelő pontokon elvégzett ellenőrzéseken alapul.

A garantált minőségű, nyomon követhető és biztonságos élelmiszer magasabb áron is eladható, bizonyos rétegek körében pedig szinte csak ez adható el (HEGEDŰS, 2008/b).

3.3.6.2./ Védett regionális élelmiszer-különlegességek

Az Európai Unió Bizottsága a különleges agrártermékek és élelmiszerek védelmére és nagyobb megbecsülésére az áruk földrajzi eredetével összefüggő védelmet vezetett be (a Tanács 509/2006 és 510/2006/EK rendelete). A Bizottság által megadott minősítést a termékeken elhelyezhető speciális címkék igazolják. A kiválasztott – természetesen márkás – termékek az alábbi minősítések egyikét kaphatják meg:

- A "Védett eredet-megjelölés", mely azt jelzi, hogy a termékek termelése, feldolgozása, ill. gyártása egy meghatározott földrajzi területen történik, elismert és meghatározott eljárás alkalmazásával.
- A „Védett földrajzi megjelölés” esetén legalább a termelés egyik fázisának, kell az elismert régióban történnie. Ezt a kitüntető címet egy különleges hírnévvel rendelkező termék is megkaphatja.

- Az Unió bizottsága 1999-ben egy újabb minősítést vezetett be „Garantált hagyományos specialitás”, mely azt igazolja, hogy a termék különlegessége földrajzi eredetéből származik, a megjelölés igazolja az eredetiséget.

Az Unió egyes tagországai kitüntetett figyelmet szentelnek az ellenőrzött származású és uniós védelemben részesülő specialitásaik értékesítésének pl. az export támogatásával.

Az említetten túl több jogszabály is foglalkozik a témával, így pl. a Tanács 40/94/EK rendelete, a Bizottság 2868/95/EK rendelete.

3.3.6.3./ A régiókhoz köthető élelmiszerek védelme Magyarországon

A magyar termékek - hazai és a nemzetközi piacon való - sikeres részvétele szempontjából fokozottan kell számolni annak a versenyeszköznek a szerepével, amelyet a földrajzi árujelzők, azaz az eredet megjelölések és a földrajzi jelzés használata és jogi oltalma biztosíthat. Az "ország-image"-t testesítik meg az olyan megjelölések, mint pl. a szegedi paprika, a gyulai kolbász, a makói hagyma, a tokaji bor, az egri bikavér.

A védjegyek és a földrajzi árujelzők oltalmával kapcsolatban született eredeti EU-s jogszabályt 5 év múlva követte a magyar jogi szabályozás az 1997. évi XI. törvény (Vt). Ennek megfelelően a következő szabályozás született:

103. § (1) **Földrajzi árujelzőként** oltalomban részesülhet a kereskedelmi forgalomban a termék földrajzi származásának feltüntetésére használt földrajzi jelzés és eredet megjelölés.

(2) A földrajzi jelzés valamely táj, helység, kivételes esetben ország neve, amelyet az e helyről származó - a meghatározott földrajzi területen termelt, feldolgozott vagy előállított - olyan termék megjelölésére használnak, amelynek különleges minősége, hírneve vagy egyéb jellemzője lényegileg ennek a földrajzi származásnak tulajdonítható.

(3) Az eredet megjelölés valamely táj, helység, kivételes esetben ország neve, amelyet az e helyről származó - a meghatározott földrajzi területen termelt, feldolgozott, illetve előállított - olyan termék megjelölésére használnak, amelynek különleges minősége, hírneve vagy egyéb jellemzője kizárólag vagy lényegében az adott földrajzi környezet, az arra jellemző természeti és emberi tényezők következménye.

A földrajzi árujelzőnek a származás feltüntetése mellett a minőséggel is szoros kapcsolata van, éppen ezért e megjelölések használatára csak azok szerezhetnek jogot, akiknek termékei az előírt követelményeknek (Vt. 107.§. (1)) megfelelnek. A

mezőgazdasági termékek és az élelmiszerek földrajzi árujelzőire vonatkozó oltalom feltétele a termékleírás (87/1998. (V.6.) Korm. rendelet 2.§.(1) követelményeinek való megfelelése is.

Mire jogosít fel a földrajzi árujelző?

A jogosultak mindegyike jogosult a földrajzi árujelzőt a termékjegyzékben (16/2004. (IV.27.) IM rendelet 5.§ (1) d) pont) meghatározott termékek vonatkozásában használni.
<http://www.mszh.hu/jogforras/shlaw.html?9711:103pC> (2009.04.30.)

3.3.6.4./ Egyéb akciók: Hagyományok, Ízek, Régiók

A HAGYOMÁNYOK-ÍZEK-RÉGIÓK (HÍR) programot a Földművelésügyi és Vidékfejlesztési Minisztérium az Európai Unió Euroterroirs (Európa Vidékei) kezdeményezéséhez csatlakozva 1998-ban indította el. Célkitűzése az volt, hogy létrehozza Magyarország hagyományos és tájjellegű mezőgazdasági termékeinek gyűjteményét és előmozdítsa gazdasági hasznosításukat.

A HÍR gyűjtemény EU konform jogszabályi háttere: a mezőgazdasági termékek és élelmiszerek eredet-megjelöléseinek és földrajzi jelzéseinek védelmével foglalkozó 510/2006/EK sz., és a hagyományosan különleges tulajdonság tanúsítási rendszeréről szóló 509/2006 EK sz. rendeletek.

A hazai rendeletek szigorú minőség-ellenőrzési és tanúsítási előírásai garanciát nyújtanak a hagyományos termékek minőségi követelményeknek való megfeleléséhez. A fejlett nyugat-európai országokban az 1980-as évek végétől élénkülő fogyasztói érdeklődés mutatkozik a hagyományos és tájjellegű élelmiszerek iránt. Ezt a tendenciát felismerve elsőként Franciaországban hozták létre ezeknek a magas hozzáadott értéket képviselő, különleges élelmiszereknek a leltárát, ráirányítva az emberek figyelmét arra, hogy az ország gazdag kulturális örökségének ezek is részét képezik.

Az EU országai gyűjteményeinek létrehozása után a program vezetői a gyűjtőmunka közép-kelet európai országokra való kiterjesztését határozták el. Elsőként Magyarország kapcsolódhatott be 1998-ban a „Hagyományok – Ízek – Régiók” program elindításával. Célkitűzése a magyar hagyományos és tájjellegű mezőgazdasági termékek gyűjteményének létrehozása és gazdasági hasznosításuk elősegítése.

A 2 éves gyűjtőmunka (1999-2000) eredményeként 300 termék szakmai-történeti leírása készült el régióként és azon belül ágazati bontásban.

http://www.euvonal.hu/kulugy/upload/M_29/rek5/3.doc?PHPSESSID=f9446f141b5
(2009.05.14.)

3.3.6.5./ „Kiváló magyar élelmiszer”

Az élelmiszer-termelés normális állapota a fejlett gazdasággal rendelkező országokban a túltermelés. Az élelmiszer hazai elhelyezésének nehézségei, az importárakkal szembeni kiállás, illetve a bejutási lehetőség elérése más országok piacaira a kitűnő minőséget, sőt ezen túl még valamilyen különleges követelménynek való megfelelést tett szükségessé.

A védjegyek mögött álló **követelményeket** általában a termelők, feldolgozók által álló szervezetek fogalmazzák meg, azután az illetékes állami szerv is jóváhagyja azokat. Az alap az EU I. osztályú árura vonatkozó előírása, ezen túl azonban meghatározhatja a termeléstehnológiát, a talaj típusát, melyről az áru származhat, s a kezelés teljes vonalát a termelőtől a fogyasztóig.

A védjegy támasztotta követelmények kidolgozása, elfogadtatása mellett legfontosabb feladat az **ellenőrzés** megszervezése. A végtermék tulajdonságainak analitikai, organoleptikus megfigyeléseit és a termelés folyamatának ellenőrzését más-más szervezetek végzik.

A védjegy támogatása tipikus – bel- és külföldön egyaránt – **reklámtevékenységgel** társul.

A REKAMAT védjegy azonban 1998-ban az érdektelenség miatt megszűnt, helyette ma a „Kiváló Magyar Élelmiszer” (KMÉ) védjegyet használják, amelyet az AMC gondoz.

<http://www.hungarikum.com/cikkek/kivalo-magyar-elelmiszer-vedjegy> (2009.08.04.)

A magyar élelmiszeripari termékek minőségbiztosítási rendszere ezáltal magasabb szinten is megvalósítható.

3.3.6.6./ Forgalmazási szabályok a ZÖLD KÖNYV-ben

Az EU-s forgalmazási előírások olyan rendeletek, amelyek jelentős számú mezőgazdasági termék és néhány feldolgozott élelmiszer vonatkozásában tartalmazzák az egyes termékek meghatározását, a minimálisan betartandó termékszabványokat, a termék kategóriákat és a fogyasztók tájékoztatása érdekében meghatározott címkézési követelményeket. A forgalmazási előírásoknak köszönhetően a mezőgazdasági termelők a fogyasztók által elvárt minőségben állítják elő a termékeket, – így tehát nem okoznak csalódást a fogyasztóknak – és könnyebben össze lehet hasonlítani a

különböző minőségű termékek árait. A forgalmazási előírásokat azért fogadták el, hogy a különböző nemzeti szabványok helyébe lépjenek, megkönnyítve ezzel az egységes piacon belüli kereskedelmet.

Ebben a zöld könyvben a Bizottság a forgalmazási előírásokkal kapcsolatos három általános témában kezdeményez konzultációt: hogyan kellene továbbfejleszteni az EU-s forgalmazási előírások kötelező részét; a választható jelölések használatát ki lehetne-e szélesíteni; valamint milyen lehetőségek állnak rendelkezésre a szabályalkotási folyamat leegyszerűsítésére (AZ EURÓPAI KÖZÖSSÉGEK BIZOTTSÁGA, (2008/b).

II. SAJÁT VIZSGÁLATOK, EREDMÉNYEK

4./ A KUTATÁS MÓDSZEREI, HELYSZÍNE

4.1./ A KUTATÁS MÓDSZERTANÁNAK BEMUTATÁSA

A kutatáshoz alkalmazott módszereket az alábbiakban mutatom be.

4.1.1./ Irodalom-, jogszabály-kutatás és a kereskedelmi vállalkozások gyakorlatának tanulmányozása (A kutatott, tanulmányozott területek az alábbiak: *élelmiszerbiztonság elmélete, és alkalmazott modelljei az élelmiszerkereskedelemben*).

4.1.2./ Adat- és információgyűjtő eljárások

A helyzet megítéléséhez, a szükséges döntések meghozatalához, stb. adatokra és információkra van szükség. Ezek képezik a problémák megoldásának kiinduló pontjait (NAGYNÉ, 1996).

Az összegyűjtött adatokat különféle **adatábrázolási módszerekkel** lehet bemutatni, többféle **adat- és információelemzési technikákkal** lehet elemezni. (BŐGEL, 1991. /a/). Közülük legfontosabbak a statisztikai elemzések, melyek választ adnak arra a kérdésre, hogy a meghozott döntések előidézték-e szignifikáns változásokat, stb. (PATAKI, 2002).

4.1.2.1./ Laborvizsgálatok (MOLNÁR, 1991, LÁSZTITY-TÖRLEY, 1987) és ezen belül **mikrobiológiai vizsgálatok** (GERGELY, 2003., HORVÁTH, 1980) melyekkel az élelmiszerkereskedelemben **vizsgáltuk az élelmiszerbiztonság alakulását**. A veszélyek közül kiválasztottuk a mikrobiológiai veszélyeket, és a 4/1998. EüM. rendeletben határértékekkel rendelkező mikroorganizmusokra vizsgáltuk be az egyes termékcsoportokba tartozó mintákat a folyamat minden lépésében (műveletében).

A vizsgálatokat a vonatkozó magyar szabványokban leírt módszerekkel végeztük el. (MSZ EN ISO 7954:1999, EN-ISO 4832:1991, MSZ ISO 16649-2:2005, MSZ EN ISO 6888-1: 2000, MSZ EN ISO 7932:2003, EN-ISO 7937:2005, MSZ EN ISO 6579:2006).

4.1.2.2./ Termék érzékszervi vizsgálatok (FEJLESZTÉSI SZABÁLYZAT, 2004, 2008.)

A vizsgált multinacionális vállalat saját márkás termékei 2 féle vásárlói érzékszervi bírálaton vesznek részt: az egyik a WIBI bírálati teszt, a másik pedig a QSB vizsgálat.

A **WIBI** célja a saját márkás termékek minőségének folyamatos ellenőrzése annak érdekében, hogy az érzékszervileg nem megfelelő termékeket kiszűrjük és fejlesszük a specifikációban rögzített érzékszervi követelményeknek, illetve a piaci igényeknek megfelelően.

A terméket a vizsgált multinacionális kereskedelmi vállalat munkatársaiból álló panelek bírálják el. Minden termékcsoporthoz tartozik egy panel (összesen 9 panel van, többek között: hús, tejtermékek, zöldség-gyümölcs, pékáruk, alapvető élelmiszerek, italok, stb.), amelynek tagjai az adott termékcsoporthoz specialista, technológusa, beszerzője, a Minőségirányítási osztály néhány munkatársa és a beszállító.

A 2005. évben minden terméket legalább egyszer érzékszervi bírálatnak vetettek alá. Több, mint 1-szer hajtották végre a vizsgálatot a következő esetekben:

- amennyiben több vásárlói panasz érkezett ugyanarra a termékre,
- a termék nyersanyag változtatására kerül sor,
- a QSB teszten megbukott,
- új termék bevezetése esetén.

A bírálat vezetője a résztvevőket tájékoztatja a vizsgálat céljáról és annak menetéről. A bírálat a termékek bemutatásával, szemre vételezésével kezdődik, majd következnek az érzékszervi tesztelések (illat, íz, stb.). Ezután kéri fel a csapat tagjait a bírálati tesztek kitöltésére. A vizsgálat a csomagolás értékelésével zárul. A kérdőívek kitöltése után tájékoztatja a résztvevőket, hogy melyik cég termékét melyik kódszámmal jelölte.

A tesztek kitöltése után a szubjektív vélemények szóbeli, csoportos értékelése következik, ezzel párhuzamosan az asszisztens a tesztlapokat kiértékeli. A kiértékelést excel táblázatban végzi el, ahol diagramban ábrázolja, illetve szövegesen is megfogalmazza az eredményt. A kitöltött kérdőíveket számszerűsíti, s ezen eredményekről statisztikai kimutatást végez. A bírálat eredményét az Élelmiszer-biztonsági munkatárs továbbítja a beszerzőnek, a beszerzési osztály vezetőjének, az Élelmiszer-biztonsági vezetőnek és az Élelmiszer-biztonsági specialistának. A bírálat egyben javaslat is az adott termék javítását vagy megszüntetését illetően nem megfelelőség esetén. A beszerző megfelelőség és nem megfelelőség esetén is továbbítja az illetékeseknek.

A termékek minősítése a következők szerint lehetséges:

- Megfelelő termék: a termék minden területen elnyerte a bírálók tetszését.
- Feltételesen megfelelő termék: a termék egy vagy több területen nem megfelelőnek minősült. Ebben az esetben a beszerző a szállító felé jelzi a problémát és javasolja a fennálló hibák korrigálását. Amennyiben a hiba javítása megtörtént újabb érzékszervi vizsgálatnak vetítik alá a terméket.
- Kilstázási javaslat: amennyiben egy termékre sok vásárlói panasz érkezik jogosan és a saját kategóriában végzett termékellenőrzés során többször kifogásolják a terméket a bírálók, és a szállító a problémát nem orvosolja, a termékre kilstázási javaslattal él a Minőségirányítási osztály.
- Termékvisszahívás: termékvisszahívás elrendelése, a termék forgalmazásának felfüggesztése.

A **QSB vizsgálat** helyszíne a vizsgált multinacionális kereskedelmi vállalat tesztkonyhája. Az itt zajló érzékszervi bírálatokat egy vásárlókat toborzó és két konyhai kisegítő munkatárs bonyolítja le.

A vásárlókat toborzók feladata a vevők toborzása az áruház területén a termék érzékszervi bírálatához. Ők döntenek el egy kérdőív alapján – melyet az *1. sz. melléklet* tartalmaz – hogy az illető alkalmas-e vagy sem a termék bírálatára.

A konyhai kisegítő munkatárs feladata hasonló, mint a fent említett WIBI tesztelést lebonyolító Élelmiszer-biztonsági munkatársé.

A vizsgálandó mintákat az áruházban kell megvásárolni. A QSB tesztet minden egyes termék vizsgálatánál lehetőség szerint 50 vásárló tölti ki. A tesztek kitöltése után azok kiértékelése és továbbítása következik.

Amennyiben a termék az érzékszervi vizsgálatokon megfelelt, elkezdődhet a csomagolóanyag tervezése, valamint a termék gyártása. Az áru belistázásra kerül, megkezdődhet az áruházi értékesítése.

4.1.2.3./ Brainstorming (BÖGEL, 1991 /b/)

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

Ötletbörze, eszköz, amellyel emberek egy csoportja rövid idő alatt sok ötletet produkál. Az ötletbörze széles körben mozgó és átfogó tevékenység, amelynek célja ötletek

beszerzése. Mivel az ötletbörzén fel kell függeszteni az ítélezést és a legvadabb ötletek is elfogadhatók, maga az ötletbörze szinte mentes a korlátoktól. Paradox módon viszont az ötletbörze összejövetel irányításával, keretek között tartásával mégis több ötletet nyerhetünk.

E módszert alkalmaztuk team-ülések, SWOT- és egyéb elemzések alkalmával, stb.

4.1.2.4./ Megfigyelés

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

4.1.2.5./ Kérdőíves felmérések, mélyinterjúk.

Ezt 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 vizsgáltuk. Megismertük ezáltal, hogy milyen lehetőség kínálkozik az ő visszacsalogatásukra a magyar tulajdonú élelmiszerkereskedelmi üzletekbe.

A kérdőíves felmérések speciális típusát jelentik az **elégedettségmérő kérdőívek** (pl. a vevői elégedettséget mérő kérdőív (KALAPÁCS, 2001 /a/).

A **mélyinterjú** célja, hogy a kérdőívben nyertnél mélyebb és nagyobb terjedelmű információkhoz jussunk a kutatás során azáltal, hogy a válaszadók saját kifejezésekkel önthetik szavakba gondolataikat, érzéseiket, fogalmazhatják meg indítékaikat. A megkérdezés kvalitatív kutatási eljárás, ezért nem reprezentatív és nem statisztikai jellegű eredményeket szolgáltat, a miértekre és a hogyanokra keresi a válaszokat. Az interjúkészítő rugalmas interjúvázlat segítségével kérdezi a célszemélyt, a nyitott kérdéseket a megkérdezett személy gondolkodásához, beszédkésztségéhez, szóhasználatához igazítva.

A mélyinterjú piackutatási módszert leggyakrabban akkor használjuk, ha csoportbefolyástól mentes, a válaszadó saját munkájából, egyedi piaci szemléletéből adódó véleményére, tapasztalatára és jövőképre vagyunk kíváncsiak.

A mélyinterjú alkalmazható önállóan, vagy fókuszcsoportos kutatás kiegészítésekor, esetleg kvantitatív megkérdezés előtt információ-szerzésre, illetve utána az adatok további bővítésére, piaci folyamatok megértésére.

<http://www.nrc.hu/modszerek/melyinterju>. (2009.10.09.)

Mind a kérdőívek szövegesen kitöltött válaszait, mind a mélyinterjúk szövegesen megfogalmazott válaszait magam értékeltem ki. A kiértékelés saját módszerrel történt, melynek lényege a kulcsszavak vagy azok szinonimájának keresése (megléte vagy hiánya) és értékelése.

4.1.3./ Adatelemző és adatértékelő módszerek

4.1.3.1./ Pro és kontra interakciók: A többféle javítandó terület közül történő választáshoz, az életképes javaslatok kiválasztásához volt szükség erre a módszerre (BÖGEL, 1991 /b/).

A pro és kontra vélemények módszere akkor alkalmazható, ha egymásnak markánsan ellentmondó álláspontok alakulnak ki, és a vita megmerevedik. A felek szószólót választanak ki, akik megpróbálnak a saját véleményük ellen érvelni és a másokét támogatni. A PC interakció egy már elkészült megoldási terv megvalósítás előtti értékelésekor használható.

4.1.3.2./ 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** (NÁDASDINÉ, 2005, 2006), (KEMÉNY et. al., 1999, KERÉKGYÁRTÓ -MUNDRUCZÓ 1985, XIE M. - GOH T. N., 1999).

4.1.3.3./ Összehasonlító elemzés

Összehasonlítást végeztünk a hagyományos, empirikus módszerrel végzett CCP-meghatározási és az általunk kipróbált, objektív mérési módszerrel végzett CCP meghatározás eredményei között (HEGEDŰS, 2009/a).

4.1.3.4./ Ishikawa elemzés

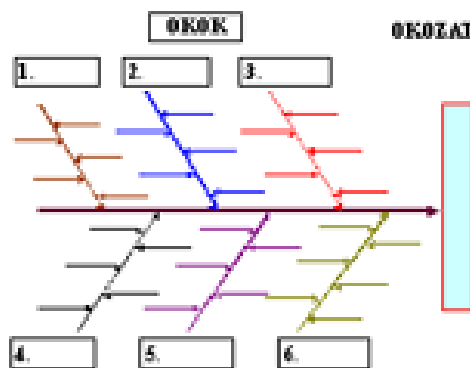
Az Ishikawa elemzéssel a tapasztalt vagy észlelt okok, hatások, eredmények okait vizsgáljuk és tárjuk fel (ISHIKAWA, 1985).

Az Ishikawa alapvetően egy **ok-okozati elemzés**, melynek legfőbb célja a kialakult probléma meghatározása, ábrázolása, annak érdekében, hogy megvizsgálja és elemezze az észlelt **hiba létrejöttének okát**.

Az Ishikawa, vagyis halszálla diagramm a legfontosabb csoportokat vizsgálja, legfőképpen a szolgáltatás / termék / folyamat minőségét befolyásoló tényezőket. A módszer hatékony alkalmazására egy szakmailag hozzáértő csapat szükséges. Tehát ennek a módszernek az **alapja a csapatmunka**.

A felmerülő problémákhoz okokat kell rendelnünk, amelyek alapján meghatározható a megfelelő beavatkozás. A célszerű beavatkozáshoz azonban elengedhetetlen az okok elemzése alapján meghozott megfelelő intézkedés. Az ok-okozati elemzés célja tehát egy **probléma okainak részletes vizsgálata** annak érdekében, hogy a problémát kiváltó okokat megszüntessük.

Az okozati helyre minden esetben a hiba kerül. Az egyes okokat elhelyezzük a diagram megfelelő helyein és így megmutatkozik, hogy hol találhatók a hiba okai. Ha egy hibát megszüntetünk, akkor az lekerül az ábráról, így könnyen átláthatóvá válik hol is tart éppen a folyamat. Az elemzés sémáját a 11. ábra mutatja be.



11. ábra: Az Ishikawa elemzés sémája

4.1.3.5./ A SWOT elemzés

A SWOT analízis a szervezetfejlesztésben helyzetértékelésre és problémamegoldásra használt módszer. Célja feltárni a vállalkozás:

- **erősségeit**, azaz működésének azon összetevőit, melyeket magas színvonalon tud nyújtani, amelyekre építeni lehet a jövőben és alapozni a fejlesztési szándékokat.

- illetve **gyengeségeit**, vagyis azokat a területeket, amelyek nem kellően vagy nem kielégítően fejlődtek ill. teljesítenek, akadályozzák az előrehaladást, mindenképpen megerősítésre szorulnak.
- a vállalaton kívüli, független tényezőket, azaz a vállalkozás **előtt álló lehetőségeket és eredményes működését fenyegető veszélyeket**, melyek akadályozhatják céljaik elérését,
- illetve **ezek összefüggéseit** (RÓTH, 1997/b, KALAPÁCS, 2001/b).

Mindezek alapján meg lehet határozni a vállalkozás hosszabb és rövidebb távú feladatait, azaz el lehet készíteni a vállalkozás stratégiáját, valamint éves terveit, hogy a szervezet erősségeire építve csökkenthesse gyengeségeit, élni tudjon a lehetőségeivel, és fel tudjon készülni a külső környezetből érkező fenyegetettségekre.

A SWOT elemzés célja, hogy a szervezet erősségeire építve csökkenthesse gyengeségeit, élni tudjon a lehetőségeivel, és fel tudjon készülni a külső környezetből érkező fenyegetettségekre.

A dolgozat keretében végzett SWOT elemzésnél az alkalmazott módszer a teammunka volt. A team vezetője e dolgozat szerzője volt, a team tagjai multinacionális élelmiszerkereskedelmi vállalatok és kisvállalkozások vezető munkatársai voltak egyenlő arányban. Terjedelmi okok miatt teljes részletességgel nem lehet az elemzést és a megalkotott stratégiát leírni, csak a lényegüket tudjuk bemutatni.

Elvégeztük a magyar élelmiszer-kiskereskedelmi vállalkozások helyzetelemzését. A vállalkozások belső jellemzőinek (erősségek és gyengeségek), valamint környezetük adta lehetőségeinek és az előttük álló fenyegetettségeknek a számbavétele után megállapítottuk az egyes tényezők fontosságát¹ is. A fontosságot 10-es skálán értékeltük. A legnagyobb pontszámot kapott jellemzőket aláhúzással jelöltük.

4.1.4./ Teammunka

A minőségmenedzsment / élelmiszerbiztonsági rendszerek alkalmazása komplex feladat, melynek eredményes megvalósítása interdiszciplináris megközelítést igényel. Ehhez

¹ Az egyes tényezők még részletesebb elemzését lehet megvalósítani az Erősségek és Gyengeségek esetén a Teljesítmény-fontosság mátrix-szal, a Lehetőségek esetén az un. lehetőség-mátrix-szal (vonzerő és a siker valószínűsége), ill. a Veszélyek esetén az un. veszély-mátrix-szal (súlyosság – a bekövetkezés valószínűsége). Ezen elemzéseket itt – terjedelmi okokból – nincs módunk bemutatni.

teammunkára van szükség, ahol a csapatok keresztfunkcionális összetételűek, azaz benne különböző szakterületek munkatársai képviseltetik magukat.

Bár a legnagyobb tudással és rálátással a felső vezetés rendelkezik a szervezet ügyeire, ám ők a szervezet összes tudásának és információinak csak kisebb részét birtokolják. A tudás nagyobbik hányadát a munkatársak tudhatják magukénak. Így nélkülözhetetlen bevonásuk, ötleteik komolyan vétele és alkalmazása (BAY, 2002).

Ma a korszerű szervezetek alapegysége nem az egyén, hanem a csapat, mely a teljesítőképesség új szintjét képviseli.

A szervezetben lévő, a mindennapi munkában kevésbé kihasznált, ún. **rejtett tudást és energiákat** a csapatok képesek **mobilizálni**, ami a szervezetnek komoly versenyelőnyt eredményezhet. „A szervezetek ma azzal a céllal alkalmazzák a **teammunkát**, hogy folyamataik teljesítőképességét javítsák, **a vevői elégedettséget növeljék, de mindezt jelentősen kisebb költséggel.**” (PAP 1995, TENNER - deTORO, 2001/b). Ehhez a csapat figyelmét folyamatosan a szervezet céljaira kell irányítani (RÉSZ-VÉTEL ALAPÍTVÁNY, 1999.)

4.1.5./ Belső audit

Dokumentált eljárás utasítással le szabályozva, feljegyzések készítése mellett kell elvégezni (GYŐRI-GYŐRINÉ, 2002), (ISO 9001:2008 8.2.2. pont). (A módszer alkalmazását lásd az 5.2.7. fejezetben.)

4.1.6./ Az élelmiszerbiztonsági rendszerek átvizsgálása (ERDŐS et al., 2000).

A rendszerek bevezetése mindig helyzetfelméréssel kezdődik, melyet követően meg kell fogalmazni a rendszer bevezetésének koncepcióját (az elérendő célokat). Ezt követhetik csak a rendszerkiépítés operatív lépései. A HACCP rendszer bevezetése a Magyar Élelmiszerkönyv 1-2-18/1993. sz. előírása szerint történt (GYŐRI - GYŐRINÉ, 2001, GYŐRI 2002).

Négy fontos eleme van az EU élelmiszerbiztonsági stratégiájának:

- az élelmiszer és takarmány biztonságára vonatkozó szabályok,
- független és könnyen elérhető tudományos alapokon nyugvó tanácsadás,
- akciók a szabályok érvényre juttatására és a folyamatok ellenőrzésére,

- a fogyasztók azon jogának elismerése, hogy a termék pontos eredetéről és összetételéről való teljes információk birtokában dönthessen a vásárlásról.

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

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

(A HACCP rendszer bevezetésének 6. munkafázisa)

Lényege: minden egyes lépéshez tartozó összes veszély felsorolása, veszélyelemzés végzése és a meghatározott veszélyek szabályozására alkalmas intézkedések átgondolása.

Az élelmiszer-biztonságot fenyegető veszélyek biológiai/mikrobiológiai, kémiai és fizikai szervezetek, anyagok, vagy tényezők lehetnek (HEGEDŰS, 2009/b).

E munkafázis megvalósítása:

A HACCP munkacsoportnak fel kell sorolnia minden olyan veszélyt, amely a kereskedelem minden egyes műveleti lépése során ésszerűen feltételezhető a beszerzéstől az értékesítés pillanatáig. Ezt követően a team veszélyelemzést végez annak megállapítására, hogy mely veszélyek esetén van szükség megszüntetésükre, vagy elfogadható szintre csökkentésükre az élelmiszer biztonságos állapotának fenntartásához. A munkacsoportnak először át kell gondolnia, hogy vannak-e a feltárt valós veszélyekre szabályozó (megelőző) intézkedések.

A veszélyelemzésben lehetőség szerint minél körültekintőbben kell értékelni a veszélyek előfordulásának mértékét, módját és hatásait (SARKADINÉ – SARKADI, 2003).

A veszélyelemzés megkezdése előtt a munkacsoportnak meg kell határoznia, hogy a felmerülő veszélyek közül hogyan választja ki a valós veszélyeket. Erre különböző módszerek terjedtek el:

- a gyakorlati tapasztalatokra épülő kockázatértékelés,
- a brainstorming (ötletroham) alkalmazása és szakmai értékelése,
- a tudományos megalapozottságú kockázatelemzés.

Amennyiben a munkacsoport tagjai eldöntötték, hogy a felmerülő veszélyek közül hogyan választják ki a valósakat, meg kell vizsgálniuk, milyen szabályozó intézkedéseket alkalmaznak. Ezek a szabályozások lényegében a jó kereskedelmi

gyakorlatot biztosító intézkedések. A szabályozásokkal az első élelmiszer-biztonsági védelmi szintet valósítjuk meg.

Az általunk vizsgált vállalatnál a veszélyek valódiságának meghatározása az ötletbörzét követő szakmai értékeléssel történt. Ez azt jelenti, hogy az adott műveleti lépésnél veszély fajtánként haladva a szakértők mindegyike elmondta, hogy megítélése szerint jelentkezhet-e, és ha igen, milyen forrásból veszély. Minden felmerült veszélyt felírtak egy lapra, majd közösen értékelték, hogy mennyire tekinthető az adott esetben valósnak. A valós veszélyek mindegyike felkerült az elemzési lapra. Minden valós veszélyre megvizsgálták a szabályozás módját. Minden további veszélyre megállapították a lehetséges forrást, elvégezték a veszély valódiságának értékelését, a valós veszélyekre meghatározták a szabályozó intézkedéseket.

Előfordult, hogy az elemzés időpontjában megvalósuló gyakorlatban voltak intézkedések az adott veszély szabályozásával kapcsolatban, de kérdés volt, hogy elegendőek-e. Át kellett gondolni, hogy ez a gyakorlat nyújt-e megfelelő szintű biztonságot. Ha igen, nem volt célszerű a már bevált jó gyakorlat megváltoztatása. De ha az alkalmazott szabályozás mértéke nem érte el az elvárt szintet, vagy egyáltalán nem volt szabályozás, javasolták a megadott módszer bevezetését.

7. munkafázis A kritikus Szabályozási Pontok meghatározása

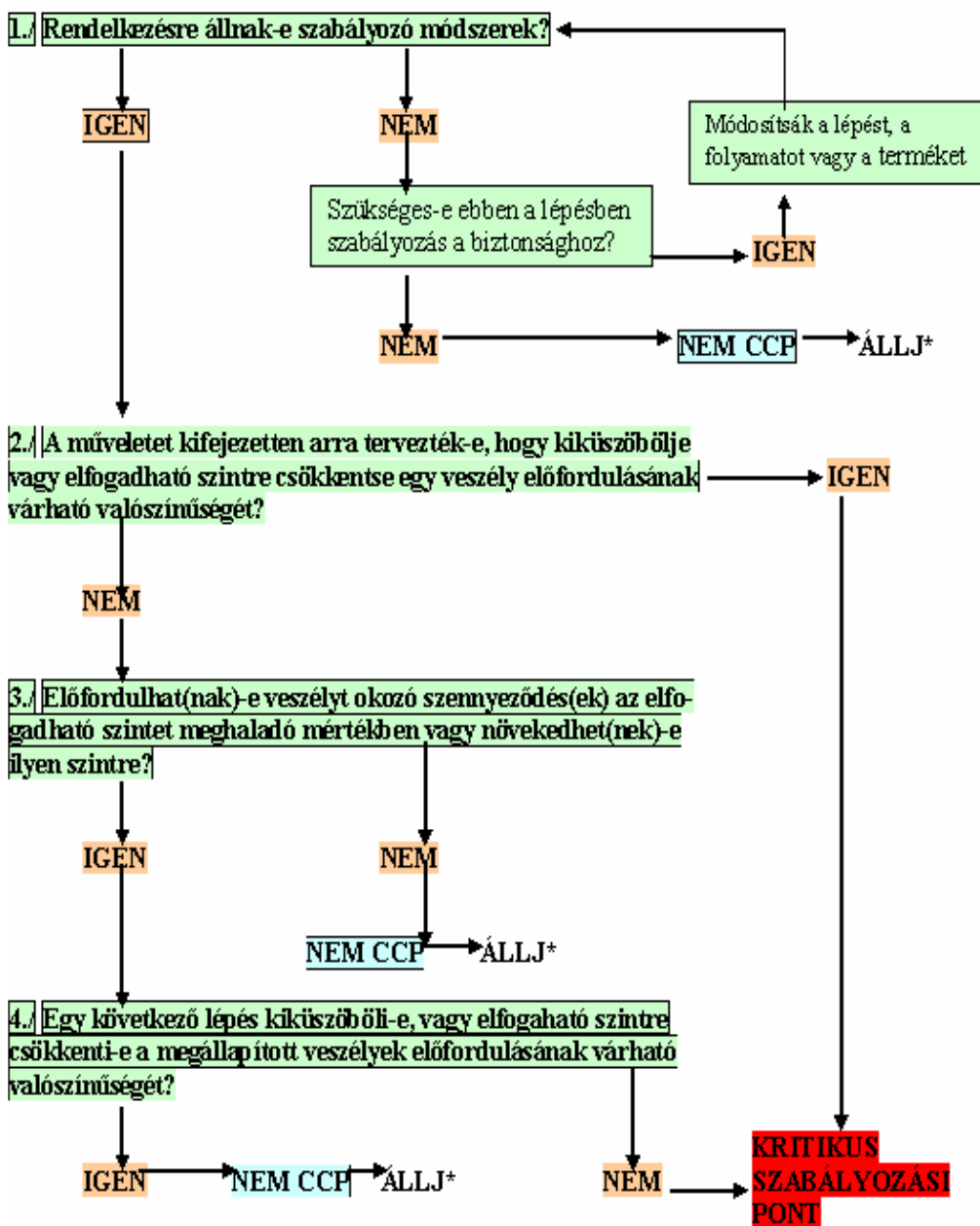
(A HACCP rendszer bevezetésének 7. munkafázisa)

A Kritikus Szabályozási Pontok (CCP-k) meghatározásával az alapvető cél annak vizsgálata, hogy az adott lépésben felmerült veszély előfordulása jelenthet-e olyan élelmiszer-biztonsági kockázatot, ami indokoltá teszi, hogy további szabályozó intézkedésekkel kiküszöböljük, vagy elfogadható szintre csökkentsük a veszély bekövetkezésének illetve továbbjutásának valószínűségét. Minden műveleti lépést kritikusnak kell tekinteni, ahol a szabályozással az élelmiszer-biztonsági veszély megszüntethető.

A CCP-k meghatározására a gyakorlatban legjobban a döntési fa alkalmazása terjedt el. (Ld. a 12. ábrán).

A DÖNTÉSIFA

(A döntési fát minden egyes lépésre alkalmazni kell, melyhez megállapított veszély tartozik.)



* Menjenek tovább a leírt folyamatban a következő megállapított veszélyre!

12. ábra A döntési fa alkalmazási sémája

Forrás: 1-2-18/1993 MÉK előírás

A döntési fa olyan, az adott problémát módszeresen vizsgáló segédeszköz, amellyel megfelelő szakismeret birtokában lehetőség nyílik tudományos megalapozottsággal

eldönteni, hogy a lépés az adott veszély kezelhetősége érdekében kritikus szabályozási pontnak tekinthető-e.

A döntési fa rendkívül tudatosan végiggondolt kérdésekkel és egyértelmű válaszokkal segíti a CCP-k meghatározását. A munkacsoport feladata, hogy az első kérdéstől elindulva sorrendben végighaladjon és a megfelelő választ kiválasztva haladjon tovább. Figyelni kell arra, hogy az adott lépésben a felmerült veszélyt értékelve adjuk meg a megfelelő választ (Magyar Élelmiszerkönyv 1-2-18/1993. sz. előírása).

A döntési fát és alkalmazását az alábbiakban mutatom be.

A „döntési fa” lényege a CCP-k meghatározása során:

Négy előre meghatározott eldöntendő kérdést teszünk fel. A feltett kérdésre adott „igen” vagy „nem” választól függően megyünk tovább a kérdésekkel, vagy megállunk, mert a válasz alapján kiderült, hogy az adott művelet (lépés, pont) kritikus szabályozási pont, vagy ellenkezőleg, nem kritikus szabályozási pont.

A döntési fa alkalmazásának szerepe az, hogy segít kiküszöbölni ill. minimalizálni azt a veszélyt, hogy a team rutinból, különösebb meggondolás és megfontolás nélkül „rámondja” egy műveletre, hogy CCP, vagy nem CCP.

Ezt a módszert és az általa kapott CCP-eket a vizsgált multinacionális kereskedelmi vállalkozás HACCP teamjével együtt tanulmányoztam végig.

4.1.6.2./ 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. (ATKINS–NORMAN, 1998).

A kapott értékeket a vonatkozó jogi szabályozásban (4/1998. EüM. rendelet) szereplő értékekkel hasonlítottuk össze. Ha a mért értékek alatta maradtak a rendeletben szereplő megtűrt értéknek, akkor az adott lépést (műveletet, pontot) nem tekintettük CCP-nek, ellenkező esetben viszont CCP-nek minősítettük.

A laboratóriumi vizsgálatokat a MINŐSÉG ÉS MENEDZSMENT KHT. (2004) Vizsgálati gyűjteménye alapján végeztük el. A vizsgálati módszerek a vonatkozó magyar szabványok, melyeket a Magyar Élelmiszerkönyv Hivatalos Vizsgálati Gyűjteménye is felsorol (MSZ ISO 7954:1999, EN-ISO 4832:1991, MSZ EN ISO 6888-1: 2000, MSZ EN ISO 7932:2003, EN-ISO 7937:2005, MSZ EN ISO 6579:2006, EN-ISO 8523:1991.)

A CCP-knek méréssel való meghatározási módszerét abból a célból alkalmaztuk, hogy igazoljuk az előző pontban bemutatott empirikus módszer - CCP-k meghatározására való - alkalmasságát, megbízhatóságát, vagy elveszük azt.

4.1.6.3./ A két módszer eredményeinek összehasonlítása

A két módszerrel kapott CCP-ket hely és db szám szerint összehasonlítjuk. Majd összehasonlítjuk a hagyományosan és mérésekkel meghatározott CCP-ket felügyelő rendszerek működtetési folyamatának költségeit is (BS 6143: Part 1:1992, BS 6143: Part 2:1990). (HOFFER-IVÁNYI, 1990)

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

A regionális méretekben, nagyobb ráfordítással megtermelt élelmiszerek – ha tartós piaci sikert kívánunk elérni velük – speciális marketing tevékenységet is igényelnek. Az elkészítendő és megvalósítandó marketing-mix speciális abból a szempontból, hogy a 3.3.5. pontban ismertetett megoldásokat is alkalmazzuk, az egyéb szokásos módszerek mellett.

A vállalatok nagy különbségeket mutatnak a marketingtevékenység terén a méretek változásával, bár egyes céljaik közősek. Ezek közé tartozik, hogy minél több vevőt és minél gyakrabban szolgáljanak ki: a vevők egy-egy vásárlás alkalmával költsenek minél többet, mégpedig úgy, hogy lehetőleg mindent vegyenek meg abból, amire egy-egy termékkategóriából szükségük van. A vevők térjenek vissza, és más boltokban lehetőleg keveset vásároljanak (BATTA et. al. 2004).

4.2./ 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 team-munkára volt szükség, ott munkatársaikkal együtt alkottuk azokat. Bár eredményeinket saját minőségirányítási / élelmiszerbiztonsági helyzetük javításához hasznosították, azonban nevük, ill. az áruházukat jellemző információk, adatok közzléséhez nem járultak hozzá.

A laboratóriumi vizsgálatokat a MINŐSÉG ÉS MENEDZSMENT KHT. Innovációs Laboratóriumában (Nyírtelek, Tokaji u. 21.) végeztük el. (Az alkalmazott mikrobiológiai vizsgálati módszereket a 4.1.6.2. pontban ismerttettem.)

A felméréseket egyrészt a magyar tulajdonú élelmiszer-kiskereskedelmi KKV-knál (6 db), ill. magyar áruházlánc 6 üzletében végeztem, az interjúk alapján történő helyzetfelmérést viszont a Magyarországon jelenlévő 4 multinacionális kereskedelmi vállalatnál. Behatóbban egy multinacionális kereskedelmi vállalatnál volt módom a működő élelmiszerbiztonsági és minőségirányítási rendszert tanulmányozni.

III. VIZSGÁLAT, ÉRTÉKELÉS

5./ VIZSGÁLATI TERÜLETEK, ÉRTÉKELÉSEK

Célkitűzésünk elérése, hipotéziseink igazolása, vagy elvetése érdekében többféle vizsgálatot végeztem, melyeket az alábbiakban ismertetek.

5.1./ MINŐSÉGÜGYI HELYZET ÉS -RENDSZEREK AZ ÉLELMISZER-KERESKEDELEMBEN (FELMÉRÉS)

Az adatgyűjtő munka több területre irányult. Fontosnak tartottam, hogy minden típusú üzletről - a nagy multinacionális bevásárló központoktól (4 db) a magyar áruház láncokon (6 üzlet) keresztül a legkisebb egy személyes üzletekig (6 üzlet) bezárólag - mindenholnan tapasztalatokat gyűjtsék. (A felmérést magam végeztem 2007-2008-ban.)

5.1.1./ A felmérés bemutatása

Háromféle témakörben végeztem el az adatgyűjtést:

I. Az élelmiszerkereskedelem általános állapotát, helyzetét a 4.1.2.4. pontban leírt megfigyelés módszerével mértem fel.

A helyszíni tájékozódás során az volt a cél, hogy mint vásárló szerezzek tapasztalatokat arról, hogy milyen:

- az üzlet általános képe, rendezettsége, tisztasága, az alkalmazott öltözéke,
- a kereskedelmi dolgozók magatartása, szakmai felkészültsége, segítő vagy elutasító hozzáállása,
- a tárolási körülmények általános helyzete, hűtést vagy speciális tárolást igénylő esetekben az áruk elérhetősége, hozzáférhetősége, szükség esetén az elkülönített tárolás megléte (pl. lejárt minőség megőrzési idejű vagy akciós termékeknél),
- a tejtermékek fogyaszthatósági vagy minőség megőrzési idejének betartása, a kenyérfélék címkézésének helyzete, a húskészítmények adatainak hozzáférhetősége,

- a csomagolás helyzete, különösen a kenyér-és pékáruknál, húsnál és húskészítményeknél, a csomagoló anyag jellege, használhatósága, a választási lehetőség biztosítása, kapcsolódó költségek felszámítása
- a Vásárlók Könyvének biztosítása.

II. A minőségmenedzsment rendszerek működését, hatékonyságát: mélyinterjúval ill. kérdőíves felméréssel ismertem meg, mely módszert a 4.1.2.5. pontban mutattam be.

A felmérést elvégeztem 4 multinacionális és 12 magyar tulajdonú élelmiszer-kiskereskedelmi vállalkozásnál /ld. fent/. (Az összes kitöltött kérdőív száma fenti sorrendben: 4 x 6 db és 6 x 2 x 2 db).

A felmérés célja az volt, hogy megismerjem a minőségirányítás és élelmiszerbiztonság helyzetét a magyar élelmiszerkereskedelem két jellegzetes csoportjánál (multinacionális kereskedelmi vállalatok és magyar élelmiszerkereskedelmi vállalkozások). A megkérdezettek az üzletek vezetői, alkalmazottai voltak.

III. A vásárló „visszacsalogatás” lehetőségeit úgy mértem fel, hogy az elkészített kérdőíveket kiosztottam a kitöltésükre vállalkozó vásárlóknak, ill. üzletvezetőknek, munkatársaknak, akik azt segítség nélkül töltötték ki. Összesen 152 kitöltött kérdőívet kaptam vissza és értékelhettem ki. Az értékelés módszerét ld. a 4.1.2.5. pontban.

A **II. ponthoz és a III. ponthoz** alkalmazott kérdőíveket ld. az 5.1. fejezet végén.

5.1.2./ A megfigyelés és felmérés kiértékelése:

A háromféle módon gyűjtött adatokat együttesen, komplexen értékeltem egy 1-5 skálán, és szövegesen. Az eredményeket a 7. számú táblázatban mutatom be, melyeket a megállapítások követnek.

7. sz. táblázat: Minőségügyi helyzet és -rendszerek az élelmiszerkereskedelemben
(felmérés kiértékelése)

Szempontok	Nagy	Közepes	Kis
	élelmiszerkereskedelmi vállalat		
Az üzlet általános képe,	4,8	3,9	3,4

rendezettsége, tisztasága			
A dolgozók higiénája, felkészültsége, vevőkkel való kapcsolattartás.	2,9	3,2	4,5
Tárolás helyzete	4,4	4,3	3,9
Fogyaszthatósági határidő betartása	2,8	3,0	3,6
Fogyasztói kapcsolattartás és tájékoztatás	2,3	3,0	3,9
Csomagolás helyzete	4,1	4,1	4,0
Élelmiszerek elkülönített értékesítése	4,5	4,1	3,2
Vállalatok menedzsmentje	4,0	3,7	2,2

(Forrás: saját felmérés és kiértékelés)

(A vállalatok menedzsmentje tevékenységének értékelése fontosságára való tekintettel külön fejezetben kerül bemutatásra.)

Az ágazat jellege, struktúrája.

Az élelmiszerkereskedelem helyzete

Az elvégzett többféle felmérés célja volt értékelni egy adott időszakban, de huzamosabb időn keresztül az élelmiszerek forgalmazásával, értékesítésével kapcsolatos gondokat és problémákat, és összegezni azokat a tapasztalatokat is, amelyek ezen a téren pozitív irányú elmozdulást jeleznek.

a./Az üzlet általános képe, rendezettsége, tisztasága

Valamennyi megyében, különösen a nagy városokban fontos szerepet töltenek be a nagy bevásárló központok és üzletházak, melyek teljesen vegyes profilú kereskedelmi egységek. Ezeken a helyeken szinte világszínvonalú kínálattal találják szembe magukat a fogyasztók.

Az üzletek általános képe és rendezettsége ma még alapvetően függ attól, hogy az üzlet hol fekszik, milyen nagyságú, milyen értékesítési formában működik, stb.

A nagy bevásárló központokra és országos üzletláncok áruházaira jellemző, hogy azok belső képét, elrendezését a tárolást és anyagmozgatást illetően a lehető legcélszerűbben, a fogyasztók mozgását irányítva és befolyásolva alakították ki. Az áruk elhelyezése és rendezettsége ugyancsak alapos szakmai tudást és a fogyasztók ismeretét tükrözi. Ezen üzletekben a tárolás szakosított és a fogyasztók is megszokták a hosszú polcrendszereket.

Nagy gondot fordítanak az áruházak külső megjelenésére, a külső és belső terek tisztaságára.

A közép nagyságú élelmiszer áruházak és üzletek többsége nem tiszta profilú, hanem a hazánkban megszokott ABC-jellegű. (Az élelmiszerek mellett minden olyan napi fogyasztási cikk is helyet kap, mely a mindennapok életviteléhez szükséges). Jellemző az is, hogy a nem megfelelő alapterület ellenére tovább bővítik kínálatukat minden olyan irányba, amely az üzlet jövedelmezőségét elősegítheti.

Fentiek miatt ezen üzletek zsúfoltak, jellemzőek a szűk közlekedési folyosók, a nagy mennyiségben kihelyezett áruk, a nehezen megközelíthető árucsoportok, a folyamatos árufeltöltésből adódó nehézségek, az oda nem illő áruk (pl. edény- vagy ágynemű garnitúra).

Bármilyen tiszta is az üzlet, azt eltakarja a rendezetlenségből és zsúfoltságból adódó látvány. Ezekben az üzletekben gyakrabban fordul elő - pontosan a körülmények eredményeként - a levert, lesodort, eltört, kiszakadt csomagolású árú, a hagyományos értékesítési rendszerű pultoknál történő sorban állás, mely szintén akadályozza a közlekedést.

A létszámhiányból adódóan nem tudnak kellő gondot fordítani az üzletek környezetének tisztántartására és rendezettségének biztosítására sem.

Az egy személyes vállalkozások által üzemeltetett kis boltok még mostohább körülmények között működnek, különösen a városokban, ahol gyakran 20 négyzetméternél nem nagyobb alapterületen forgalmaznak a mindennapi életvitelhez szükséges élelmiszereket. A helyszűkéből adódóan az üzlet árukínálatából csak néhány kerül kihelyezésre, amely jelzi, hogy mi kapható a boltokban. A hagyományos értékesítési formák itt gyakrabban fordulnak elő és az üzletek kevésbé áttekinthetőek, az áruválaszték nincs szem előtt. Előnyük azonban, hogy minden vevővel személyes kapcsolatot alakítanak ki, ismerik vásárlási szokásaikat, igényeiket és igyekeznek annak megfelelni.

b./ A dolgozók személyi higiéniája, szakmai felkészültsége, vevőkkel való kapcsolata

A kereskedelmi alkalmazottak személyi higiéniája ma már megfelelő, sőt általánosnak tekinthető ezen a téren az igényesség, a jó benyomás keltésére való törekvés.

A nagy áruházak és bevásárló központok a megszokottól eltérő értékesítési formáikhoz és igényeihez igazítják alkalmazotti állományukat. Az itt dolgozók árukirakókká, árazókká, pultosokká, anyagmozgatókká degradálódtak, melyhez nem szükséges az alapvető kereskedelmi ismeretek tudása sem.

Ezekben az áruházakban megszűnt az alkalmazott önálló cselekvési lehetősége és az eladó - vevő közötti személyes kapcsolat is, ami a fogyasztó jogainak tudatos és széles körű csorbítása.

A hibás minőségű vagy a törvényes előírásoknak meg nem felelő termékek beszerzése miatt panaszt tevő fogyasztót az áruház felelős vezetői el kell, hogy utasítsák, hiszen nem hatáskörük a vásárlóval való foglalkozás. Legfeljebb a Vásárlók Könyvét ajánlhatják fel reklamációs lehetőségként. Az áruházi vezetők bizonyos körének van csupán reklamációs ügyintézési jogköre, de tapasztalatok szerint ez nem a fogyasztó érdekeit szolgálja.

A fogyasztókat érinti hátrányosan az is, hogy az áruházi részlegvezetőknek, sőt még a legfelsőbb vezetőknek sincs a forgalomba hozott termékekkel kapcsolatos észrevételezési, bírálati vagy tanácsadási joga a központ felé. Nem bírálhatják felül a kiszállított árut, azt ki kell rakni a polcokra, legfeljebb csak abban az esetben nem, ha a termék romlott. Sok helyen tapasztalták a felmérés készítői, hogy a nagy áruházak dolgozóinak meg van tiltva a fogyasztók felé történő tájékoztatás is.

Általános probléma, hogy az élelmiszerek forgalmazásával foglalkozó kereskedelmi dolgozók nagy része egyáltalán semmi, vagy csak minimális szakmai ismeretekkel rendelkezik. Mivel többségüknek szakirányú végzettsége nincs, nem ismerik a vonatkozó jogszabályokat (fogyaszthatósági idő, minőség-megőrzési idő), jelölésekkel kapcsolatos ismereteik sincsenek.

Szintén általános probléma, hogy a kereskedelmi dolgozók és a fogyasztók kapcsolata személytelen nem csupán a nagy áruházakban, hanem már a közép nagyságú üzletekben is. Az alkalmazottak itt sem kereskedők, hanem árumozgatók, árufeltöltők, pénztárosok, stb., vevőkapcsolatuk minimális, és felkészületlenségük miatt félnek is a vásárlói problémáktól.

Az élelmiszer szaküzletekben, kisebb áruházakban és különösen az egy személyes boltokban pontosan a jó személyes kapcsolat az, amely a vásárlók számára vonzóvá teszi az üzletet.

Az előbbiekben részletezett hiányosságok mellett sem igaz, hogy az alkalmazottak udvariatlanok, vagy sértő magatartást tanúsítanak. Ez feltehetően a személytelen, közönyös hozzáállás következtében nem is alakul ki. Különösen akkor feltűnő ez a fajta hozzáállás, amikor a vásárlónak valóban szüksége lenne a kereskedelmi alkalmazottól tájékoztatásra, illetve segítséget akar kérni tőle. Példa erre az üzletekben általános és folyamatos akciók, melyekről az ott dolgozók még annyit sem tudnak, mint amennyi a reklámokban szerepel.

Általános tapasztalat, hogy akciós termékek esetében az árváltozást a pénztárgép programjában nem vezetik át, és a vásárló csak a termék árának kifizetése után jön rá, hogy a teljes árat fizettették meg vele (ha felfigyel erre). Reklamáció esetén a reklamálót kártalanítják és a pénztárgép vezérlő programját továbbra sem módosítják.

c./ Tárolási körülmények

A tárolási körülményeket alapvetően az élelmiszert forgalmazó egység nagysága, értékesítési körülményei, az alkalmazott létszám és az egységet irányító vezetők hozzáértése szabja meg.

- A nagy áruházakban és a nagy alapterületű ABC áruházakban, ahol jelentős részarányt képviselnek az élelmiszeripari termékek, a tárolási körülmények az előírásoknak megfelelőek. A szükséges mértékben találhatóak hűtő terek, hűtő pultok és a korszerű hűtéstechnika mind a bemutató, mind a tároló helyeken fontos szerepet kap.
- A kis alapterületű üzletekben a tárolási körülmények már nem ilyen ideálisak, de a hűtőkapacitás itt is az igényeknek megfelelő és a szakosított, illetve elkülönített tárolást is az előírásoknak megfelelően igyekeznek biztosítani.
- A nagyon kis alapterületű egy személyes üzletek hűtőkapacitása minimális, ezen azzal igyekeznek segíteni, hogy egyszerre kis mennyiségű áru kerül az üzletbe és előfordul, hogy pl. naponta akár kétszer-háromszor is beszerzik a friss tejterméket. A húskészítmények esetében a gyárilag előre csomagolt, könnyebben kezelhető, hosszabb minőség megőrzési idővel rendelkező termékek forgalmazásával kompenzálják a hűtőkapacitás hiányosságait.

A kenyér tárolása általában hagyományos módon történik, fém vagy fa polcokon, ahonnan a fogyasztó személyesen választja ki a megvásárolni kívánt terméket. Ez a

vásárlási lehetőség több hátránnyal jár, mint előnnyel, hiszen a gyakran 10-20 fajta kenyérből úgy választja ki a vásárló a megfelelőt, hogy kézbe veszi őket. Mivel egyedi csomagolással ezek a kenyérfajták nem rendelkeznek, egy-egy kenyér akár 100 vásárló kezén is átmehet.

A hagyományos pultos értékesítés esetében kevesebb kifogás merül fel, hiszen ezek a tároló-bemutató pultok megfelelő hőmérsékletet biztosítanak a bennük lévő húsoknak és húskészítményeknek. Alkalmasak az áruféleségek kulturált bemutatására, ez által segítik a választást, védik a készítményeket a külső szennyeződésektől.

d./ Fogyaszthatósági és minőség-megőrzési idő betartása, címkézések helyzete

Mind a fogyasztóvédelmi törvény, mind pedig az élelmiszerek gyártására és forgalmazására vonatkozó speciális rendelkezéseket tartalmazó élelmiszerláncról szóló törvény és végrehajtási rendeletei szigorú előírásokat tartalmaznak a fogyaszthatósági és minőség-megőrzési idők megállapítására és betartására, valamint az élelmiszerek címkézésére vonatkozóan. (2008. évi XLVI. tv.)

Az élelmiszertermékek esetében a fogyaszthatósági és minőség-megőrzési idők megállapítása, s a termékek tájékoztató címkével történő ellátása a gyártók kötelezettsége. A kereskedelmi forgalmazás során szükségesek az élelmiszerekkel kapcsolatos ismeretek, pl. azok fogyaszthatósága és minőség-megőrzési időtartama, de az összetevőik, a tárolással, értékesítéssel kapcsolatos körülmények ismerete is. Ezért fontos feladat ezeknek a folyamatos figyelemmel kísérése és biztosítása.

A kereskedelmi dolgozók szakmai ismereteinek hiánya azonban sajnos pont e területeken a legszembetűnőbbek, hiszen azokkal az ismeretekkel sem rendelkeznek, melyek mindennapi munkájukhoz elengedhetetlenül szükségesek. Ez nem csupán a fogyasztókat érinti hátrányosan, de az őket alkalmazó vállalatot is. Ezért érthetetlen, hogy ez utóbbiak miért nem fordítanak nagyobb figyelmet arra, hogy dolgozóik a megfelelő ismeretek birtokába kerüljenek és miért nem szigorítják ennek a területnek az ellenőrzését.

Ha a kereskedelembe nincs meg az a minőségi kontroll, mely feltétlenül szükséges a fogyasztók és az áruk minőségének védelme érdekében, akkor az élelmiszerlánc előző elemében, a termelési szakaszban kell megerősíteni a fegyelmet, az ehhez szükséges vállalati belső minőségszabályozást és a hatósági minőségszabályozást és kontrollt. Sajnos, ez a terület sem az elvárásoknak megfelelően működik, sőt véleményem szerint a lehető legrosszabb állapotban van ma hazánkban.

Az élelmiszergyártás folyamatába épített, valamint az utólagos hatósági ellenőrzéshez sincs meg a megfelelő szakmai háttér, hiányzik a szakmai képzés, az itt dolgozók megbecsülése, kevés a szakember és ezért a problémákat csak nagy késéssel tudják megoldani (ld. pl. a dioxin botrányt, amikor is hat jól felszerelt laboratórium közül egy sem vizsgálta azt a problémát, amely egész Európát lázba hozta.)

e./ Fogasztói tapasztalatok és tájékoztatás

- A tej-és tejtermékekkel kapcsolatos ellenőrzési és fogyasztói tapasztalatok

E termékek tárolási feltételei általánosságban jók. Több terméknel tapasztalható a fogyaszthatósági határidő megnövelése, mely egyrészt az alapanyag minőségének fokozatos javulása, másrészt a technológiai fejlesztés és a higiéniai fegyelem megszigorítása eredményeként vált lehetővé.

A tejtermékek választéka szinte minden termékcsaládon belül nő. A hagyományos tejtermékek minősége, csomagolása állandóbb, megbízhatóbb. Fogyasztói oldalról nem kedvező, hogy a nagyobb technológiai felkészültséggel rendelkező üzemek folyadéktermékei általában nem fejt tejből készülnek, hanem tejporból, tejszírből és csapvízből, és így minőségük nem éri el a főlözött, pasztörözött tej minőségét.

A fogyasztók többsége erről sajnos nem tud, ezért csak kis számban lépnek fel ellene. A hatóságok érthetetlen módon jóváhagyták az üzemeknek ezeket a termékeit, holott ezek kifejezetten a gazdálkodó szervezet érdekeit szolgálják és az általuk kiszolgált fogyasztók érdekeit semmibe veszik. Nem elfogadható ugyanis, hogy friss tejnek tüntetik fel a csomagoláson az ilyen módon manipulált terméket. (Helyesen a friss tej a kifejt tejjel azonos.)

A tájékozottabb fogyasztók nem fogadják kedvezően a savanyú tejtermékek hasonló módon túlzott manipulálását, amelyek az adalékanyagok túlzott használatában jelentkeznek.

- A sütőipari termékek választéka hasonló gondokat vet fel a fogyasztók körében, mint a tejtermékek választéka. A fogyasztók túlzottnak tartják azt a kenyérválasztékot, amely ma a piacot jellemzi, nem is tudnak különbséget tenni köztük - legfeljebb csak az ár alapján - és ez összefüggésben van a tájékoztatás hiányosságaival.

Sajnos, ma már hagyományos eljárással készült kenyér nagyon kevés van a piacon. A kenyerek többsége egyre több adalékanyagot tartalmaz, melyekről a fogyasztóknak fogalmuk sincs. Ezeknek a termékeknek a külleme és belső szerkezete az adalékanyagok függvénye, és gyakran elő fordul, hogy még a fogyaszthatósági

határidőn belül romlik a kenyér minősége, pl. morzsalékossá válik, a szeletelt kenyér befülled, érzékszervi tulajdonságai jelentős mértékben romlanak (íz és szag elváltozás).

A hagyományos péksütemények választéka lényegesen kisebb, a minőség egyenletesebb, az árak hasonlóak. Itt is komoly kifogás tárgya, hogy a fehér termékek felfújtak, állományuk már a fogyaszthatósági határidőn belül szívóssá válik.

A kenyérfélék címkézése részben megoldott, hiszen azoknál a termékeknél, ahol a címke elhelyezése kötelező, ott megtalálható, de a többi termékre vonatkozóan semmilyen információt nem kap a vásárló. Ha a kereskedelemben kellő gondosságot fordítanak ezen termékcsoporthoz értékesítésére - ez jól felfogott érdekük az árak különbözőségéből adódóan - akkor a fogyasztó képes tájékozódni a kenyérfélék között a polcon feltüntetett címkék alapján. Azt azonban ekkor sem tudja meg, hogy a vásárolt termék mikor készült és meddig használható fel.

- A húskészítmények tárolásával kapcsolatos problémák ma már nem jellemzőek. Továbbra is gondot okoz viszont az azokról történő tájékoztatás. A gyártási egységben csomagolt és értékesített termék esetében ilyen gond nincs, de a szeletelve történő értékesítés alkalmával igen. Ebben az esetben meg kell elégednünk a kiszolgáló közlésével, mely szerint a termék friss.

f./ A csomagolás helyzete

Az élelmiszerek csomagolása terén az elmúlt években igen kedvező irányú változás tapasztalható. Azzal, hogy megnőtt a gyárilag előre csomagolt élelmiszerek aránya, egyben magával hozta azt is, hogy az élelmiszerek minősége, tisztasága a fogyasztóhoz kerülésig mindvégig biztosított.

A bolti előre csomagolások esetében is kedvezőbbek a tapasztalatok, ezzel a kiszerezési lehetőséggel általában azok az áruházak és szakboltok élnek, amelyek a szükséges technikai berendezéssel és az élelmiszer törvény feltételeinek megfelelő csomagolóanyaggal rendelkeznek.

Javult a helyzet a tejtermékek csomagolása terén is. Az ömlesztett sajtok többfajta csomagolási módszer alkalmazásával kerülnek forgalomba, valamennyi megfelelően védi a terméket és a felhasználás során is könnyebben kicsomagolható. A jelölések gyakorlatilag mindig megfelelnek az élelmiszer törvény előírásainak

A kenyér és pékáruhoz többnyire nylon-tasakot, esetleg selyem papírt biztosítanak, ez utóbbiak azonban még mindig nem olyan méretűek, hogy alkalmasak legyenek a termék teljes befedésére.

A hús és húskészítmények csomagolására újabban alkalmazott kétrétegű csomagolóanyag - belül fólia, kívül papír - megakadályozza ugyan az átázást, de nagy súlya miatt a fogyasztók nemtetszését váltja ki. Ezeknek a csomagolóanyagoknak különösen magas árfekvésű termékek esetében jelentős az ára, melyet a fogyasztó nem vesz örömmel, de sajnos választási lehetősége nincs.

g./ Élelmiszerek elkülönített értékesítése

Hosszú éveken keresztül az élelmiszerek elkülönített értékesítésére két okból került sor, az egyik a termékek lejárt minőség-megőrzési időtartamával volt összefüggésben, a másik a termékek akciós értékesítésével.

Ma már a lejárt minőség-megőrzési idejű termékek csak külön engedéllyel hozhatók meghatározott ideig további forgalomba, ezért ritkán találkozhatunk azokkal.

Gyakrabban találkozhatunk az akciós értékesítési termékekkel, és nem csupán a hosszabb ideig eltartható élelmiszerek esetében, hanem a fogyaszthatósági idővel rendelkező termékeknél is. Ez utóbbiak gyakran akciósan, fél áron kerülnek értékesítésre még a fogyaszthatósági időn belül, de a lejáráthoz közel.[Elkülönítve kell(ene) értékesíteni!]

A vásárlók általában gyanútlanul megvásárolják ezeket a termékeket és hasonló módon tárolják és használják otthonukban, mint a többi még fogyasztható élelmiszert és nem figyelnek fel arra, hogy ezeknél a lejárat ideje igen rövid. Egyre többen vannak azonban tudatában annak, hogy ezek a termékek megfelelő minőségűek, csupán azért kerülnek olcsóbban értékesítésre, mert a fogyaszthatósági idő a vége felé közeledik. Ezek a termékek gyorsfogyasztásra alkalmasak.

5.1.3./ A vállalat menedzsmentjére visszavezethető hiányosságok

A HACCP (és minőségirányítási) rendszer nem kellően hatékony működésének okai

A HACCP rendszer működése nem kellően hatékony, melynek okait Ishikawa elemzéssel tártuk² fel. (A módszer bemutatását ld. 4.1.3.4. pontban.)

Ezt követően pro és kontra interakcióval (Ld. 4.1.3.1.p.) mérlegeltük az egyes tényezőkre visszavezethető okok súlyát. Terjedelmi okok miatt csak ennek eredményét tudjuk közölni, mely szerint **a legsúlyosabb ok a vállalkozások vezetőségében keresendő.** (A további okokat szintén terjedelmi korlátok miatt nem elemzem.)

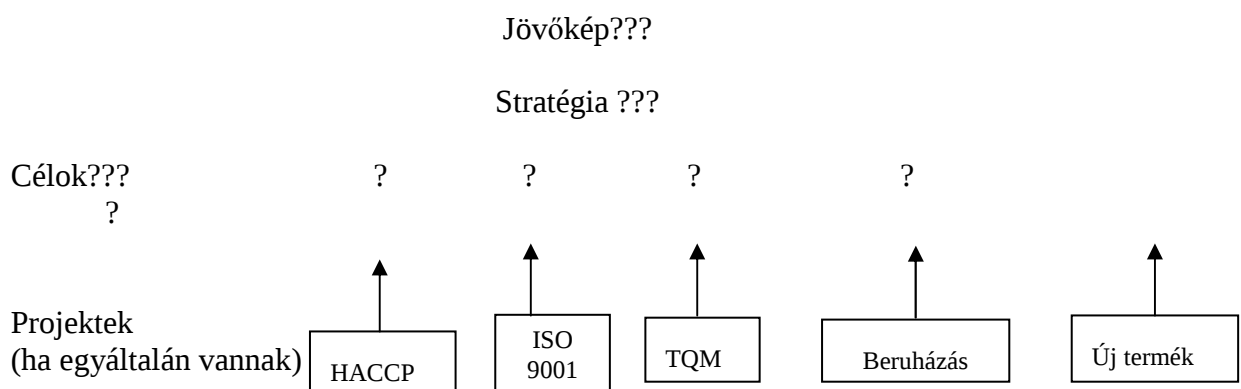
Csak a vezetőség nem kellően elkötelezett voltát, minőség- és élelmiszerbiztonságtudatos magatartása hiányát vizsgáltam a továbbiakban.

Ennek lényege a következő:

- nincs jövőkép, nincs stratégia,
- ha van stratégia, az csak „szólam”, ha a stratégiai célok megvalósítására nincsenek projektek,
- ha esetleg lennének ilyen, a vállalkozás stratégiájának megvalósítását szolgáló projektek, azok között akkor sem szerepel a HACCP rendszer kiépítése, majd egyik átvizsgálástól a másikig való működtetése, fejlesztése, stb. (Ugyanez a probléma a „fantom” ISO 9001, 22000, stb. minőségirányítási rendszerekkel is.)

A „fantom” rendszerek alatt azokat a minőség- és egyéb irányítási rendszereket értjük, melyek csak papíron léteznek, és a gyakorlatban egyáltalán nem működnek.

A fennálló helyzetet a 13. sematikus ábra szemlélteti.



13. ábra: A „fantom” minőségmenedzsment rendszerek oka (NÁDASDINÉ, 2004. nyomán)

² Az Ishikawa elemzést teammunkában végeztük. A team vezetője e Ph.D. dolgozat szerzője volt, tagjai pedig a vizsgált multinacionális cég 2 minőségirányítási és 2 élelmiszerbiztonsági szakembere.

A fenti ábrán látható, hogy az egyes projektek célját a vezetés nem tisztázta magában, gyakran nem is érti, rábízta a minőségügyi vezetőre az egészet.

Következésképpen a projektek „lógnak a levegőben”, semmilyen cél elérését nem szolgálják, vagy egymással össze nem függő célok érdekében hajtják őket végre.

Sajnos, sok magyar KKV esetében ez a helyzet, mely természetesen igaz a kereskedelmi vállalkozásokra is. Erre az okra vezethető vissza a sok „fantom” HACCP, ISO, TQM, stb. rendszer születése és papíron való egzisztálása.

A vásárlók becsalogatása a kis magyar tulajdonú boltokba

A vásárlók körében elvégzett felmérés azt bizonyítja, hogy a vásárlók szívesen térnének be ezekbe a boltokba is, amihez azonban e boltoknak változtatni kell üzletpolitikájukon.

Erre a következő lehetőségek léteznek a potenciális vásárlók szerint:

- árusítsanak helyi kuriózumokat, amire büszkéek a megye és a környék lakói, amiért az arra igényt tartók hajlandók magasabb árat is fizetni (lehetőség a „minőség-versenyre”),
- a tömegtermékek mellett legyenek jó minőségű termékek (is) a boltban, pl. igazi májkrém, igazi párizsi, igazi krémes, a kommersz helyett vagy mellett,
- rendezzenek valamilyen „turista-atrakciót” a boltban (pl. termékbemutatót, kóstolót, CD-bemutatót, lépjen fel egy énekes, dedikáljon egy híres ember a boltban,
- javítsák a bolt higiéniáját, környéke tisztaságát, rendezettségét, stb.

A megfigyelés és a felmérés rámutatott arra, hogy annak ellenére, hogy az élelmiszerkereskedelemben az elmúlt években dinamikus fejlődés volt tapasztalható, ez a fejlődés nem járt egyértelműen kedvező eredményekkel.

Az értékesítés körülményeinek kedvező változásai az úgynevezett nyugati típusú környezet kialakítása, a korszerű értékesítési rendszerek meghonosítása, a hatalmas áru kínálat a fogyasztók szemszögéből is pozitív értékelést kapott.

A bevásárló központok és nagy áruházak mellett azonban gomba módra szaporodtak azok a közép-és kisüzletek, amelyek napi megélhetési gondokkal küszködnek és ez rányomja bélyegét az üzlet berendezésére, felszereltségére és áru kínálatára egyaránt.

Fogyasztóvédelmi szempontból legkomolyabbnak ítélt probléma a kereskedelmi dolgozók - különösen a nagy áruházak dolgozói - szakmai felkészültségének, szakmai gyakorlatának hiánya, a személytelen elgépiesedett munka, a fogyasztókkal való kapcsolat hiányosságai.

Általánosságban javultak az élelmiszerek értékesítésének, tárolásának, csomagolásának, címkézésének körülményei és feltételei, azonban ezen a téren is újabb és újabb problémák merülnek fel, melyek feltétlenül megoldást igényelnek.

A fogyasztó jogos elvárása, hogy rendezett körülmények között hozzáértő és udvarias kereskedelmi dolgozók segítségével jó minőségű élelmiszert vásárolhasson. Ez azonban sajnálatos módon ma még nem jellemző.

A kis- és közepes méretű boltoknak sem kell egykönnyen feladni, hanem ötletek gyűjtésével, a lehetőségek átgondolásával ki kell választani valamilyen „attrakciót” a vásárlók által javasoltak közül, és meg kell valósítani. Ha ez sikerül, bizonyára meg is lesz az eredménye.

5.1.4./ A felmérésekhez használt kérdőívek ismertetése

II. ponthoz:

A HACCP rendszer bevezetéséhez kapcsolódó kérdések

1. Eladótér alapterülete?
2. Raktár alapterülete?
3. A boltban árusított áruféleségek?
4. Dolgozók létszáma?
5. A tulajdonos végzettsége?
6. A HACCP bevezetésének ideje?
7. A HACCP bevezetésének célja?
8. A HACCP bevezetése tanácsadóval történt-e?
9. Elégedett-e a tanácsadó munkájával?
10. Tartja-e a kapcsolatot a tanácsadóval?
11. A tanácsadó tartott-e HACCP oktatást a vezetőknek?
12. Megtörtént-e a dolgozók HACCP rendszerrel kapcsolatos oktatása?
13. Nagy anyagi ráfordítással járt-e bevezetnie a HACCP rendszert?/műszaki berendezés cseréje, felújítási munkálatok?/
14. Akkor is elvégezte-e volna ezeket az újításokat, ha a HACCP rendszer bevezetése nem lett volna kötelező?
15. Egyáltalán bevezette-e volna a HACCP rendszert, ha nem tették volna kötelezővé?
16. Tervez-e a közeljövőben a HACCP rendszerhez kapcsolódó fejlesztéseket?
17. Ön szerint járt-e valamilyen előnnyel a HACCP rendszer bevezetése?
18. Hogyan kellett volna bevezetni a HACCP-t ahhoz, hogy ma hatékonyan működjön?

A HACCP rendszer működtetéséhez kapcsolódó kérdések

1. A dolgozók rendelkeznek-e a megfelelő szakmai végzettséggel?
2. A dolgozók egészségügyi alkalmassági vizsgálata rendben van-e?
3. A dolgozók utcai-, munka ruházatának a tárolása megoldott-e?
4. A dolgozók betartják-e a személyi higiéniaira vonatkozó előírásokat? /munkaruha, stb./

5. Az üzlet tevékenységi köre megfelel-e a működési engedélyben foglaltaknak?
6. Az üzlet és környezete rendezett és megfelelően tiszta-e?
7. Az épület műszaki állapota megfelelő-e?
8. Biztosított-e az üzletben a megfelelő ivóvíz ellátása és szennyvíz elvezetése?
9. Az üzlet rendelkezik-e minden helyiséggel az élelmiszer-forgalmazási tevékenységhez?
10. Rendelkezik-e az üzlet külön gazdasági bejárattal?
11. A falfelületek és padozatok megfelelő kialakításúak-e?/résmentes, mosható stb./
12. A világítótesteket megfelelő burkolattal látták-e el, megfelelő állapotúak, tiszták?
13. Az üzlet berendezései megfelelő kialakításúak, műszaki állapotúak tiszták-e?
14. Valamennyi szükséges helyen van-e hideg-meleg vizes kézmosási lehetőség?
15. Kézmosók:kézfertőtlenítési, szárítási lehetőség, papírtörölő esetén lábpedálos szemetes?
16. Rendelkezik-e az üzlet kártevőirtásra tervezett programmal?
17. A kártevőirtási tevékenységet rendszeresen és megfelelően végzik-e?
18. Ellenőrzik-e rendszeresen az üzlet kártevő mentességét?
19. Rendelkezik-e az üzlet takarítási utasítással és arra a dolgozókat kioktatták-e?
20. Meggyőződtek-e arról, hogy a dolgozók elsajátították-e a higiéniai ismereteket?
21. A veszélyesnek minősülő szerek felhasználását bejelentették-e az ÁNTSZ-nek?
22. Vezetnek-e rendszeresen takarítási naplót?
23. Ellenőrzik-e a takarítás, tisztítás fertőtlenítés meglétét, elvégzését?
24. A hulladékok megfelelő gyűjtésének feltételei biztosítottak-e?
25. Saját szállítójármű esetén rendelkeznek-e ÁNTSZ engedéllyel?
26. Betartják-e a szállításkor az alapvető szabályokat/ szakosítottság, hűtőlánc, szállítóeszköz
27. Megfelelően tisztítják-e a szállító járművet, és a szállítóeszközöket?
28. A beszállítók betartják-e az élelmiszerszállításra vonatkozó előírásokat?/ szállító jármű ÁNTSZ engedélye, szakosítottság, hűtőlánc biztosítása, áruszállító rekeszek tisztasága/
29. A beszállítói számlákon, szállítólevélen tanúsítják-e az áru megfelelő minőségét, ömlesztett áru esetén közlik-e a minőség megőrzési, fogyaszthatósági időt, tárolási feltételeket?
30. Rendelkeznek-e az áru átvételhez szükséges eszközökkel: hiteles mérleg, maghőmérő?
31. Betartják-e az áruátvétel során a szakosításra és a hűtést vagy fagyasztást igénylő élelmiszerek átvételére vonatkozó szabályokat?/FIFO elv, hűtőlánc stb./
32. Áruátvétel során biztosítják-e az ömlesztve érkezett áru azonosíthatóságát/pl. címkézés/
33. A göngyöleg megfelelő módon történő kezelése megoldott-e?
34. Biztosított-e a megfelelő kapacitású raktár, és a szakosított árutárolás feltételei?
35. Biztosítottak-e az árutárolás egyéb feltételei? /polcok, alátétek, védelem/
36. A hűtőberendezések megfelelő állapotúak, tisztaságúak-e, biztosítják-e a megfelelő hőmérsékletet, megfelelően tiszták-e, biztosított-e bennük az áru szakosítottsága?
37. Rendelkezik-e minden hűtő hőmérővel, ellenőrzik-e rendszeresen a hőmérsékletét?
38. Az áruk betárolása során betartják-e a FIFO elvet, rendszeresen ellenőrzik-e az árukészlet minőségét, fogyaszthatósági idejét, csomagolás épségét, érzékszervi tulajdonságait?
39. A csomagolatlan áruk szennyeződésektől való védelme biztosított-e?
40. A csomagolóanyagok megfelelően vannak-e tárolva?

41. Biztosított-e a fogyasztásra alkalmatlan termékek elkülönített tárolása /előírt jelölése?
42. Az üzletterben való kirakodáskor betartják-e a szakosítás szabályait, a FIFO elvet?
44. A kirakodás megkezdése előtt átvizsgálják-e a kirakásra kerülő áru minőség-megőrzési, fogyaszthatósági idejét, érzékszervi tulajdonságait, csomagolás épségét? A hűtést / fa-gyasztaást igénylő termékeknél biztosítják a hűtőlánc lehető legrövidebb megszakadását?
45. A kirakodás alkalmával felülvizsgálják-e az üzletterben már kinn lévő árukészletet, nemmegfelelőség észlelése esetén megteszik-e a megfelelő intézkedéseket?
46. Az áruk szakosítottan vannak-e az üzletben kihelyezve, biztosított-e a keresztszennyeződések kizárása, lehető legkisebb mértékűre csökkentése?
47. Biztosítottak-e az árutárolás egyéb feltételei?/ megfelelő polcok, alátétek/
48. Biztosított-e a közvetlen fogyasztású csomagolatlan termékek megfelelő védelme?
49. Betartják-e az árubemutatásra vonatkozó szabályokat?/ ártáblák kihelyezése/
50. A különböző táplálkozási igényt kielégítő élelmiszerek elkülönítettek-e?
51. Biztosítottak-e a megfelelő műszaki állapotú és tisztaságú eszközök a szeleteléshez?
52. Biztosított-e a megfelelő a mosogatási lehetőség, a tiszta eszközök megfelelő tárolása?
53. Biztosítottak-e megfelelő eszközök a közvetlen fogyasztású termékek megfogásához?
54. Biztosított-e a csemegepult közelében mosogatási és kézmosási lehetőség?
55. A bevásárlók részére biztosított-e megfelelő műszaki állapotú és tisztaságú kosár?
56. Ezek mosása, fertőtlenítése megtörténik-e rendszeresen?
57. A csomagolatlan termékek csomagolására megfelelő csomagolóanyagot használnak-e?
58. Ki van e helyezve megfelelő eszköz a péksütemények megfogására, csomagolására?
59. Az esetlegesen nem kellő tisztaságú csomagolásban lévő, vagy esetlegesen szétszóródható vegyi áru csomagolására biztosított-e a megfelelő csomagoló anyag?
60. A pénztáros elvégzi-e az áruk megfelelő ellenőrzését a vevőnek történő átadása előtt, nem megfelelőség esetén megteszi-e a szükséges intézkedéseket?

A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSRA VONATKOZÓ KÉRDÉSEK

1. Mikor vezették be a minőségirányítási rendszert?
2. Mi volt a rendszer bevezetésének célja?
3. Tanácsadót bíztak-e meg a rendszer bevezetésével?
4. Elégedett volt-e a tanácsadó munkájával?
5. Tartott-e a tanácsadó képzést a vezetőknek?
6. Tartott-e a tanácsadó képzést a dolgozóknak?
7. Hozott-e újat a MIR bevezetése a szervezet működésében, eredményességében?
8. Ha igen, mi volt az?
9. Hogyan lehetne eredményesebb a MIR?
10. Tervezik-e a rendszer továbbfejlesztését?
11. Hogyan?
12. Mi a véleménye a minőségirányítási rendszerről?

III. ponthoz:

Ön szerint mivel lehetne leginkább „becsalogatni” a vevőket a magyar tulajdonú kisebb üzletekbe?

Ön büszke lenne-e rá, ha az alábbi helyi specialitásokat lehetne kapni a közeli boltban?

Milyen egyéb javaslatai vannak arra, hogy a vevőket becsalogassák a kisebb magyar boltokba?

Melyik lenne az az alább felsoroltak közül, amit szívesebben vásárolna a kisebb magyar boltban?

- szabolcsi alma,
- milotai dió,
- nagydobosi sütőtök,
- szatmári szilvapálinka,
- szatmári szilvalekvár,
- kisvárdai burgonya,
- újfehértói meggy,
- kántorjánosi meggy,
- vállaji szalonna,
- Pöttyös Túró Rudi,
- Nyíregyházi Nagymama lekvárja,
- Szabolcsi dohány, stb.

5.2./ A VIZSGÁLT MULTINACIONÁLIS VÁLLALAT MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZERÉNEK KRITIKAI ELEMZÉSE

Az 5.1. pontban ismertetett adatgyűjtés és –elemzés rámutatott arra, hogy 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 vállalatok esetében volt érdemes elvégezni.

5.2.1./ A minőségirányítás szervezeti támogatása

A minőségirányítás minden országban, ahol a vizsgált multinacionális kereskedelmi vállalat jelen van, hasonló belső szabványokra, előírásokra épül, amelyek angol mintán alapulnak és minden országban a helyi viszonyokra adaptálják őket. Az anyaországban 1972. óta működik a minőségirányítási rendszer és komoly tapasztalatokat halmoztak fel az évtizedek alatt ezen a területen.

A vizsgált cég áruházainak működését segítő osztályon kezdetben egy személy, majd 3 fő foglalkozott egyrészt az élelmiszerbiztonsági megfelelőségért, másrészt a

kereskedelmi jog előírásainak betartatásáért élelmiszer és nem élelmiszer termékek esetében egyaránt.

A magyarországi minőségirányítási osztály 2002. szeptemberében alakult meg. A cég szervezeti felépítésében a minőségirányítási osztály a beszerzéshez tartozik, így a Kereskedelmi igazgató közvetlen beosztottja a Minőségirányítási vezető, akinek közvetlen alkalmazottai az Élelmiszer-biztonsági vezető, Munkavédelmi vezető, Non-food termékbiztonsági vezető, Minőségirányítási projektmenedzser, Minőségirányítási koordinátor és egy jogász.

Az Élelmiszer-biztonsági vezető a központban 6 munkatárs tevékenységét - akik különböző részeiért felelnek az élelmiszer biztonság területének - valamint a minőségellenőrök munkáját irányítja.

5.2.2./ A minőségirányítási rendszer bemutatása

A vizsgált multinacionális kereskedelmi vállalkozás egyedi minőségirányítási rendszert működtet az anyavállalat mintájára, mely ötvözi többek között az ISO 9001, ISO 22000, BRC, IFS, HACCP továbbá a magyar és Európai Uniós jogszabályok követelményeit. Az áruházakban, elosztó központjaiban a HACCP rendszer a törvényi előírásoknak megfelelően 2002. január 1-e óta működik.

A vizsgált multinacionális kereskedelmi vállalat minőségpolitikája a vásárló igényeinek és elvárásainak való megfelelésen alapul. A vállalat beszállítóival együttműködve munkálkodik azon, hogy mindig biztonságos, jó minőségű és vásárlói számára értéket képviselő termékeket tudjon számukra biztosítani.

Minőségfelügyeleti rendszerének segítségével ellenőrzi és biztosítja a forgalmazás jogszabályi feltételeit és azt, hogy a vizsgált multinacionális kereskedelmi vállalat saját márkás termékeinek minősége megfeleljen a vásárlók elvárásainak, biztonságosak legyenek, és a törvényi előírások betartásával kerüljenek forgalomba.

A központi iroda, a raktárak és az áruházak működését szabályzatok, eljárások szabályozzák, melyeket mindig az adott területért felelős vezető ír meg, s a cég vezetője hagy jóvá.

Hatékony belső ellenőrzési rendszer lett kiépítve az áruházak, raktárak működésének ellenőrzésére: havi / negyedévenkénti / éves élelmiszerbiztonsági és fogyasztóvédelmi auditok végzése az összes áruházban a minőségirányítási projektmenedzserek által.

Az áruházak és a raktárak Belső ellenőrzési kézikönyv alapján napi szintű ellenőrzéseket végeznek a megfelelés érdekében.

5.2.3./ Beszerzés

Az áruházakban forgalmazott termékek beszerzése központilag történik. Nincs mód egyedi, az áruházak által történő beszerzésre.

Két fő területre tagolódik a művelet: élelmiszer és nem élelmiszer beszerzésre. Ez tovább bomlik frissáru, szárazáru, valamint hardline (barkács és műszaki termékek) és softline (ruházat, cipő, lakástextil) területekre.

A területek tovább aprózódnak, ahol egy-egy beszerző egy kisebb területért, termékkörért felel. A beszerzők felelnek a választék, a vizsgált multinacionális kereskedelmi vállalat üzletpolitikájának megfelelő árak, árrés kialakításáért, akciók, promóciók leszervezéséért, saját márkás termékek belistázásáért.

A frissáru területen a beszerzők munkáját technológusok segítik. Feladataik többek között a szakmai segítségnyújtás, a gyártmánylapok elkészítése az áruházakban előállított termékekre, a nem saját márkás beszállítók auditálása, ellenőrzése, termékproblémák kezelése. (Ld. ehhez a 2. sz. *mellékletet*.)

5.2.4./ Saját márkás termékek

Általános tendencia, hogy a kereskedelmi láncok egyre nagyobb számban jelennek meg ún. saját márkás vagy más néven kereskedelmi márkás termékekkel a piacon. A kereskedelmi márkák előnye, hogy növelni tudják a fogyasztást, és többletvásárlásra ösztönöznek.

A saját márkás termékekkel az üzletlánc márkaértékének erősítésére törekszik, másrészt megfelelő fegyver a versenytársaival folytatott árharcban, harmadrészt a vásárlás növelésével gyors profitot termel. A GFKI kutatásai szerint minden magyar felnőtt évente legalább egyszer vásárol egy saját márkás terméket kb. 400 forintért. A kereskedelmi márkás termékek növekedési rátája – a kínai piacot követően – a közép európai régióban a legjelentősebb, 2002-ről 2003-ra közel duplájára nőtt. A napi fogyasztási cikkek piacán 2003-ban a kereskedelmi márkás termékek aránya 15% körüli volt, amely körülbelül 314 milliárd forint árbevételt hozott a kereskedelmi láncoknak. Ezt a bevételt körülbelül 1800-1900 termékkel érték el. Ezen termékek döntő hányada (közel kétharmada) élelmiszer, egyötöde testápoló és a maradék tisztítószer. A kereskedelmi márkára jellemző, hogy 20-30%-al olcsóbbak a piacvezető márkáknál.

A magyar élelmiszer-kereskedelmi láncok közül több is rendelkezik saját márkás termékkel. A Metro láncnak Aro név alatt futnak termékei, a Profi láncnak Profi

márkanév alatt, a Spar termékei a Spar logot viselik, míg a Coop üzletláncnak Coop néven kerülnek polcra a termékei, a felsorolás a teljesség igénye nélkül történt.

A vizsgált multinacionális kereskedelmi vállalat áruházláncának igen fejlett saját márkás termékkategóriái vannak, amelyet négy csoportba sorolhatunk – ezek a gazdaságos, standard, fitt és prémium – a négy kategóriában közel ezer termékkel.

A kereskedelmi láncok között a legnagyobb arányban a vizsgált kereskedelmi vállalat polcain találhatóak meg a kereskedelmi márkás termékek (kb. 12%), és az első helyet három éve uralja. Ezt követi a Penny Market, majd a Cora, Profi, Spar, Coop, Metro és legvégül az Auchan. A különböző láncok által létrehozott saját márkás termékek a piacon alacsony áron jelennek meg, mivel számos olyan költséget nem tartalmaz a fogyasztói ár – vagy jóval kevésbé hangsúlyosan – amelyet a hasonló termékeknek ki kell gazdálkodnia.

Érdekességgként megemlítem, hogy a 2004-es adatok szerint két területen nincs kereskedelmi márka, ez a bébiétel és a cigaretta (Piaci pozíciók most és a közeljövőben, Internet:<http://www.gfk.hu/sajtokoz/118.htm>. (2008.06.11.)

A vizsgált multinacionális kereskedelmi vállalat saját márkaneve alatt olyan termékeket kíván vásárlóinak kínálni, amelyek:

- biztonságosak (egészségre ártalmatlanok),
- megfelelnek a törvények és rendeletek előírásainak,
- minőségük egyenletes és megbízható,
- áruk a minőséggel összhangban előnyt nyújt a vevő számára.

A vizsgált multinacionális kereskedelmi vállalat termékcsaládjainak bemutatása

- a) A GAZDASÁGOS (kék-fehér csíkos csomagolású) saját márkás termékek árát olyan alacsonyan tartja a vállalat, hogy minden más kiskereskedelemben kapható azonos kategóriájú és kiszerezésű terméknel olcsóbbak legyenek. Ezekre a termékekre a vizsgált vállalat árgaranciát vállal. Jelenleg több mint 410 féle termék van, ebből 289 élelmiszer.
- b) A STANDARD (színes csomagolású) saját márkás termékek az ismert márkákkal egy minőségi kategóriába tartoznak és akár 20%-kal olcsóbban vásárolhatók meg. Közel 700 termék minden termékkörből, melyből élelmiszer 435.

- c) A PRÉRIUM kategória minősége meghaladja a Standard termékekét és egy olyan pluszt nyújt, mely más termékekre nem jellemző. 7 ilyen kategóriájú élelmiszer van jelenleg forgalomban tea és fagylalt termékkörből.
- d) A vizsgált multinacionális kereskedelmi vállalat negyedik saját márkás termékcsaládja az egészséges életmód híveinek szól. Azoknak ajánlja a vizsgált kereskedelmi vállalat a FITT termékeit, akik odafigyelnek a helyes táplálkozásra, és tenni akarnak saját és családjuk egészségéért. Ezek a reform konyha nélkülözhetetlen kellékei. E termékek fogyasztói mindennap megfelelő mennyiségű vitaminhoz és ásványi anyagokhoz juttatják szervezetüket. A Fitt termékcsalád tagjai kizárólag egészséges termékek lehetnek. A termékcsalád mindegyike rendelkezik kalóriatáblázattal, amely a fogyókúrázók sikereihez is nagyban hozzájárulhat. 60 ilyen típusú terméket forgalmaznak.

A vizsgált kereskedelmi vállalat megköveteli beszállítóitól, hogy csak olyan élelmiszer-összetevőket használjanak az általuk előállított saját márkás termékekben, amelyek nem tartalmaznak génmódosított összetevőket és potenciális allergén összetevőket.

A fentebb megfogalmazott célok megvalósítását szolgálja a termékfejlesztési, élelmiszerbiztonsági és minőség-ellenőrzési követelményrendszer, amely az alábbi elemekből áll:

1. Termékfejlesztés folyamatában:

- minőségi előírások, specifikációk ellenőrzése,
- élelmiszerbiztonsági, minőségirányítási és a törvényeknek való megfelelésre vonatkozó követelmények ellenőrzése,
- az új termékeknek a vizsgált multinacionális vállalat általi jóváhagyása.

2. Termék monitoring vizsgálatban:

- a minőségi előírások betartásának felügyelete a specifikáció és a jogszabályi előírások alapján,
- az élelmiszerbiztonsági és minőségügyi követelmények betartásának felügyelete.

A vizsgált multinacionális vállalat minőségirányítási és -ellenőrzési rendszerét egy saját márkás termék útján keresztül mutatom be, a termékfejlesztéstől kezdve a raktározáson keresztül az áruházi értékesítésig. A termékfejlesztés körültekintő előkészítése és megtervezése rendkívül fontos, és meghatározó az új termék piaci sikereinek megalapozásában. (SZABÓ-HEGEDŰS, 2006)

5.2.4.1/ Beszállítók kiválasztása

A vizsgált kereskedelmi vállalat által kínált élelmiszerek 80%-a magyarországi beszállítóktól származik. A vállalat célja a hazai beszállítói kapcsolatok folyamatos elmélyítése és fejlesztése. A cég jelenleg több mint 1.700 magyar beszállítóval dolgozik szoros együttműködésben azért, hogy a színvonal megfeleljen az Európai Unió elvárásoknak. Történik termékek importálása a cég saját import osztálya által, melyek saját emblémával vannak ellátva. Általában a vizsgált kereskedelmi lánc más országokba is szállító cégek közül kerülnek ki a magyarországi beszállítók is.

A termékkör kialakításánál az a cél, hogy minden kategória rendelkezzen saját márkás termékkel, minimum egy gazdaságossal és egy standarddal. Miután a beszerző úgy dönt, hogy saját márkás terméket kíván belistázni, tendert ír ki a beszállítók között, akik abban a termékkörben szállítanak be. A pályázatot elnyerő cégre készül egy időterv, amely a saját márkás termék bevezetésének folyamatának lépéseit tartalmazza a felelősök megjelölésével.

Ennek első lépése egy előaudit a kiválasztott beszállítónál, és a BRC követelmények teljesülésének ellenőrzése. (Ld. ehhez a 2. sz. mellékletet.)

5.2.4.2./ A gyártók auditálásának folyamata

A beszállítókat első alkalmazásuk előtt az élelmiszer-biztonsági auditor helyszíni felülvizsgálat keretében értékeli, minősíti. A termékfejlesztés folyamatában a gyártó felkészültségét kétlépcsős audittal ellenőrzik az élelmiszer-biztonsági auditorok. Az első lépcső az előaudit, amikor a beszállítónak azt a képességét vizsgálják, hogy az adott saját márkás terméket milyen élelmiszer-biztonsági és minőségi színvonalon tudja gyártani a BRC követelményrendszer alapján. Fő fejezetei: a HACCP rendszer, minőségirányítási rendszer, a termelési környezet, a termék- és a folyamat-szabályozás és a személyzet. Az alapkövetelményeknek való megfelelést ellenőrzése az élelmiszer-biztonsági auditorok feladata.

Az előaudit teljes körű, valamennyi – a vizsgált multinacionális kereskedelmi vállalat saját márkás termék előállítását érintő - technológiai folyamata ellenőrzésre kerül. Új beszállító előauditját a termékfejlesztési folyamatban szükség esetén – pl. ha kritikus élelmiszerbiztonsági probléma merül fel az előaudit során – követheti az ellenőrző, azaz reaudit. Ha megfelelt minősítést kap, akkor folytatódhat a termékfejlesztés, ha nem felelt meg, csak akkor folytatódhat a fejlesztés, ha a hibáit kijavítja.

a) Felkészülés az auditra

Az auditor információkat kér be a beszerzőtől a beszállító elmúlt időszakban folytatott tevékenységeiről és az esetleges nem megfelelő minőségű termék beszállításról, valamint információkat gyűjt az élelmiszer-biztonsági vezetőtől a termékreklamációkról, azok esetleges trendjéről. Vásárlói reklamációs jegyzőkönyveket, adatlapokat, áru átvételi jegyeket, esetleges hatósági jegyzőkönyveket kér be az Élelmiszer-biztonsági projekt menedzsertől, ha az auditálandó beszállító már szállít saját brand terméket áruházaiukba. A nyomon követhetőség ellenőrzése céljából a dokumentumokat az utolsó beszállítások közül választja ki (amennyiben már beszállít a vizsgált vállalatnak).

Az audit esedékessé válását követően a kijelölt élelmiszer-biztonsági auditor a beszállítót értesíti az élelmiszer-biztonsági felülvizsgálat időpontjáról. Ekkor kell pontosítani a beszállított saját márkás termékek körét és egyeztetni az audittal kapcsolatos egyéb technikai kérdéseket. A megkereséssel egyidejűleg megtörténik a BRC követelményrendszer kiküldése a beszállítónak.

Az összegyűjtött beszállítói információk alapján az auditor súlyozni tudja az audit során megvizsgálni kívánt területeket, folyamatokat.

Áttekinti a területre vonatkozó jogszabályi előírásokat, amelyeket a BRC követelményrendszernek történő megfelelés mellett szintén ellenőriz.

Ezt követően a 3.sz. *melléklet*nek megfelelően elkészíti az audit programot. Az audit program időben lehatárolja a felülvizsgálat egységeit és amennyiben lehetséges megadja, hogy adott területeken ki az interjú partner. Az audit programot jóváhagyásra elküldi a beszállítóhoz, és az élelmiszer-biztonsági vezetőhöz.

b) Helyszíni audit

A helyszíni audit során az élelmiszer-biztonsági auditor a követelményeknek való megfelelést ellenőrzi az auditálásba bevont folyamatokon, területeken.

Ellenőrzi az előző auditokon felvett nem megfelelőségek hibajavító tevékenységeit, amennyiben már auditálta a céget.

Dokumentum ellenőrzést végez, amely során áttekinti, hogy a beszállító rendelkezik-e minden olyan engedéllyel és szakhatósági hozzájárulással, amely a termék előállításához szükséges. Megvizsgálja a társaság minőségirányítási és élelmiszer-biztonsági dokumentációs rendszerét.

Megtekinti a termék előállítási folyamatát. Ellenőrzi a jogszabályi, minőségi, GMP, GHP és az élelmiszer-biztonsági előírásoknak való gyakorlati megfelelést.

A tapasztalatairól feljegyzéseket készít, és az eltérésekről tájékoztatja a beszállítót.

Az auditot követően eltérésjelentést készít (4. sz. *melléklet*), amelyben pontosan meghatározza a nem megfelelőséget, hivatkozva a BRC követelménypontra vagy jogszabályra. A jelentést a beszállító képviselőjével jóváhagyatja. A beszállítónak a nem megfelelőség javítására javaslatot kell tennie, amelyben megadja az ahhoz szükséges folyamatot, annak felelősét és határidejét.

c) *Az audit felfüggesztése*

A helyszíni élelmiszer-biztonsági auditot az auditor felfüggesztheti abban az esetben, amennyiben valamilyen olyan súlyos élelmiszer-higiéniai, élelmiszer-biztonsági rendellenességet tapasztal, amely megkérdőjelezi a gyártó elkötelezettségét az általa előállított termék megfelelőségével kapcsolatban, illetve ha a termék emberi életre vagy egészségre veszélyes lehet. Ebben az esetben amennyiben az előállító azt igényli az audit folyamata tanácsadási nappá alakulhat át.

d) *Auditjelentés elkészítése, a beszállító minősítése*

A helyszíni audit tapasztalatai és a nem megfelelőségek figyelembe vételével az Élelmiszer-biztonsági auditor elkészíti az audit jelentését (ld. 5. sz. *melléklet*). A jelentés képezi az alapját a beszállító minősítésének, mely lehet:

- *Feltétel nélküli megfelelés:*

Amennyiben az audit során az auditor csak ajánlásokat tesz, vagy enyhe nem megfelelőségeket tapasztal, a beszerzés felé jóváhagyhatja a beszállítót.

- *Feltételes megfelelés:*

Amennyiben az audit során az auditor súlyos nem megfelelőséget tapasztal csak abban az esetben engedélyezheti - élelmiszer-biztonsági szempontból - a beszállítást ha a beszállító a nem megfelelőséget adott határidőre kijavította.

- *Elutasítási javaslat:*

Abban az esetben ha az új beszállító folyamatában kritikus nem megfelelőséget tapasztal, akkor a beszállító további vizsgálatát a kritikus nem megfelelőség javításáig el kell utasítani.

- *Kilistázási javaslat:*

Abban az esetben, ha a beszállítóval a beszállítási folyamat során rendszeresen súlyos nem megfelelőséget tapasztal, a beszállítási tevékenységet fel kell függeszteni.

A jelentés törzspéldánya a Minőségirányítási osztály központi számítógépes adatbázisába kerül. A jelentést a kijelölt élelmiszer-biztonsági auditor az eltérésjelentések beérkezését követő egy héten belül megküldi a beszállítónak, a beszerzőnek és a beszerzési osztály vezetőjének.

e) A nem megfelelőségek javításának ellenőrzése

Kisebbségi, vagy enyhe nem megfelelőségek és dokumentációs hibák esetén a nem megfelelőségek kijavítása vagy a dokumentáció bekérésével, vagy a következő tervezett élelmiszer-biztonsági audittal kerül ellenőrzésre. A súlyos nem megfelelőségek esetében ismételt helyszíni reaudit során győződik meg az élelmiszer-biztonsági auditor a nem megfelelőség javításáról.

Az auditot követően kerül sor a termékspecifikáció ellenőrzésére is.

5.2.4.3./ Minőségi előírások, specifikációk

A sikeres auditot követően kiküldésre kerül az információs beszállítói csomag, amelynek alapján a cég elkészíti a termék specifikációját, s jóváhagyásra megküldi a vállalat központjába.

A minőségi előírásokban egyértelműen, részletesen, pontosan és ellenőrzésre alkalmas módon kell rögzíteni a termék, az előállításához felhasznált anyagok, összetevők, a technológia és csomagolás minden olyan fontos tulajdonságát és jellemzőjét, amely a vásárlónak a termékről kialakított véleménye, illetve a hatósági előírások betartása szempontjából fontos, és amelyek biztosítják a termék egyenletes minőségét.

A vállalat minőségi követelményei a nemzetközi piac igényeit figyelembe véve kerültek kialakításra, ezért néhány esetben részletesebb, vagy a hazai gyakorlatban a szokásostól eltérő formájú (pl. érzékszervi előírások) információra van szükség elkészítésükhöz.

Ellenőrzését és jóváhagyását az élelmiszerbiztonsági specialista végzi.

Az Élelmiszer-biztonsági specialista köteles a specifikációt (1. oldalát az 6. számú melléklet mutatja) annak beérkezésétől számított 2 héten belül átnézni és véleményezni. Amennyiben a specifikáció rendben van, azt a beszállítónak aláírásra visszaküldi és ezzel egy időben elindítja a termék érzékszervi, fizikai, kémiai és mikrobiológiai vizsgálatát.

Ha hibát vagy hiányosságot tapasztal, akkor intézkedik azok kijavításáról ill. pótlásáról.

A javítások és pótlások elvégzése után a specifikációt újra át kell nézni. A termék szövegtervét ellenőrzés és jóváhagyás után elküldi szerkesztésre.

A beszállító által aláírt és 2 példányban visszaküldött specifikáció akkor kerül a vizsgált multinacionális kereskedelmi vállalat által is jóváhagyásra, ha a cég az élelmiszer-biztonsági auditon megfelelt, a termék a laborvizsgálati jegyzőkönyvek alapján élelmiszer-biztonsági és minőségi szempontból is megfelel a specifikációban rögzített követelményeknek és jóváhagyott szövegtervvel rendelkezik.

A vizsgált vállalat által is aláírt specifikációkból a beszállító egy példányt visszakap.

A beszállító köteles a vállalatot a terméket érintő minden módosításról (beltartalmi, technológiai, csomagolóanyag stb.) e-mailben értesíteni. Amennyiben a módosítási igényt a jóváhagyják, a specifikációt is módosítani kell a változtatásnak megfelelően.

5.2.4.4./ Érzékszervi bírálatok (Ld. a 4.1.2.2. pontban.)

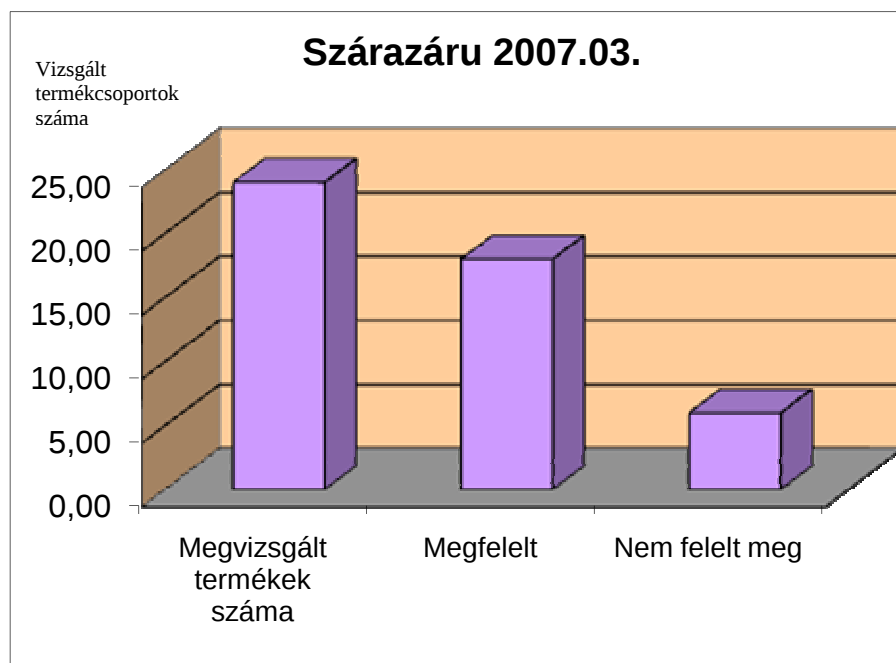
A saját márkás termékeket életciklusuk folyamán több alkalommal vizsgálják.

Először a fejlesztési folyamatban két alkalommal történhet érzékszervi bírálat: a tendereztetést követően, majd a fejlesztés folyamán történt módosítás után.

A forgalomba kerülést követően a vállalat által forgalmazott saját márkás termékek évente egyszer esnek át érzékszervi bírálaton. A standard kategóriában a benchmark termék minőségével vetik össze. A gazdaságos, a fitt és a prémium termék kategóriák esetében - benchmark hiányában - a piacon hasonló tulajdonságokkal rendelkező termékkel hasonlítják össze, vagy a bevezetni kívánt terméket vetik össze a jelenleg forgalmazott termékkel. A cél az, hogy a termék a saját kategóriájában ugyanazt vagy még magasabb minőségi szintet képviseljen, mint a piacvezető termékek.

A bírálati lapok mintáit a 7-8. sz. *melléletek* tartalmazzák.

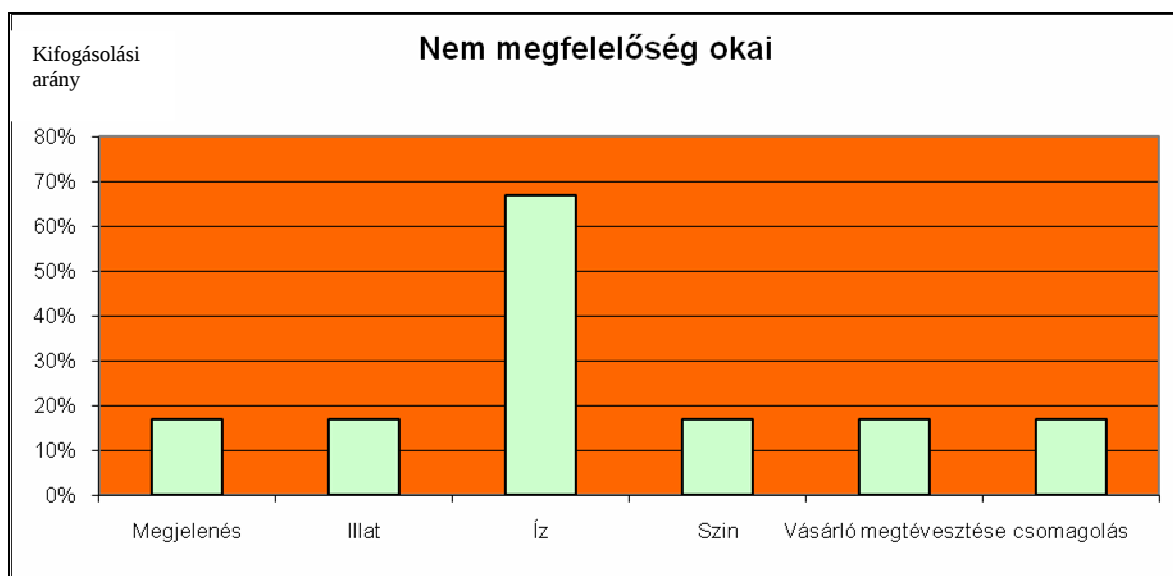
Az elvégzett bírálatokról havi lebontásban beszámoló készül. A 2007. márciusi bírálatok kimutatását a 14. és 16. ábra mutatja, a nem megfelelések értékelésére egy példát a 15. ábrán láthatunk.



(Forrás: Saját értékelés)

14. ábra: A szárazáruk érzékszervi vizsgálatának eredményei

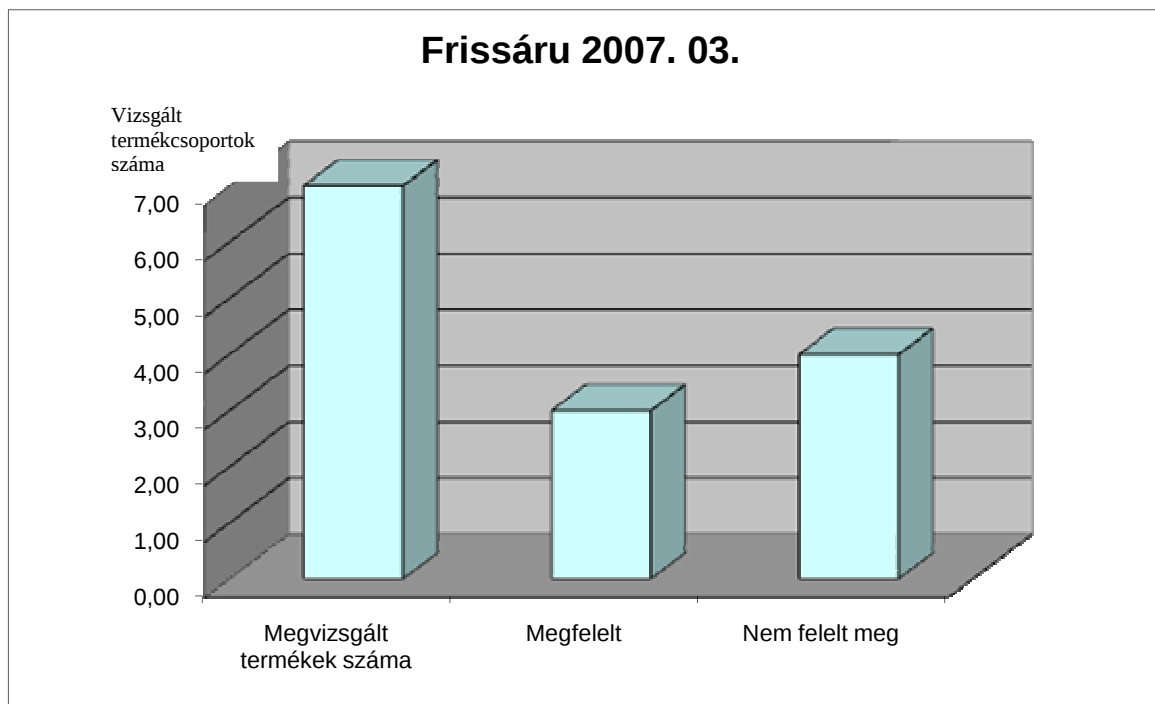
A nem megfelelőségek leggyakoribb oka az ízbeli eltérés (67%) volt, az illat, a szín, a csomagolás, a megjelenés egyenlő arányban fordult elő (17-17%). Következő lépésként a beszállítókat értesítették az eredményekről, és intézkedési tervet kértek tőlük arra vonatkozóan, hogy milyen feltételek mellett, milyen változtatásokat tudnak tenni a nem megfelelőség elhárítására.



(Forrás: Saját értékelés)

15. ábra: A termékek nem megfelelőségének okai

A Frissáru területén végzett érzékszervi bírálatok több, mint 50%-a nem felelt meg:



(Forrás: Saját értékelés)

16. ábra: A frissárak érzékszervi vizsgálatának eredményei

Amennyiben a termék összes érzékszervi tulajdonsága nem megfelelő minősítést kapott, az élelmiszer-biztonsági munkatárs kilistázási javaslattal élt a termékek sorsát illetően.

A bírálat kiértékelése után a termék azonosító lapját a minőség-biztosítási munkatárs tölti ki. Amennyiben a saját márkás termék nem megfelelést kap a vizsgálaton, akkor ezt fel kell vezetni a termékazonosító lapra a következő lépésekkel együtt. A terméket újabb bírálatnak vetik alá, és addig ismétlik, ameddig meg nem felel a termék a specifikációban rögzített követelményeknek, amíg el nem éri a benchmark minőségét.

Fentiek alapján megállapítottam, hogy a vizsgált multinacionális kereskedelmi vállalkozásnál a minőségirányítási rendszer kiépült, felöleli a főfolyamatokat, és hatékonyan működteti is.

5.2.5./ Logisztikai központok, áruházak

A vizsgált multinacionális kereskedelmi vállalat által kínált élelmiszerek 80%-a magyarországi beszállítóktól származik. A vállalat célja a hazai beszállítói kapcsolatok folyamatos elmélyítése és fejlesztése. A cég jelenleg több mint 1.700 magyar beszállítóval dolgozik szoros együttműködésben azért, hogy a színvonal megfeleljen a vevői elvárásoknak.

A kezdeti időkben a győri központú szárazáru raktárból, illetve főképpen a szállítók közvetlenül boltra történő kiszállításával valósult meg a boltok kiszolgálása. Később, az áruházak számának növekedésével a bérelt, budafoki szárazáru és non-food raktár látta el a disztribúciós feladatokat. A hipermarketek számának folyamatos növekedése miatt azonban 2 év múlva már az új raktár is kevésnek bizonyult. A terjeszkedés velejárója volt, hogy a vizsgált multinacionális kereskedelmi vállalat elsősorban a boltok nyitására koncentrált, míg a kiszolgáló létesítmények építése háttérbe szorult. Az ellátási lánc alapeleme korábban az volt, hogy a partnerek közvetlenül a boltokba szállították az árut. E rendszer hatékonysága azonban számos ponton megkérdőjelezhető, emellett lényegesen több volt az adminisztráció, sorokban álltak a kamionok az áruházak hátsó kapuibán. Már a budafoki raktár is részben kiküszöbölte mindezt, azonban még voltak lehetőségek előrelépésre ezen a területen. Elsősorban az infrastruktúra fejlesztése vált szükségessé, amelynek első lépése több saját létesítmény felépítése volt, melyet követett egy frissáru elosztó központ. Mára a fagyasztott termékeket leszámítva minden áru a logisztikai központokból kerül ki az áruházakba.

A tartós élelmiszer disztribúciós központ

Herceghalmon jött létre az ország első centralizált logisztikai központja, mely Közép-Európában is egyedülálló.

2003. novemberében területe 20 000-ről 40 000 négyzetméterre bővült, melyből mintegy 31 000 m² állványozott. A kibővített raktár több mint 7000 szárazáru (tartós élelmiszer) és megközelítőleg 15000 non-food cikk tárolására képes a rendelkezésre álló 8460 kommissiózó- és 38 000 tároló helyen.

A tárolt termékcsoporthoz a következők:

- élelmiszerek: alapvető élelmiszerek, cukor, liszt, só, étolaj, fűszerek, édességek, kávé, tea, kekszek, száraztészta, cereália termékek, margarinok, sütőipari adalékanyagok (saját sütőüzemek számára), italok, konzervek, bébiételek
- alkoholos italok, ásványvizek, üdítőitalok,
- kozmetika, háztartási vegyi áruk,

- állateledel,
- non-food termékek.

A szortírozó gép telepítése jelentette a következő fázist, melyet 2004 közepén helyeztek üzembe, és több mint 9000 m²-t foglal el a raktár alapterületéből. A szortírozógép telepítésével javult az ellátás biztonsága, növekedett az áruházakba érkezés pontossága, csökkent a várakozási idő. A szortírozó gép bármit tud kezelni 30 dkg és 25 kg között.

Frissáru Elosztó Központ

2004. szeptember 8-án nyílt meg 27 000 négyzetméter területen Gyálon, amely további bővítésre is kínált lehetőséget.

A frissáru termékek központi elosztása innen történik, melyek az alábbi árukat tartalmazzák:

- zöldség és gyümölcs,
- hús, baromfi, hal,
- tej és tejtermékek,
- csemegeárúk és,
- hidegkonyhai és cukrászati készítmények.

A raktárhoz tartozik egy ládamosó, ahol a göngyölegek tisztítása történik. Az áruházak több mint 3000 terméket rendelnek jelenleg, és ennek száma csak növekszik a jövőben.

Az áru előre meghatározott időablakok szerint érkezik a szállítótól az elosztó központba reggel 6 és 8 óra között. Az első raktár Európában, ahol elejétől a végéig szkennelve veszik át az árut rádiófrekvenciás technológia alkalmazásával.

A termékek egy alacsony hőmérsékletű csarnokba kerülnek, melynek két része van: egy 15000m²-es 1 C°-os csarnok, ahova a baromfi, hús, csemege, tej és hal érkezik és egy 6000m²-es 12 C°-os csarnok, ahova a zöldség és gyümölcs kerül betárolásra.

A minőség-ellenőrzés itt történik, az áruházakban már nincs áruátvételnél részletes mennyiségi és minőségi ellenőrzés. Ezt követően szortírozzák az árukat az áruházak szerint.

Az elszállítás mindig ugyanaznap történik este 6 után a saját járműflottával.

Áruházak

A vizsgált vállalat szupemarketeket és hipermarketeket üzemeltet hazánkban. A szupemarketek alatt a 100-2500 m²-es eladóterű, elsősorban önkiszolgáló jellegű

élelmiszerüzleteket értjük. A hipermarketek 5000 m² feletti eladótérrel rendelkeznek, és az élelmiszerek mellett jelentős arányban nem élelmiszer jellegű termékeket is forgalmaznak.

Az áruházak méretük szerint 3 kategóriába sorolhatók: 15.000 m²-es, 5000-10.000 m² közöttiek és 3000 m² alapterületűek. Ez utóbbi a jelenleg létező legkisebb formátumú.

A területnek megfelelően változik a termékválaszték. A nagy áruházak 55.000 a kicsik közel 20. 000 féle árut forgalmaznak.

Az áruházak területén, az ún. koncessziós részen tucatnyi kis üzlet - többek között herbária, ékszerbolt, gyorstisztító, étterem, posta, bank - biztosítja még a vásárlók teljes kiszolgálását.

Az autóval érkező vásárlók részére az áruház méretével arányos ingyenes parkolók található, de gondol az autóval nem rendelkező vevőire is. A cég igyekszik minél könnyebbé és egyszerűbbé tenni a vásárlás körülményeit, így minden városban az áruház saját szerződéses járatot is üzemeltet.

5.2.6./ Az elosztó központok, áruházak működésének szabályozása

A vizsgált kereskedelmi vállalat is igyekezett megfelelni a követelményeknek, előírásoknak. 2001. novemberében kezdte el kidolgozni a HACCP rendszerét.

HACCP kézikönyv

A vállalat áruházaiban és raktáraiban meghatározták tevékenységük mindazon lépéseit, amelyek az élelmiszer-biztonság szempontjából kritikusak. Ennek során kiválasztották a megfelelő biztonsági eljárásokat, gondoskodtak azok végrehajtásáról, fenntartásáról, felülvizsgálatáról a HACCP rendszer keretein belül. A HACCP elemzés a " Codex Alimentarius Hungaricus 1-2-18/1993 " módosított változatában leírtakon alapul.

A kézikönyv tartalmazza mindazon információkat, melyek a rendszer felépítését, működtetésének módját mutatják be.

A cég élelmiszer raktározással, előállításával, kereskedelemmel foglalkozó tevékenysége esetén a HACCP rendszer értelemszerűen nem termékekre, hanem az élelmiszer biztonság szempontjából azonos csoportba sorolható termékek értékesítési folyamatára lett kidolgozva.

1. Ezek a termékcsoporthoz a következők:; marha és sertéshús, baromfihús, friss zöldség, gyümölcs, friss élő hal, feldolgozott hal, cukrászat, pékség, szárászárak,

fagyasztott termékek, csemege darabolt felvágott, csemege füstölt áru, csemege előre csomagolt áruk, sajt feldolgozás, tejtermékek, meleg konyhai termékek, grill.

2. Az értékesítési folyamatok leírása a következőket tartalmazza:

- a termékcsoporthoz rövid szöveges leírását,
- a termékcsoporthoz biztonságos forgalmazását lehetővé tévő beszerzés, áruátvétel, raktározás, forgalmazás (előkészítés, eladó térben való bemutatás) feltételeit,
- a termékcsoporthoz jellemző minőség megőrzési időt,
- amennyiben helyben előállított, vagy csomagolt termékekről van szó a felhasználható nyersanyagok és csomagoló anyagok minőségi előírásait,
- takarítási módszert,
- egyéb, az elemzéshez kapcsolódó megjegyzéseket.

3. Az egyes értékesítési folyamatok elemzésekor meghatározták a termékcsoporthoz jellemző, és az értékesítéshez kapcsolódó fizikai, mikrobiológiai, és kémiai veszélyeket.

4. Minden értékesítési folyamatokhoz készült „folyamatábra”, amit a HACCP munkacsoport helyszíni bejárással megerősített, és a csoport vezetőjének aláírásával hitelesített.

5. Az elemzés során a folyamatábrán feltüntetett műveleti lépések alapján a „HACCP elemzési űrlap” nyomtatványon minden művelethez hozzárendelték a veszélyeket, a veszélyt kiváltó okokat, és minden okhoz a megelőzést elősegítő szabályzó módszert.

6. A „döntési fa” alkalmazásának segítségével meghatározták a kritikus szabályozási pontokat (CCP), melyek a következők:

a) *Áruátvétel*

A termékek mennyiségi és minőségi átvétele a logisztikai központokban történik, az áruházak a kiszállítást követően csak szűrőpróbaszerű ellenőrzést végeznek.

A központi raktárakban a beléptetést megelőzően ellenőrzik a szállító jármű ÁNTSZ engedélyének meglétét. Amennyiben érvényes igazolással rendelkezik, beállhat az áruátvételi zónába. A frissáru elosztó központban hűtött áruátvételi helyen történik az

ellenőrzés, ezáltal biztosítva a hűtlánc betartását. Mindkét raktárban a minőségellenőrök a következőket kontrollálják: szállító jármű higiéniai állapotát, a szakosított tárolás előírásainak betartását, a termék maghőmérsékletét, fogyaszthatósági vagy minőség megőrzési idejét, csomagolásának épségét, hal és hús esetében állatorvosi igazolást, a termékek specifikációnak való megfelelését, zöldség és gyümölcsöknél a növényvédő-szer mentességről szóló igazolást. Ha ezek bármelyike nem megfelelő vagy hiányzik, akkor az áru visszautasításra kerül. Az ellenőrzés mintavételes, szűrőpróbaszerűen történik, minimum a beszállított mennyiség 10%-át kell átnézni. Az eredmények az áruátvételi jegyen kerülnek feltüntetésre a termék neve mellett.

A b) és c) pontok mind a logisztikai központokban mind az áruházakban szigorúan ellenőrzöttek.

b) Tárolás

A hűtők hőmérsékletének ellenőrzése műszakonként kerül sor, dokumentálása a hűtőterek hőmérséklet ellenőrzési űrlapján történik. Mindkét raktár és az áruházak is rendelkeznek emellett egy vészjelző rendszerrel, ami akkor jelez, ha valamelyik hűtő hőmérséklete eléri a kritikus értéket. Nem megfelelés esetén a hűtők kiürítésére, a termékek átpakolására, a készletek mihamarabbi kiadására, illetve szükség esetén selejtezésre kerül sor.

c) Fogyaszthatósági és minőség megőrzési idők

Minden egység a maga által kidolgozott ütemterv szerint ellenőrzi a termékek fogyaszthatósági és minőség megőrzési idejét a tárolás alatt, mely dokumentálása a Fogyaszthatósági/ Minőség megőrzési ellenőrző lapon történik. Helyesbítő tevékenységként a közeli lejáratos termékekre árcsökkentés, a lejárt termékekre selejtezés van előírva.

d) Nyomon követhetőség

A pultokból csomagolás nélkül árusított termékek beazonosíthatóságára, nyomon követhetőségére szolgál. A csemege, sajt, baromfi, sertés, marha és hal osztályok lédig termékeinek útját kíséri végig a beérkezéstől a pultba kerülésig.

e) Sütés és melegen tartás

A pékség és melegkonyha területén alkalmazzák a sütési és melegen tartási idők és hőmérsékletek ellenőrzésének igazolását. Az értékeket a gyártmánylapok, technológiai leírások és a receptúrák tartalmazzák.

7. Kritikus szabályozási pont esetén a „HACCP elemzési lap”-on az alábbiak kerültek meghatározásra:

- a kritikus határértékek,
- a felügyelő eljárások (felelősség, gyakoriság megadása mellett),
- a helyesbítő intézkedések (felelősség megadása mellett),
- a szükséges nyilvántartások.

8. Az élelmiszer-biztonsági rendszer működésének felügyeletére, az elemzés megállapításainak, helyességének és hatékonyságának ellenőrzésére „Igazolási terv” készült. A tervben meghatározták az ellenőrző eljárásokat, alkalmakat, melyek alapján igazolható a tevékenység helyessége (az évenkénti audit, laboratóriumi vizsgálatok, az ÁNTSZ ellenőrzései, stb.). Az igazolási tevékenységet az élelmiszer biztonságért felelős vezető irányítja.

Élelmiszerbiztonsági Kézikönyv (ÉBK)

A közfogyasztásra szánt élelmiszer előállítását és forgalmazását az élelmiszerek előállításának és forgalmazásának élelmiszer-higiéniai feltételeiről szóló rendeletben (68/2007. (VII. 26.) FVM-EüM-SzMM együttes rendelet) foglalt higiéniai követelményeknek megfelelően kell végezni.

Az ÉBK tartalmazza az működésének az üzleti tevékenység különböző területeire vonatkozóan az élelmiszer biztonsági rendszert meghatározó eljárásokat. Leírja, hogy mit, miért, hol, mikor, kinek, és hogyan kell elvégezni az élelmiszer – biztonság folyamatos fenntartása érdekében.

Az eljárások olyan részletességgel vannak megfogalmazva, hogy azok alapján az egyes tevékenységek pontosan elvégezhetők legyenek, illetve megfeleljenek az új dolgozók alapoktatására, betanítására is. Az egyes eljárások mellékletként tartalmazzák az eljárások végrehajtását igazoló nyilvántartások mintapéldányait.

Többek között a következő eljárásokat tartalmazza: dokumentumok szabályozása, reklamációk kezelése, személyi higiénia, oktatás, rágcsáló és rovarirtás, takarítás,

fertőtlenítés, mosogatás, létesítmények kialakítása, karbantartása, üvegtörések kezelése, megelőzése, termékvisszahívás, beszerzés, szállítás feltételeinek meghatározása, áruátvétel, tárolás, raktározás, hőmérséklet szabályozás, hulladékkezelés, stb.

Az egyéb jogszabály által előírt higiéniai követelmények többek között a cég ellenőrzési kézikönyvében, technológiai kézikönyveiben, utasításaiban, szabályzataiban és rutinjaiban vannak leszabályozva.

5.2.7./ A belső felülvizsgálatok, auditok rendszere

Az élelmiszerek raktározásával, forgalmazásával és előállításával foglalkozó területeken az élelmiszer-biztonság felmérésére, a HACCP rendszer hatékonyságának, az ÉBK eljárásainak, egyedi utasításainak ellenőrzésére a rendszer keretén belül belső felülvizsgálatot végeznek.

Belső ellenőrzési könyvek

E könyvek a törvény, jogszabályok és rendeletek által előírt követelmények ellenőrzésére, bírságok kivédésére, jó szándékuk bizonyítására szolgálnak.

Jelenleg alapvetően az árak megfelelőségére, az áruházi higiéniára, élelmiszer-biztonságra, fogyasztóvédelmi és egyéb kereskedelmi jogokra, valamint munka- és balesetvédelmet érintő kérdésekre koncentrálnak.

Valamennyi kereskedelmi terület rendelkezik az ellenőrzési könyvekkel.

Az ellenőrzéseket naponta kell a dolgozóknak elvégezni, melyet hetente kontrollál az adott terület osztályvezetője, havonta a kereskedelmi igazgatója.

MTL audit

Az MTL audit a vállalati előírások és irányelvek teljesítésére fekteti a hangsúlyt. Arra szolgál, hogy a kereskedelmi jogi előírásokat és a jogi dokumentációt az áruházakban ellenőrizze.

Felhívja a figyelmet a gyenge pontokra, a javítandó területekre és a lehetséges megoldásokra.

Az auditokat havi rendszerességgel az áruház személyzeti igazgatója végzi az adott osztályokon meghatározott ütemterv szerint, melynek eredményéről értesítik a Központ Minőségirányítási osztályát. A megjelölt területek részeredménye biztosítja, hogy a cég egységei havi szinten is összehasonlíthatóak legyenek. Minden áruház éves MTL audit tárgyát képezi, melyet a Minőségirányítási Projektmenedzser végez. Az éves belső felülvizsgálat részeként helyszíni élelmiszer-biztonsági és higiéniai szemle is zajlik,

melyen a belső auditot végző személyen (auditor) kívül részt vesz az egység vezetője, vagy az egység vezetője által kijelölt személyek (pl. osztályvezetők).

Három területet ellenőriznek osztályonként:

1. A belső ellenőrzési könyv és más fontos dokumentumok maradéktalanul, pontosan és a meghatározott gyakorisággal kerülnek-e kitöltésre?
2. A belső ellenőrzési könyv és egyéb dokumentációk előírt gyakoriságú vezetői ellenőrzése megtörtént-e? Tükrözik-e az odafigyelést az osztály ügyeire? Van-e hatékony következő lépés?
3. A napi gyakorlat megegyezik-e a jogi követelményekkel a belső ellenőrzési könyvnek megfelelően?

Az 1. kérdés azt bírálja el, hogy milyen hatékonyan és pontosan kerülnek kitöltésre a belső ellenőrzési könyvek és más fontos dokumentumok. Nem annak elbírálására szolgál, hogy a nem megfelelések milyen számban szerepelnek.

A nem megfelelést mutató jelzések (X), megfelelő következő lépések kijelölésével, olyan feljegyzés, ami hatékony ellenőrzést mutat.

A kérdés az osztály dokumentációjára helyezi a hangsúlyt. Természetesen itt is a belső ellenőrzési könyvek a meghatározóak. Mégis fontos minden egyéb dokumentáció figyelembevétele, amely a jogi megfelelést és az elvárható gondosságot igazolja. A belső ellenőrzési könyvekben megtalálható az audithoz szükséges minden dokumentumra való hivatkozás

A tökéletesen kitöltött belső ellenőrzési könyv is fölösleges a tényleges végrehajtás nélkül. Pl.: ha a meleg konyhánál a belső ellenőrzési könyvben √ jel szerepel a hőmérséklet ellenőrzés végrehajtásánál, meg kell keresni a feljegyzéseket és ezek alapján kell visszaellenőrizni a megfelelés hátterét.

Ez a kérdés csak az “első soros ellenőrzéseket” nézi, nem a vezetői ellenőrzést. Bármilyen ellenőrzési hiányosságot a 2. kérdés értékel.

A 2. kérdés a vezetői ellenőrzésekre koncentrál az osztályvezetőktől az igazgatókig. A bármilyen szinten elvégzett ellenőrzés megtörténtét kell vizsgálni és azt, hogy milyen eredménnyel végezték el ezeket az ellenőrzéseket. Ahol olyan problémák merülnek fel, melyek az áruház hatáskörén kívül esnek, ezeket azonosítani kell és feljegyzést kell készíteni róluk.

Az ellenőrzéseknek minden szinten meg kell jelenniük. A következő lépéseket és azok megvalósulását nyomon kell követni és hatékonyságukat ellenőrizni kell. Az

akcióterveket hosszabb időtartamú és fontosabb ügyekre kell készíteni. Fontos, hogy az áruház tudja demonstrálni, hogy az ellenőrzések a fentiek alapján történnek.

Vezetői aláírás a belső ellenőrzési könyvben vagy más fontos dokumentumban magában nem elég - alacsony pontszámot kell adni annak az osztálynak, ahol a vezetés a megfelelő működést jóváhagyta, de egyértelműen elmulasztották a nem megfelelőségek azonosítását vagy kezelését.

A 3. kérdés arra koncentrál, hogy az érvényesülő napi gyakorlat összhangban van-e a jogi előírásokkal. Annak megállapítására irányul, hogy léteznek-e olyan esetek, amelyek munkavédelmi-, egészségügyi-, környezeti- vagy fogyasztói jogi kockázatot jelentenek, azaz növelik egy felelősségre vonásnak vagy lehetséges pernek az esélyét.

Ellenőrizni kell, hogy az áruház tudja-e egyértelműen demonstrálni, hogy ilyesfajta eseteket regisztrált, helyesen és pontosan tett lépéseket rájuk vonatkozóan, és megfelelőek a helyi intézkedések a kockázatok csökkentésére és felelősségre vonás elkerülésére.

Ez a kérdés nem a dokumentációt bírálja el, hanem az áruházban megjelenő kockázatokat az audit napján. Ennek a kérdésnek a pontozásánál az osztályt egy ellenőr vagy hatósági személy szemével kell nézni: mi lenne, amit ő kiemelne.

Mindegyik kérdésre 0-4 pontot lehet adni. Az egyéni pontok alapján számolják az áruház átlagszázalékát.

A pontozás alapján a RAG (piros-sárga-zöld) szerint értékelik az osztályokat és az áruházakat:

- 75% felett zöld,
- 65-75% között sárga,
- 65% alatt piros.

Amennyiben bármelyik osztály pont nélkül végez, akkor az egész áruház minősítése piros, azaz nem megfelelt.

Az ellenőrzésről jegyzőkönyv készül, melyben rögzítésre kerülnek a nem megfelelőségek, s azok feltételezett okai.

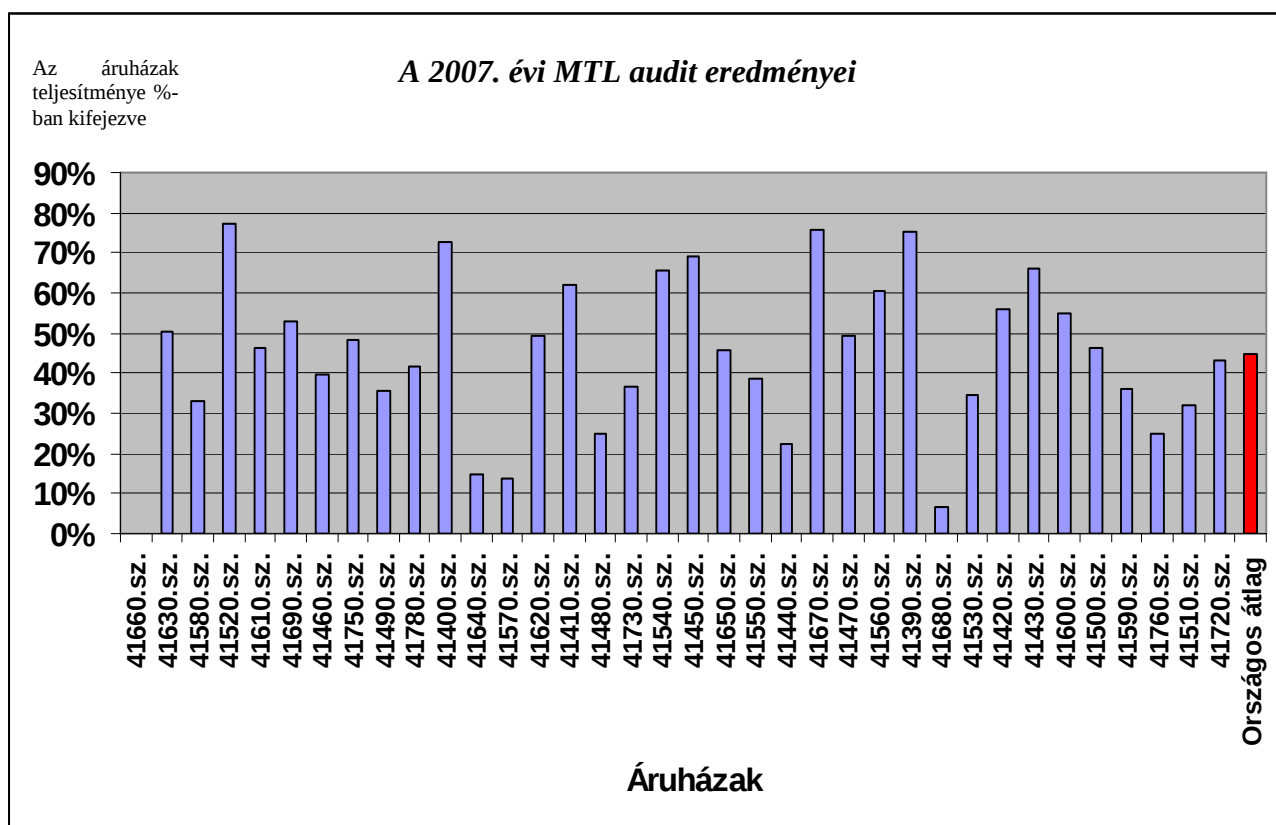
Minden audit után szükséges a következő lépések meghatározása és intézkedési terv készítése. Az intézkedési tervben egyértelmű célokat kell kitűzni és fejlődési tervet kell meghatározni a felelősök és határidők megadásával.

A jegyzőkönyvben rögzített nem megfelelőségek megszüntetésére tett, időben történő végrehajtását az auditor visszaellenőrzi.

Minden olyan esetben, amikor a felülvizsgálat során olyan valós, vagy feltételezett veszélyt tapasztalnak amely a termékek biztonságára káros hatással lehet, a felülvizsgálatot végzők lehetőség szerint saját hatáskörükben azonnal intézkednek a hiba kijavításáról.

Az auditok alkalmával a vizsgált területek teljesítményére 0-4 pontot adnak, majd áruházként összegzik a pontokat. Az áruházak teljesítményének összehasonlíthatósága érdekében a kapott összpontszámot a maximálisan elérhető pontszámhoz viszonyítják, és %-ban fejezik ki. A 2007-es évre nézve ez látható a 17. ábrán.

Az áruházak átlagos 45%- os teljesítménye rossz eredménynek minősíthető.



17. ábra: Az audit eredményei (Forrás: Saját értékelés)

A leggyakoribb problémák többek között:

- *Ármegefelelőség* (eltérő a plakáton és a polccímken található ár, a polccímken feltüntetett és a pénztárnál fizetendő összeg, nincs ár a terméknel, két különböző ár található a termék előtt)

- *Lejárt fogyaszthatósági/minőség megőrzési idejű termékek* (megtalálhatóak a raktárban, eladótérben egyaránt, a selejtezésre váró termékek nincsenek megjelölve és nincsenek elkülönítve a normál árutól)
- *Címkézés* (a csomagolóanyagot is belemérik a termék súlyába, pultos kiszolgálás esetén nem tárazzák ki a mérlegeket, a céges címke lényeges információkat takar el a csomagolt termékeken - összetételt, fogyaszthatósági/minőség megőrzési időt - ,saját gyártású termékeken nem az engedélyezett lejáratú időintervallumot tüntetik fel / nem tüntetnek fel lejáratú időpontot)
- *A nyomon követhetőséget nem biztosítják* (a dokumentációk vezetése hiányos és nem naprakész, jelöletlen termékek az egység különböző pontjain)
- *Az általános higiénia nem megfelelő* (szennyezett munkaeszközök, kézmosók eltorlaszolva, kézfertőtlenítők nem működnek, nem megfelelő személyi higiénia)
- *Karbantartási problémák* (hiányzó csempék, törött járólapok, leszakadt, hiányos szalagfüggönyök, rozsdás csövek, hiányzó mennyezeti panel, hűtők nem megfelelően hűtenek)
- *Az élelmiszerek tárolása nem megfelelő* (udvaron, földön, fal mellett tárolnak élelmiszereket, a szakosítást nem minden esetben tartják be, az előkészítő helységeket hűtőnek használják).

Az Elosztó központban és a Logisztikai központban 2005. júniusától került bevezetésre az MTL audit. Korábban az osztályvezetők ellenőrizték a dolgozókat saját ellenőrzési lista alapján. 2005. júniusától kezdve azonban havonként kerülnek vizsgálatra az egyes területek, melyet az élelmiszer-biztonsági projekt menedzser végez. Az auditok a belső ellenőrzési könyvek felépítését követik, így kiterjednek a dokumentációk, személyi higiénia, munkakörnyezeti higiénia, jó gyártási gyakorlat (GMP), selejt- és hulladékkezelés, rovar-és rágcsáló irtás ellenőrzésére az adott területeken.

5.2.8./ Nyomon követési rendszer

A biztonságos élelmiszerek forgalmazásának elengedhetetlen feltétele, hogy a termék előállítása és forgalmazása teljes folyamatában a termék nyomon követhetősége megvalósuljon.

Mindezek mellett az uniós és magyar jogszabályok is jelentős hangsúlyt fektetnek a nyomon követésre (A nyomon követhetőség fogalmánál a 178/2002/EK rendelet 4

szakaszának 18. cikkében, és az ISO 22005:2007-es szabványban foglaltakat tekintjük irányadónak.).

A jogszabályi követelmények teljesítése, és a megfogalmazott feltételek teljesülésének érdekében a vizsgált kereskedelmi vállalat hatékony nyomon követési rendszert épített ki és alkalmaz az általa forgalmazott termékek figyelemmel kísérésére.

A saját márkás terméket beszállítók esetében a nyomon követhetőség biztosítását a jogszabályi előírásokon túlmenően az ilyen terméket gyártókra vonatkozó BRC követelményrendszer is előírja. A BRC követelményrendszer megköveteli a gyártóktól, hogy olyan szintű nyomon követési rendszert működtessenek, amelyben a termékkel kapcsolatos bármilyen előállító folyamat, átdolgozás, újrafeldolgozás nyomon követése megvalósítható legyen, a termék visszahívási folyamat alapját képezze. Alapkövetelményként jelenik meg a követelményrendszerben a termék előállítása során használt anyagok beszállítóra történő visszavezetése. Állati eredetű nyersanyagoknál a nyomon követhetőség megvalósítása során marha esetében egyedi állatra, sertés és baromfi esetében élőállat beszállítóra kell a nyomon követhetőséget megvalósítani. Zöldség és gyümölcs esetében táblára vagy beszállítóra kell a visszavezethetőséget biztosítani.

A gyártás folyamán olyan szintű nyomon követhetőséget követelnek meg beszállítóiktól, hogy egy készterméket a gyártás folyamán keresztülvezetve a nyersanyag beszállítóig vissza tudjanak követni. Ezen követelmények teljesülését is a rendszeres élelmiszer-biztonsági auditok során ellenőrzik az élelmiszer-biztonsági auditorok.

A raktárba illetve az áruházakba beérkezett termékeket a termékek belistázása során kapott egyedi termékazonosító számokkal azonosítják (EAN kód). A kódokat a beszerző adja.

A kódok elhelyezése a termék csomagolásán a gyártó feladata, amelyet saját márkás termékek esetén az élelmiszer-biztonsági specialista ellenőrzi a termékspecifikációban rögzített szövegterv alapján.

A termék azonosítása ezen kódok, illetve a minőség-megőrzési vagy fogyaszthatósági idő és a gyártó alapján történik a raktárban és az áruházakban. Az azonosítókódok ellenőrzése az áruátvételt végző személy feladata. Az azonosító kódok szolgáltatják a termékvisszahívás indításához szükséges információkat.

5.2.9./ Termékvisszahívás rendszere

Amennyiben a különböző információs forrásokból olyan jelzés érkezik a vállalathoz, mely szerint egy, az áruházaiban értékesített termék nem felel meg a jogi, egészségügyi, minőségi vagy üzleti elvárásoknak, és ezáltal veszélyt jelenthet vásárló egészségére, biztonságára, vagyonára vagy a cég hírnevére, illetve nem elégíti ki egyéb jogi előírásokat, azok azonnal és teljes körűen a forgalmazásból visszahívásra kerülnek minden érintett áruházból valamint raktárakból, szükség esetén pedig a vásárlóktól is. Az ügyben érintett felek megteszik a szükséges intézkedéseket a nem megfelelő termékkel kapcsolatban. (A kitöltendő űrlapot ld. a 9. sz. *mellékletben*.)

A termékvisszahívások lehetséges okai:

- Minőségi kifogások: a termék nem felel meg a törvényi előírások által, illetve a vevők igényei által elvárt, valamint a szállító által feltüntetett minőségi feltételeknek.
- Nem megfelelő jelölés, címkézés: a termék nem felel meg a különböző vonatkozó jogszabályokban előírt jelölési és címkézési szabályozásoknak.
- Termék- / élelmiszerbiztonsági kockázat: amennyiben egy termék nem felel meg a termékek biztonságosságáról szóló, valamint az egyes termékekre külön vonatkozó jogszabályokban szereplő biztonsági előírásoknak, illetve az élelmiszerbiztonsági követelményeknek, azok potenciális veszélyt jelenthetnek a cég vásárlóinak testi épségére, egészségére, életére, vagyonára nézve.

A termékvisszahívások lehetséges forrásai:

- vevői reklamáció,
- szállítói információ,
- hatósági vizsgálat,
- belső vizsgálatok (WIBI) nyomán,
- áruházról származó információ.

Amennyiben a Minőségirányítási Osztály vagy a Beszerzés úgy határoz a különböző forrásokból kapott információk alapján, hogy egy, már forgalmazott termékkel kapcsolatban a felsorolt okok bármelyike miatt annak visszahívását kell elrendelni az áruházakból, ennek folyamata a következők alapján zajlik le:

1. A Minőségirányítási Osztály vagy a Beszerzés értesül a hiányosságokról a megfelelő forrásokból (hatóság által felvett jegyzőkönyv, határozat, szállítói információ, stb.) és dönt a termék visszahívásáról.
2. Az Élelmiszer-biztonsági projekt menedzser értesíti a felelős beszerzőt a nem megfelelésegről, hiányosságról, és egyben felhívja a figyelmét, hogy a termék az adott okból visszahívásra kell kerüljön az áruházakból, raktárakból és kéri a szállító azonnali értesítését, valamint a termékhez kapcsolódó adatokat. A beszerzővel egy időben az illetékes Területi Beszerzési Vezetőt és Beszerzési Igazgatót is értesíteni kell a várható visszahívásról és ennek okáról.
3. A Minőségirányítási Osztály munkatársa a beszerző által kapott adatok alapján kitölti a TVH-t (termék visszahívás c. formanyomtatványt) és továbbítja azt a Support Office kommunikációs osztályára.
4. A beszerző ezzel párhuzamosan értesíti a szállítót, és információt kér a várható intézkedéseket illetően, melyet azonnal továbbít a megfelelő személynek a Minőségirányítási Osztályra. Amennyiben ez a visszahívás kommunikálása előtt érkezik meg, fel kell tüntetni a visszahívási formátumon, és az ezzel együtt kell kiküldeni.
5. Visszont ha csak a kiküldés után derül ki, hogy a szállító milyen formában kívánja a termékkel kapcsolatos hiányosságot korrigálni, pótolni, azt a beszerzőnek 3 napon belül– egyeztetve a Minőségirányítási Osztály felelős személyével – kommunikálnia kell a Napi Hírekben az áruházak felé, akiknek a megadott instrukció alapján kell cselekedniük.
6. A Support Office a Napi Hírekben kommunikálja az áruházak számára a visszahívásról szóló utasítást.
7. Az áruház a hírekben küldött dokumentumban szereplő adatok alapján azonnal begyűjti a terméket az eladótérről, és azt a raktár elkülönített részén, megfelelő megkülönböztető jelzéssel ellátva („Nem értékesíthető!” felirattal) tárolja tovább, valamint a kiadott utasítás szerint azt további információ érkezéséig raktározza, összekészíti a szállító számára, visszaküldi a raktárba, vagy helyben megsemmisíti.
8. Az áruház a beszedés és elkülönítés után (a visszahívástól számított 3 órán belül) megfelelően kitöltve (időpont, darabszám megadásával) visszaküldi a Support Office számára a nyomtatványt.

9. A Support Office összegyűjti, és táblázatba foglalja a beérkezett visszajelzéseket, és azokat rendszeres időközönként továbbítja az élelmiszerbiztonsági projektmenedzser számára, aki átadja a beszerzőnek.
10. A beszerző köteles a szállítóval megbeszélni a termék visszaszállítását, amennyiben ez az instrukció került kiküldésre.
11. Amennyiben ez nem történik meg, az áruháznak ezt jeleznie kell a Support Office felé.

Saját márkás termékek visszahívása esetén a következő lépésekkel egészül ki a folyamat:

Amennyiben vásárló vagy egy áruház jelez a termékkel kapcsolatos kifogást, ebben az esetben a Minőségirányítási Osztály egyedi mérlegelés tárgyává teszi a jelzett problémát, hogy szükséges-e visszahívás indítása, vagy sem, azonban emberi egészségre vagy biztonságra veszélyes termék esetén, az mindig azonnal visszahívásra kerül. Amennyiben a körülmények miatt a Minőségirányítási Osztály szükségesnek látja, a cég egyidejűleg bevizsgálhatja a kifogásolt terméket szerződéses minőségvizsgáló partnerével, és a vizsgálati eredménytől függően dönt a termék végleges visszahívásáról, megsemmisítéséről, illetve a további kereskedelmi forgalomban tartásról. Egyidejűleg értesítést kap az érintett termék beszállítója, akitől a termék beszerzője bekéri az ügyel kapcsolatos állásfoglalását. A vizsgálati eredmény megérkezéséig a termékeket be kell gyűjteni az eladótérrel, és elkülönítetten kell tárolni a korábban leírtakkal megegyező módon. A eredmény megérkezése után 3 napon belül szintén kiküldésre kerül a visszahívással kapcsolatos további teendő az áruházaknak.

Amennyiben a hatóság jelzi a termékkel kapcsolatos kifogását, a probléma természetétől függ a következő lépés.

Jelölési hiányosság esetén ezek a szállító által pótlásra kerülnek, a termékeket ennek megtörténteig elkülönítve kell tárolni a raktárban, vagy a szállító által elszállításra kerülnek.

Amennyiben minőségi kifogást jelez a hatóság, a termék visszahívásra kerül, és a hiányosságtól és a terméktől függően a termékek megsemmisítésére kerül sor, vagy a szállító elszállítja azokat. (A kitöltendő űrlap a 9. sz. melléklet.)

5.2.10./ A Beszállítók értékelési rendszere

Az értékelés célja: a felhasználói tapasztalatok, minőségi problémák ismertetése, szakmai megvitatása, a beszállító élelmiszer-biztonsági és/vagy minőségirányítási rendszerének működtetésének értékelése, gyakorlati tapasztalatok átvétele.

A beszállítók értékelését évente legalább egy alkalommal kell elvégezni, amelyet az élelmiszer-biztonsági vezető készít el, a beszállítók értékelésének alapinformációt a beszerző az élelmiszer-biztonsági auditorok, az Élelmiszer-biztonsági specialista és a központi raktár munkatársai szolgáltatják.

A beszállító értékelésének alapját adó feltételrendszer kialakításánál több szempontot vettek figyelembe, amelyek összessége adja meg a beszállító képességét, hogy mennyire tud megfelelni a vállalat által támasztott feltételeknek. A pontozásos rendszer alkalmazásával próbálják az esetleges szubjektivitást kiküszöbölni. (Ld. ehhez a már korábban hivatkozott 2. sz. mellékletet.)

Az értékelés alapja az egyedi beszállítások, vállalkozások minősítése, az átvételi előírások, a szerződések teljesítése vagy eseti beszállítói minősítési célvizsgálat, jogszabályi megfelelés. A súlyozott pontszámok szerint a beszállítókat a 8. táblázat szerint minősítik:

8. táblázat: A beszállító cégek teljesítményének pontozása

%	Minősítés	Kategória
	Tanúsított rendszerrel rendelkezik	Á
100 - 76	Kiváló	A
75 - 66	Jó	B
65 - 51	Elfogadható, de javítandó	C
50 alatt	Kizárt	E

Forrás: Vizsgált vállalat: Munkautasítások kézikönyve, 2007.

Amennyiben a beszállító „A” minősítést kap, abban az esetben az élelmiszer-biztonsági auditok gyakorisága csökkenthető, illetve a saját márkás termékek beszállítóinak kiválasztása során előnyt élvezhet.

A „B”minősítést szerző beszállítók esetén a beszállítóval közösen egy olyan fejlesztést hajtanak végre, amelynek végeredményeként a beszállító „A” minősítést kaphat.

„C” minősítés esetén megfontolják a beszállító cseréjét, amennyiben ez - a termék illetve a piac jellegéből adódóan - nem oldható meg, a beszállítót felkérlik fejlesztésre, rendszeres felülvizsgálatokkal „B”, majd „A” szintre emelik.

Az aktuális besorolásról a beszállító és a beszerző írásos értesítést kap. A 2007-es beszállítói minősítéseket a 18. ábra mutatja:



(Forrás: Saját értékelés)

18. ábra: A beszállítók minősítésének eredménye (2007)

5.2.11./ A multinacionális cég minőségirányítási rendszerének értékelése

Nem kétséges, hogy a minőségi termékek és szolgáltatások előállítása minden gazdálkodó szervezet számára elengedhetetlen követelmény. A megfelelő minőség elérése azonban nem egyszerű feladat. Disszertációm egyik célja az volt, hogy áttekintést nyújtson a vizsgált multinacionális kereskedelmi vállalatnál alkalmazott minőségirányítási, -ellenőrzési és élelmiszerbiztonsági rendszerről.

A vállalat a 68/2007. (VII.26.) FVM-EüM-SzMM együttes rendeletekben előírtak betartásával valósítja meg az élelmiszerek előállításának és forgalmazásának élelmiszer-higiéniai feltételeit.

A minőség biztosítási rendszer bemutatása a saját kereskedelmi márkás termék útján keresztül történt, a beszerzéstől kiindulva a beszállítók kiválasztásával, auditálásával kezdődően a termékfejlesztés folyamataival bemutatva egészen az áruházi ellenőrző, szabályozó tevékenységek ismertetésével bezárólag.

A központi irodában dolgozó élelmiszer-biztonsági munkatársak feladata többek között a saját márkás termékek fejlesztése, monitoring vizsgálata, a beszállító cégek élelmiszer-biztonsági megfelelőségének megállapítása, probléma esetén intézkedések, következő lépések meghatározása, legvégső esetben termékviSSzahívás elrendelése.

Fontos feladatuk a logisztikai központok, áruházak élelmiszer-biztonsági megfelelőségének törvények, rendeletek, jogszabályi előírás szerinti működésének ellenőrzése. Ennek eléréséhez működési szabályzatok, eljárások kidolgozása, tréningek, oktatások tartása a munkatársaknak, éves ütemterv szerint felülvizsgálatok végzése történik. Segítségnyújtás az áruházaknak, központi raktáraknak hatósági látogatások alkalmával, intézkedési tervek készítése, kivitelezésük felügyelete, ellenőrzése.

A központi raktárak élelmiszer-biztonsági szempontból egy kritikus pontot jelentenek, mivel itt történik az áruk minőségi átvétele, ez az a pont, ahol lehetőség van arra, hogy megakadályozzák, hogy nem megfelelő áru bekerüljön a rendszerbe. Az áruházakban csak szűrőpróbaszerűen történik a ellenőrzés, éppen ezért fektetnek nagy hangsúlyt az áruátvételre a logisztikai központokban. Gyálon a frissáruk magas kockázati tényezője miatt külön minőségi ellenőrök vannak a mennyiségi áruátvevők mellett, akik a specifikációkban előírtakhoz hasonlítják a termékeket.

Másik sarkalatos pontja a szakosított tárolás előírásainak betartása, illetve a tárolt termékek fogyaszthatósági és minőség megőrzési idejének ellenőrzése. Mivel a Frissáru elosztó központban nem történik raktározás, így ez nem okoz problémát, viszont Herceghalmon nagyon komolyan kell foglalkozni vele.

Az ellenőrzés napi szinten a „Log book”-okkal történik, melyek vezetését az osztályvezetők kontrollálják, havonta az élelmiszer-biztonsági projekt menedzser auditálja a különböző területeket.

Az áruházak legfontosabb feladata a termék állagának, minőségének megóvása a megfelelő raktározással, termékkezeléssel. Legnagyobb problémát a lejárt fogyaszthatósági és minőség megőrzési idejű termékek, valamint a takarítás, a higiénia színvonala jelenti.

Az ellenőrzések napi szinten a „Log book”-ok által, a HACCP elemzéssel meghatározott kritikus pontjainak felügyeletével, valamint az MTL auditok által történik, melyeket havonta a személyzeti igazgatók, s évente a minőségirányítási projekt menedzser végez.

5.2.12./ Lehetőségek a fejlesztésre

Mint azt már említettem a minőségirányítási vezető a kereskedelmi vezető közvetlen beosztottja, így a beszerzéshez tartozik a minőségirányítási osztály. Vannak esetek, amikor a kereskedelmi, s nem az élelmiszerbiztonsági érdekek érvényesülnek. Célszerű

lenne, ha a minőségirányítás külön osztályként, függetlenül minden más területtől működne, s közvetlen jelentési kötelezettsége a cégvezető felé lenne.

Az osztályon belül javasolnám, hogy a minőségirányítási projekt menedzser az élelmiszer-biztonsági vezető teamjéhez tartozzon, mert ezáltal a központi, raktári és áruházi élelmiszer-biztonsági feladatokkal foglalkozó munkatársak együtt dolgoznának egy irányítás alatt. Hatékonyabb lenne a problémamegoldás, az áruházi gondok kezelése, gyorsabb a kommunikáció, valamint a közvetítés az áruházak a központi raktárak és beszállítók között.

A beszállítók értékelését a következő elemzési pontokkal lenne célszerű még kiegészíteni, hogy pontosabb képet kapjanak a cégről:

- vevői reklamációs jegyzőkönyvek összesítője (hányszor fordult elő, milyen súlyosságú problémák voltak),
- hatósági szakvélemények (hányszor ellenőrizték, s ebből mennyinek az eredménye negatív, illetve pozitív),
- bírságok száma, összege,
- termékviSSzahívások gyakorisága.

Az értékelés végén hozott döntést nem a beszerzési vezetőnek kellene meghozni, hanem a minőségirányítási vezetőnek, elsődleges szempontként figyelembe véve a beszállító élelmiszer-biztonsági megfelelőségét.

A vidéki raktárnál a legnagyobb problémát a szakosított árukiszállítás hiánya okozza. Jelenleg egy szállítójárművön szállítják az élelmiszereket, állateledelt, valamint a vegyi és kozmetikai árukat, természetesen mindegyiknek másodlagos csomagolása is van. Az egyes cikkszoportok külön járművel történő kiszállítása azt eredményezné, hogy a járművek nem lennének hatékonyan kihasználva, jelentősen növelve a szállítási költségeket. Továbbá előrejelezhető, hogy a szakosított kiszállítás esetén a szállítmányozónak lényegesen több eszközt és sofört kellene munkába állítania. A raktár egyelőre az egyes cikkszoportokat csomagoló anyaggal választja el, így csökkentve a keresztszenyeződés kockázatát. Egyik megoldás lehetne, ha egy árucsoportba tartozó termékeket rakodnának egy szállítójárműre, s az több áruházba vinne árut, ami viszont jelentős költségnövekedéssel járna, illetve nagyobb szervezést igényelne, amire a jelenlegi kommissiózó program nem is képes. Másik megoldás szerint több olyan járművet kell beszerezni, amelyek belső raktere elválasztható résmentesen, ennek kivitelezése ismételtlen beruházást igényel.

Az áruházak legnagyobb veszélyforrása a fogyaszthatósági és a minőség megőrzési idők nem megfelelő kezelése, amely visszatérő probléma. Hatalmas összegeket fizet ki a vállalat évente a lejárt minőség megőrzési idejű termékek miatt. Ennek javítására hatékonyabb ellenőrzési rendszer kidolgozása lenne célszerű (ütemterv kidolgozása minden területre), illetve a dolgozók pontosabb, figyelmesebb munkájára. Ahogy említettem, az MTL auditoknak nem kiemelt része a HACCP rendszer felülvizsgálata, melyre célszerű lenne ütemtervet készíteni, hogy minden áruház rendszere legalább évente egyszer felülvizsgálatra kerüljön. A következők ellenőrzésére kellene kitérni:

- az áruházi HACCP csoport a változásoknak megfelelően időben aktualizálta-e a rendszer dokumentumait,
- a HACCP felügyelő módszerei, működése (folyamatok, nyilvántartások), a hibajavító intézkedések a kritikus szabályozási pontokon,
- a Jó Higiéniai Gyakorlat betartása (nem megfelelés esetén CCP-vé változtatása),
- a HACCP elemzések során összeállított cselekvési tervek végrehajtása,
- az előzetesen megállapított igazolási terv végrehajtása, illetve ezen igazolások eredményeinek ellenőrzése.

Végül javasolnám auditált vagy tanúsított minőségirányítási rendszer, leginkább az MSZ EN ISO 22000:2005 élelmiszerbiztonsági irányítási rendszer kiépítését, mivel a szervezet fejlettsége, gazdasági stabilitása, szabályozott folyamatai lehetővé tennék a rendszer, sőt a TQM rendszer bevezetését, működtetését is. Ez nagyban növelhetné a vásárlók bizalmát, beszállítók, partnerek lojalitását, hűségét, részvényesek, tulajdonosok elégedettségét.

5.3./ ATTITŰDÖK ÉS TÉNYEK A KRITIKUS SZABÁLYOZÁSI PONTOK MEGÍTÉLÉSÉBEN

Az élelmiszerbiztonsági rendszer vizsgálatával az volt a célunk, hogy megvizsgáljuk, van-e a jelenleg alkalmazott HACCP ill. az ISO 22000 kiépítési módszernek, ill. a vele kiépített rendszernek gyenge pontja, és ha igen, hogyan lehetne azokat javítani.

Brainstorminggal, majd azt követően pro és kontra interakció alkalmazásával arra a következtetésre jutottunk³, hogy az 1-2-18/1993. sz. Magyar Élelmiszerkönyvi előírásban javasolt rendszerkiépítési módszernek a veszélyelemzés, és az azt követő CCP meghatározás a leggyengébb és legvitathatóbb pontja. Nem változtat ezen a helyzeten az MSZ EN ISO 22000:2005 szabvány sem, hiszen 7.4.1. pontjában ugyancsak az áll, hogy az „élelmiszerbiztonsági csoport végezzen veszélyelemzést olyan élelmiszerbiztonsági veszélyekre, amelyek reálisan bekövetkezhetnek”.

Az alábbiakban arra keresünk objektív bizonyítékot, hogy az ilyen módon megvalósuló veszélyelemzés mind a HACCP, mind az ISO 22000:2005 esetén a rendszer leggyengébb, legvitathatóbb pontja.

5.3.1./ Az élelmiszerekkel kapcsolatos lehetséges veszélyek

Az élelmiszerkereskedelemben a beérkező élelmiszerekkel nem végeznek olyan tevékenységet, amely a mikrobák számát vagy az idegen anyag tartalmát csökkentené. Ezért alapvető, hogy olyan beszállítótól szerezzék be a forgalmazott áruféleségeket, aki garantálni tudja azoknak az élelmiszer-biztonsági előírásoknak való megfelelést.

Emellett az élelmiszerforgalmazási tevékenység során az a legfőbb feladat, hogy a beszállított élelmiszereket a vásárlók számára eredeti állapotuk, minőségük megőrzése mellett adják át, a mikrobák szaporodásának és toxin termelésének, mikrobákkal és idegen anyagokkal való szennyeződésük kizárásának biztosításával (SÓSNÉ, 2008).

A fogyasztók számára az egészségügyi kockázatot jelentő élelmiszer-eredetű veszélyek három csoportba sorolhatók, ezek a biológiai/mikrobiológiai, kémiai és fizikai veszélyek. (AZ EURÓPAI KÖZÖSSÉGEK BIZOTTSÁGA: A BIZOTTSÁG 2073/2005/EK RENDELETE (2005. november 15.) Az élelmiszerek mikrobiológiai kritériumairól.)

Közülük az élelmiszerkereskedelmi tevékenység során a leggyakrabban előfordulókat az alábbi 9. táblázat tartalmazza:

9. sz. táblázat: Az élelmiszerbiztonsági veszélyek

<i>Mikrobiológiai</i>	<i>Kémiai</i>	<i>Fizikai</i>
------------------------------	----------------------	-----------------------

³ Szintén teammunkában dolgoztam a vizsgált multinacionális kereskedelmi vállalat minőségirányítási és élelmiszerbiztonsági szakembereivel. A team vezetője jómagam voltam, a tagok az említett munkatársak.

Salmonella sp. Campylobacter sp. Kórokozó E. coli sp. Yersinia enteocolitica Shigella sp. Listeria monocytogenes Bacillus cereus Staphylococcus aureus Kórokozó clostridiumok Kórokozó vibriók Hepatitis A vírus Ételfertőzést okozó egyéb vírusok (rotavírusok, calicivírus, stb.) Élősködők Toxintermelő mikroszkopikus gombák Prion (kergetmarha kór kórokozója) Egyéb kórokozók <i>mikroba jelenlét, szaporodás, fertőződés, túlélés, toxin jelenlét, -termelés</i> Nem engedélyezett GMO termékek	Mérgező gombák toxinjai Mérgező gyommagvak toxinjai Egyéb természetes tartalomként előforduló vegyi anyagok (pl. ciánhidrogén, stb.) Növényvédőszer maradvány Rovar- és rágcsálóirtószer maradványok Hormonok és hozamfokozók maradványai Állat gyógyászati készítmények maradványai Nehézfém szennyezés Adalékanyagok, színezékek Sütés során keletkező vegyi anyagok Élelmiszerek romlása (pl. avasodás) során keletkező vegyi anyagok Tisztító- és fertőtlenítőszer maradvány Gépszír és egyéb kenőanyagok Egyéb kémiai veszélyek	Fémadarabok, szilánkok Üvegdarabok, szilánkok Fa szálkák Műanyag szilánkok Lepattogzott festék darabok és zománccsilánkok Lepattogzott csempe és egyéb burkolat darabok Kődarabok Zsineg és egyéb anyag szálak Csomagolóanyag maradványok Csontszilánk Állati szőrszálak Tojáshéj Fogyasztásra alkalmatlan növényi részek Az élelmiszerekkel foglalkozó személyektől származó idegen anyagok Takarítóeszközökből származó serték, foszlányok Rovarok és rágcsálók maradványai Radioaktív anyagok
---	---	--

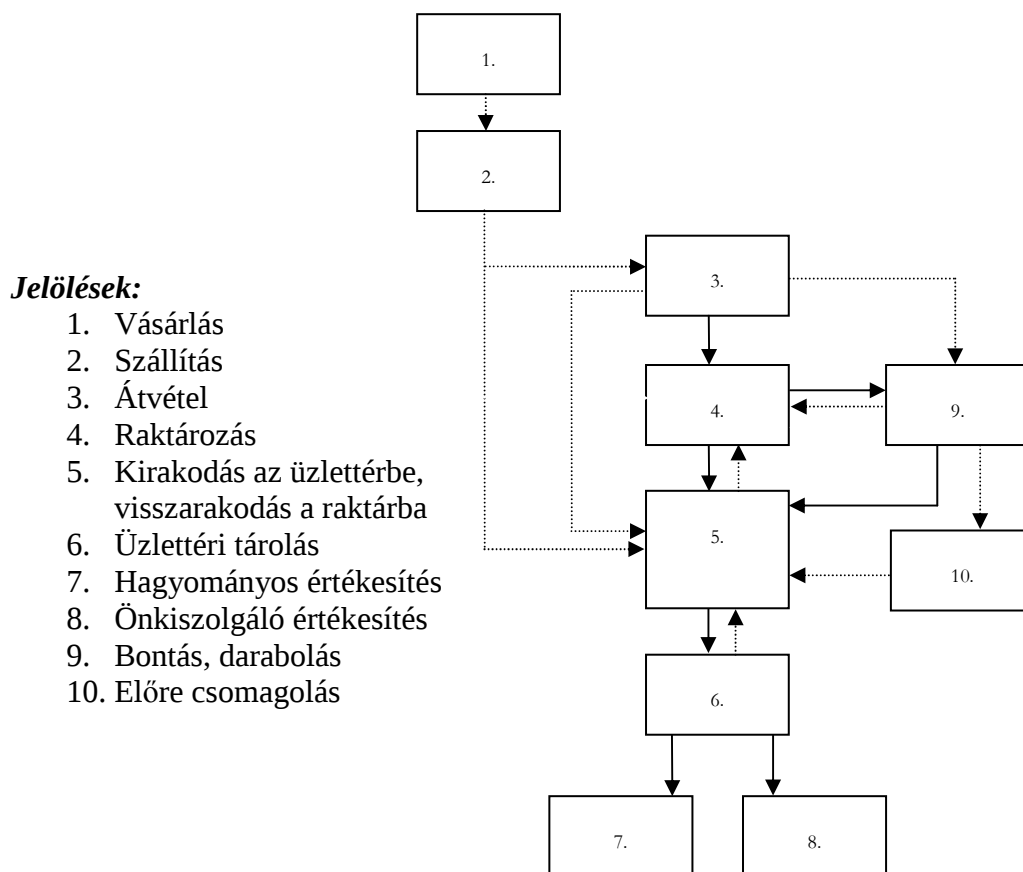
(Forrás: ATKINS, D. – NORMAN, J. 1998).

5.3.2./ A méréseken alapuló veszélyelemzés bemutatása

A méréseken alapuló veszélyelemzést a hagyományos, azaz a teammunkában, empirikusan elvégzett veszélyelemzéshez és kritikus pont-meghatározáshoz hasonlítottam. Ez utóbbit az áruház HACCP teamje az általuk forgalmazott alábbi termékcsoporthoz végezte el már 2 évvel a HACCP rendszer kötelező bevezetése előtt:

- I. Nyers tökehus, baromfi, belsőségek**
- II. Ömlesztett hal és egyéb halászati termékek**
- III. Friss tojás**
- IV. Ömlesztett tejtermékek és húskészítmények**
- V. Csomagolt hűtést nem igénylő termékek**
- VI. Csomagolt hűtve vagy fagyasztva tárolást igénylő termékek**
- VII. Ömlesztett kenyér és egyéb sütőipari termékek**
- VIII. Ömlesztett zöldségek és gyümölcsök**
- IX. Ömlesztett hidegkonyhai és cukrász termékek**
- X. A forgalmazott, fogyasztásra kész termékek**

Fenti termékcsoporthoz közül kiválasztottam a Nyershús, baromfi, belsőségek csoportját, és ezek kezelésének folyamatábráját mutatom be mintaként a 19. ábrán.



19. ábra: A nyershús, baromfi, belsőségek kezelésének folyamata az élelmiszerkereskedelemben
(Saját szerkesztés)

A többi termékcsoporthoz kezelésének folyamatábráját helyhiány miatt nem mutatom be.

Az áruház HACCP csoportja a fent felsorolt termékcsoporthoz építette ki, vezette be és működteti a HACCP rendszert.

E rendszert vizsgáltam át velük együtt, különös tekintettel a HACCP rendszer CCP-inek meghatározására. Az átvizsgálás eredményét, azaz az aktualizált veszélyelemzést és kritikus szabályozási pontokat alábbi mellékletben mutatom be:

10.sz. melléklet: Veszélyelemzés és CCP meghatározások termékcsoporthoz.

Ezután minden kritikus pontra (CCP-re) újra meghatároztuk a szabályozást és a szükséges intézkedéseket (kritikus határérték, felügyelet módja, helyesbítő intézkedések, stb.). Az eredményeket a csatolt mellékletben mutatom be:

11.sz. melléklet: A CCP-kre vonatkozó szabályozások termékcsoporthoz.

Laboratóriumi mérések

A laboratóriumi vizsgálatokat két sorozatban végeztem el:

- 2004 elején, még a HACCP kötelező bevezetését megelőzően (de a vizsgált multinacionális kereskedelmi vállalat már működtette önkéntes alapon a HACCP rendszerét) - Ld. később a 12. sz. mellékletben.
- 2006 elején abból a célból, hogy a közben megtett intézkedések hatásosságát vagy hatástalanságát bizonyíthassuk általuk. Ld. később a 13. sz. mellékletben.

2004-ben minden termékcsoporthoz kezelésének minden egyes lépésében elvégeztem a **mikrobiológiai laboratóriumi vizsgálatokat** 3 ismételtsben. Így minden, a táblázatban szereplő érték 3 mérés átlaga. Ahol a párhuzamos mérések eredményei min. 10 %-kal eltértek egymástól, ott a méréseket - szintén 3 ismételtsben – újra elvégeztem.

A vizsgálat során azokra a mikroorganizmusokra oltattam le a mintákat, melyek a 4/1998. (XI.11.) sz. EüM. rendelet megfelelő mellékleteiben az adott termékcsoporthoz határértékkel rendelkeznek.

Pirossal jelöltem meg ezekben azokat a lépéseket, melyben valamely határértékkel rendelkező mikroorganizmus száma elérte vagy meghaladta a megűrt határértéket.

A vizsgált lépésnek – élelmiszerbiztonsági szempontból való - kritikus vagy nem kritikus voltát a következő módon állapítottam meg:

- a mérésekkel kapott eredmények átlagát összevettem a 4/1998. sz. EüM. rendeletben megadott, még megűrhető határértékekkel,
- ha a mért érték alatta volt a megűrt határértéknek, akkor azt a lépést nem tekintettem kritikusnak, ha viszont a mért érték elérte vagy meghaladta a még űrhető határértéket, akkor a lépést kritikusnak, a pontot CCP-nek minűsítettem.

A kapott eredményeket az alábbi mellékletben mutatom be:

12.sz. melléklet: ***A 2004. évi mikrobiológiai vizsgálatok eredményei*** termékcsoporthozként.

5.3.3./ A „döntési fa” alkalmazásán és a méréseken alapuló módszer összehasonlítása

A mérésekkel kapott CCP-ket beírtam - a veszélyelemzést és CCP-ket is tartalmazó - táblázatokba. A könnyebb összehasonlítás céljából ugyanezen táblázatban szerepeltettem „döntési fa” módszerrel a vizsgált kereskedelmi vállalat HACCP teamje által meghatározott CCP-ket is.

Mint a 12.sz. melléklet utolsó két oszlopának tanulmányozásával megállapítható, hogy bár esetenként megegyezik a kétféle módszerrel beazonosított CCP lista, de ugyanakkor

gyakran tapasztalható eltérés az empirikusan, teammunkában 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 „elpártolhatnak” a kereskedelmi egységtől, aminek következtében romolhat hatékonysága, a cég profitja, stb., azaz bekerül abba az „ördögi kör”-be, ahonnan kiutat csak az egység elnyúló vegetálása, majd bezárása jelenthet.

2006. február hónapban az élelmiszerbiztonságra vonatkozó szemrevételezéses és mikrobiológiai vizsgálatokat ***abból a célból ismételtettem meg, hogy megállapítható legyen, hatásosak voltak-e a 2004. januárban megállapított élelmiszerbiztonsági kritikus pontok felügyelete, és a higiéniai körülmények javítására tett intézkedések.***

A vizsgálatokat ezúttal nem terjesztettük ki a teljes élelmiszerkereskedelmi tevékenységre (minden műveleti lépésre), mint 2004. januárjában, hanem csak a CCP-kre.

A kapott eredményeket a következő melléklet tartalmazza:

13.sz. melléklet: A 2006. évi mikrobiológiai vizsgálatok eredményei CCP-nként

A bemutatott eredmények értékelése:

Amint az eredmények bizonyítják, a helyesen beazonosított CCP-k (élelmiszerbiztonsági szempontból kritikus pontok) – megfelelő figyelem, ellenőrzés mellett jól kézbentarthatók, sőt gyakran meg is szüntethetők. Ez következett be a vizsgált multinacionális élelmiszerkereskedelmi vállalatnál is.

5.4./ A STRATÉGIA MEGALAPOZÁSA SWOT ELEMZÉssel

Az alábbiakban a magyar élelmiszerkereskedelem két jellegzetes vállalatcsoportjának SWOT elemzését mutatom be, majd annak eredményeként az általuk követendő stratégiát.

Az alkalmazott módszer a teammunka. A team vezetője e disszertáció szerzője, a team tagjai multinacionális élelmiszerkereskedelmi vállalatok és kis vállalkozások vezető munkatársai voltak egyenlő arányban (4-4 fő). Terjedelmi okok miatt teljes részletességgel nem lehet az elemzést és a megalkotott stratégiát leírni, csak a lényegüket tudom bemutatni (HEGEDŰS, 2009/c).

5.4.1./ A magyar élelmiszerkiskereskedelmi kisvállalkozások SWOT elemzése

Elvégeztük e vállalkozások helyzetelemzését, melyet az alábbiakban mutatok be. E vállalkozások belső jellemzőinek (erősségek és gyengeségek), valamint környezetük adta lehetőségeinek és az előttük álló fenyegetettségeknek a számbavétele után megállapítottuk az egyes tényezők fontosságát⁴ is. A fontosságot 10-es skálán értékeltük. A legnagyobb pontszámot kapott jellemzőket aláhúzással jelöltük. Az eredmény a következő 20. ábrán látható.

ERŐSSÉGEK	FONTOSSÁG	GYENGESÉGEK	FONTOSSÁG
- <u>személyesen ismerik a vevőkört, naponta kommunikálnak velük</u>	<u>7</u>	- magas, nehezen ellenőrizhető árak	5
- barátságos légkör	4	- szűk áruválaszték, kis készlet	6
- <u>elkötelezett tulajdonosok az eladók</u>	<u>7</u>	- kis alapterület, zsúfolt üzlet	6
- <u>a változtatások szükségességének belátása és hajlandóság azokra</u>	<u>6</u>	- elavult technika	7
- magas szintű áruismeret	5	- bővítés nem lehet, vagy korlátozott	5
- a boltok fizikailag közel találhatók a vevőkhöz	5	- <u>nem garantált és nem folyamatos a higiéniai és élelmiszerbiztonsági feltételek betartása</u>	<u>10</u>
- rugalmasan alakítják az árukínálatot	4	- <u>nem szerepelnek a kínálatban helyi specialitások</u>	<u>10</u>
- napi cikket kínálnak	5	- az alkalmazottak szakértelme kicsi	4
		- tőkeszegénység	8
		- <u>nem versenyeznek a minőséggel</u>	<u>10</u>
		- marketingtevékenység hiánya	9
		- nincs nevük és ismertségük	8
LEHETŐSÉGEK	FONTOSSÁG	VESZÉLYEK	FONTOSSÁG

⁴ Az egyes tényezők még részletesebb elemzését lehet megvalósítani az Erősségek és Gyengeségek esetén a Teljesítmény-fontosság mátrix-szal, a Lehetőségek esetén az un. lehetőség-mátrix-szal (vonzerő és a siker valószínűsége), ill. a Veszélyek esetén az un. veszély-mátrix-szal (súlyosság – a bekövetkezés valószínűsége). Ezen elemzéseket itt – terjedelmi okokból – nincs módunk bemutatni.

- hálózat létrehozása vagy belépés meglévő hálózatba	5	- a bevásárlóközpontok mellett elsorvadnak	7
- speciális, egyedi árukínálat	4	- <u>nem tudnak megfelelni a növekvő higiéniai és élelmiszerbiztonsági követelményeknek</u>	<u>10</u>
- egyedi vevői igények kielégítése	5	- <u>nem bírják az árversenyt, eladósodnak</u>	<u>10</u>
- a bolt egyediségének reklámozása	3	- az ismeretlenség miatt nem képesek növelni forgalmukat	8
- <u>modern szervezetfejlesztési rendszerek alkalmazása</u>	<u>7</u>	- <u>hiányos hatékonyságnövelési és élelmiszerbiztonsági ismeretek hozzájárulnak a versenyhátrány állandósulásához</u>	<u>9</u>
- jól kiegészíteni a bevásárlóközpont kínálatát	5		
- <u>állandó megfelelés az élelmiszer-biztonsági/higiéniai előírásoknak</u>	<u>7</u>		
- <u>vevőmegtartó kedvezményes akciók és marketingtevékenység</u>	<u>6</u>		
- a kínálat illesztése a kereslethez	5		
- pályázatot nyerni fejlesztésekhez	3		

Saját forrás, saját szerkesztés.

20. ábra: Élelmiszer kiskereskedelmi kisvállalkozások SWOT elemzése

A legfontosabb erősségek, gyengeségek, a vállalkozások előtt álló lehetőségek és fenyegetettségek meghatározása után logikai úton megállapítottuk, hogy e vállalkozások - a kiválasztott legfontosabb erősségeikre építve - mely lehetőségeikkel tudnak élni a jövőben, ill. -erősségeikre építve - mely fenyegetettségeket lesznek képesek legyőzni ill. hatását csökkenteni. Ezt mutatjuk be a 21. ábrán.

	LEHETŐSÉGEK			VESZÉLYEK		
	L1 modern szervezetfejlesztési rendszerek alkalmazása (7)	L2 állandó megfelelés az élelmiszerbiztonsági és higiéniai előírásoknak (7)	L3 vevőmegtartó kedvezményes akciók és marketingtevékenység (6)	V1 nem bírják az árversenyt, eladósodnak (10)	V2 nem tudnak megfelelni a növekvő higiéniai és élelmiszer-biztonsági követelményeknek (10)	V3 hiányos hatékonyságnövelési és élelmiszerbizt. ism. hozzájárul a hátrány állandósulásához (9)
ERŐS PONTOK						

E1 elkötelezett tulajdonosok az eladók (7)	X					
E2 a változtatások szükségességének belátása és hajlandóság azokra (6)						
E3 személyesen ismerik a vevőkört, naponta kommunikálnak velük (7)						
GYENGE PONTOK						
G1 nem garantált és nem folyamatos a higiéniai és élelmiszer-biztonsági feltételek betartása (10)		X			X	X
G2 nem szerepelnek a kínálatban helyi specialitások (10)			X	X	X	X
G3 nem versenyeznek a minőséggel (10)						X

Saját forrás, saját szerkesztés.

21. ábra: Kereszttáblázat: Az erősségek-lehetőségek, erősségek-veszélyek, gyengeségek-lehetőségek, gyengeségek-veszélyek összefüggése a KKV-knál

Mindezeket fentiekkel teljesen azonos módon elvégeztük a nagy bevásárlóközpontokra (multinacionális kereskedelmi vállalkozásokra) is.

5.4.2./ A multinacionális élelmiszerkiskereskedelmi vállalkozások SWOT elemzése

A multinacionális kereskedelmi vállalatokra – a fentiekhez hasonló módon - elvégzett SWOT elemzést a következőkben mutatjuk be (ld. a 22. és 23. ábrát).

ERŐSSÉGEK	Fon- tosság	GYENGESÉGEK	Fon- tosság
-----------	----------------	-------------	----------------

- alacsony árak	8	- nincs személyes kontaktus a	
- nagyon széles áruválaszték	8	személyzet és a vevők között,	5
- nagy alapterület, tágas üzlet	6	- a vevő nem kap személyes figyelmet	5
- a legmodernebb technika	7	- a vásárló nem jut információhoz az	
- <u>modern hatékonyságnövelő és</u>		eladótól	4
<u>élelmiszerbiztonsági rendszerek</u>		- nagy a tömeg, hosszú sorok állnak a	
<u>alkalmazása</u>	<u>10</u>	pénztáraknál	4
- tőkeerősség	8	- <u>nincs a vevő kiszolgálva, az egyéni</u>	
- <u>magas bevétel</u>	<u>9</u>	<u>igények kielégítése nem fontos</u>	<u>6</u>
- <u>marketingtevékenység teljes</u>		- <u>nem garantált a higiéniai és</u>	
<u>skálája</u>	<u>9</u>	<u>élelmiszerbiztonsági feltételek</u>	
- pszichológiai ráhatás a vásárlóra	5	<u>betartása (nem hatékony a rendszer)</u>	<u>7</u>
- világ- vagy európai hírnév	7	- visszaélnek a kis beszállítók	
		helyzetével	5
		- kevés hazai terméket forgalmaznak,	
		nem kötődnek az országhoz	5
		- sok vásárló „becsapása”	3
		- <u>a monopol helyzet „önelégültté”</u>	
		<u>teszi őket</u>	<u>6</u>
LEHETŐSÉGEK		VESZÉLYEK	
- <u>modern szervezetfejlesztési</u>		- <u>a profit utáni hajsza a szolgáltatás és</u>	
<u>rendszerek további alkalmazása</u>	<u>9</u>	<u>a működés minőségének rovására</u>	
- <u>az élelmiszerbiztonsági/ higiéniai</u>		<u>megy</u>	<u>7</u>
<u>előírásoknak való megfelelés</u>		- <u>a vevők a másik multinacionális</u>	
<u>fokozása</u>	<u>10</u>	<u>kereskedelmi vállalatokhoz pártolnak át</u>	<u>6</u>
- <u>több kedvezményes akció és még</u>		- <u>a multinacionális kereskedelmi</u>	
<u>fokozottabb</u>		<u>vállalat veszít jelentőségéből, profitja</u>	
<u>marketingtevékenység</u>	<u>7</u>	<u>visszaesik</u>	<u>6</u>
- a kínálat rugalmas illesztése a			
kereslethez	6		
- terjeszkedés tovább	5		

Saját forrás, saját szerkesztés.

22. ábra: Multinacionális élelmiszer kiskereskedelmi vállalkozások SWOT elemzése

Látható, hogy a multinacionális élelmiszerkereskedelmi vállalatok helyzete meglehetősen eltér a kis magyar tulajdonban lévő kiskereskedelmi vállalkozások helyzetétől. Ha nem is teljes egészében igaz, de sok esetben azt állapítottam meg, hogy a kis boltok gyengeségeit okozó tényezőket a nagy bevásárló központok jórészt kiküszöbölték, azaz náluk erősségként említhetjük azt, ami a kicsiknél még gyengeség, és viszont.

Találunk azonban közös jellemzőket is. Így pl. minkét típusnál komoly gyengeségként jelentkezik az, hogy nem garantált a higiéniai és élelmiszerbiztonsági feltételek betartása. Ez még akkor is így van, ha a multinacionális kereskedelmi vállalatok

rendelkeznek élelmiszerbiztonsági és minőségirányítási rendszerekkel. Ennek ellenére is lépten-nyomon szembesülhet a vásárló az alapvető előírások be nem tartásával (pl. ugyanaz az eladó szolgál ki az élő halnál és a baromfinál is, lejárt szavatossági idejű termékek együtt vannak a polcon a le nem jártak között, stb.)

Elkészült ezek után az ún. keresztábrázat (23. ábra).

	LEHETŐSÉGEK			VESZÉLYEK		
	<i>L1</i> modern szervezetfejlesztési rendszerek további alkalmazása (10)	<i>L2</i> több kedvezményes akció és még fokozottabb marketingtevékenység (10)	<i>L3</i> az élelmiszerbiztonsági és higiéniai előírásoknak való megfelelés fokozása (9)	<i>V1</i> a profit utáni hajszá a szolgáltatás és a működés minőségének rovására megy (7)	<i>V2</i> multinacionális kereskedelmi vállalat veszt jelen-tőségéből, profitja visszaesik (6)	<i>V3</i> a vevők a másik multinacionális kereskedelmi vállalathoz pártolnak át (6)
ERŐS PONTOK						
E1 modern hatékonyságnövelő és élelmiszerbiztonsági rendszerek alkalmazása (10)	X	X	X	X		
E2 magas bevétel (9)	X	X	X			
E3 marketingtevékenység teljes skálája (9)			X			
GYENGE PONTOK						
G1 nem garantált a higiéniai és élelmiszerbiztonsági követelmények betartása (7)				X		
G2 a monopol helyzet „önelégültté” teszi a multinacionális kereskedelmi vállalatokat (6)				X		
G3 nincs a vevő kiszolgálva, az egyéni igények kielégítése nem fontos (6)						X

Saját forrás, saját szerkesztés.

23. ábra: Keresztábrázat a multinacionális kereskedelmi vállalatoknál

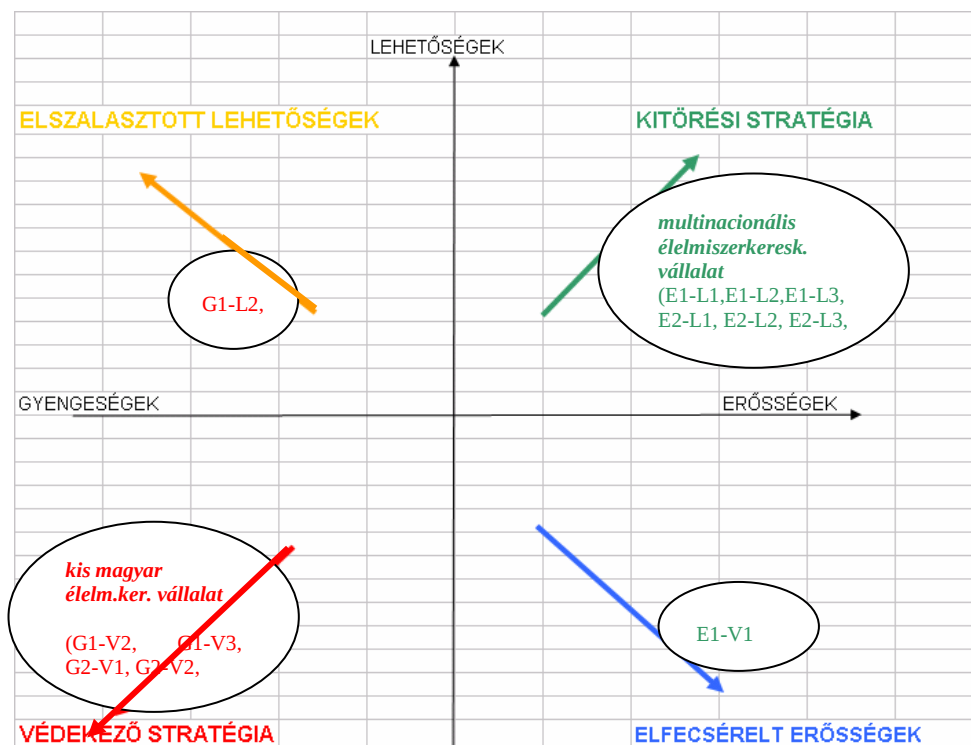
Mindkét típusnál a lehetőségek között szerepel a modern szervezetfejlesztési rendszerek alkalmazása. Erre a kis élelmiszerkereskedőknél azért lenne szükség, mert náluk ezek gyakorlatilag teljesen hiányoznak. A multinacionális kereskedelmi vállalatoknál ugyan működnek ilyen rendszerek, de gyakran nem teljes hatékonysággal. (A kicsik nem

működnek költséghatékonyan, a multinacionális kereskedelmi vállalatoknál vevőközpontúságról egyáltalán nem beszélhetünk, stb.)

A marketing alkalmazásának teljes hiánya jellemzi a kis boltokat, míg a multinacionális kereskedelmi vállalatok számára is élő lehetőség a marketingtevékenység fokozása pl. kedvezményes akciók meghirdetése által. A magyar kereskedelmi vállalkozások nem élnek a helyi specialitások nyújtotta lehetőséggel, nem versenyeznek a minőséggel, csak – a multikhoz hasonlóan – az árakkal.

5.4.3./ A követendő stratégia és szükséges tevékenységek meghatározása

Fenti elemzések eredményeképpen – a logikai úton megállapítható összefüggések (erősség-lehetőség, erősség-veszély, gyengeség-lehetőség és gyengeség veszély) felállításával elkészített kereszttáblázatok segítségével – a 24. ábrán látható stratégiai mátrixba berajzoltuk a reális összefüggéseket mind a multinacionális, mind a kisvállalatokra.



24. ábra: A két vállalatcsoport jellemző stratégiája (Saját forrás)

Az előző ábrán jól látható, hogy míg a multinacionális kereskedelmi vállalatoknál a lehetőségeiknek az erősségeikre épített kihasználása a jellemző (kitörési stratégia), addig a kis magyar élelmiszerkereskedelmi vállalatoknál a gyengeségeik és a kívülről leselkedő veszélyek kombinációja jellemző. Az ő „energiáik” ezek kivédésére

fordítódik, azaz a túlélésért küzdenek. Ennek megfelelően az általuk követett és a jövőben is követendő stratégia a válságstratégia.

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 megfelelésüket. Ezzel egyidejűleg a kis magyar élelmiszerkereskedő vállalkozások is a higiéniai és élelmiszerbiztonsági követelményeknek való megfeleléssel küszködnek, és célszerű volna a kínálatukba beilleszteni azokat a helyi specialitásokat, melyek – a multik által rájuk kényszerített árverseny mellett – a minőségversenyt is lehetővé tennék. Mindez a túlélést biztosító védekező stratégia megvalósítását jelentheti számukra.

5.5./ KITÖRÉSI LEHETŐSÉG – A FELELŐSSÉG ÉS A „VISSZÁJÁRA FORDULT” MARKETINGFOGÁS KEZELÉSE

Abból a „csapdából”, melybe a multinacionális élelmiszerkereskedelmi vállalkozások maguk sétáltak be, csak alapvető szemléletváltoztatással, az üzlet- és minőségpolitika gyökeres megváltoztatásával lehet kiszabadulni. Kiszabadulni pedig kell, mert a profit növelése másként már nem lehetséges.

A fogyasztó asztalára tett élelmiszerek biztonságáért, minőségéért viselt felelősség kérdésében gyökeres változtatás szükséges. Nem tartható ugyanis tovább az a magatartás, mely e tekintetben semmilyen felelősséget nem visel. Így a kereskedelem nem vállalja a felelősséget az esetleges raktározási és szállítási, nyomonkövetési hibákért, hanem azt vizsgálat nélkül áthárítja az amúgy is kiszolgáltatott helyzetben lévő termelőre. Ez a hozzáállás nem növeli, sőt csökkenti a kereskedelmi vállalkozások munkatársainak gondosságát, elővigyázatosságát az általuk forgalmazott termékek minőségének megőrzése, biztonságos állapotának fenntartása érdekében.

Javaslataim a következők:

a.) A Magyarországon bentlévő multinacionális élelmiszerkereskedelmi vállalkozások – a nyugat-európai anyavállalataik mintájára (HEGEDŰS, 2003) – nálunk is vezessék be

a megvásárolt termékekre a minőségellenőrzési (sőt minőségfejlesztési, innovációs) rendszert. Ennek jegyében pl. az ISO 9001:2008 szabvány 8.2. pont „A termék figyelemmel kísérése és mérése” c. alpontban szabályozzák le, hogy hogyan végzi az áruházlánc a beérkező élelmiszerek konkrét minőségellenőrzését.

E rendszer pl. azért is előnyös lenne mind az áruház, mind a beszállító részére, mert a fogyasztó egyrészt nem vinne haza avas diót, nem bosszankodna miatta, nem kellene reklamálnia, nem inogna meg a bizalma. Az áruháznak nem kellene „bajlódnia” az avas dió visszaszállításának bonyolításával, új helyettesítő tétel beszerzésével, hanem mindezt meg tudná előzni (a fogyasztó csak garantált minőségű termékhez jutna a kérdéses áruházban). De ettől lenne egy talán még nagyobb haszna a rendszer komolyan-vételének. Ez pedig az lenne, hogy egy esetleges megavasodás, és az ok kiderítése rávilágítana a raktározás, szállítás, stb. hibáira, vagy az emberi mulasztásra, ami segítené az áruházat abban, hogy dolgozóit elkötelezetté tegye a vállalat céljai, a fogyasztó jó minőségű és biztonságos élelmiszerekkel való ellátása iránt.

b.) Ami kizárólag az alacsony árakkal való versenyzést illeti, javasolt helyette a forgalmazott áruk min. két csoportra osztása. Az egyik csoport a tömegtermékek csoportja, ill. az un. gazdaságos termékek csoportja, ahol a cél az alacsony áron, de nagy tömegben való értékesítés. Itt az eladott mennyiség növelése a cél, mert így nőhet a profit volumene is.

A másik árucsoport a minőségi áruk csoportja, ahol bevezetném és első helyre tenném a „minőségverseny” fogalmát. E kategóriában a valódi élelmiszereket, a kiváló minőséget javaslom forgalmazni, és a marketingtevékenység fő üzenetévé a „kiváló minőséget” vagy valódiságot tenném. E termékkategóriában a profit % növelése a cél a volumen növelése mellett.

Ez utóbbi megvalósításához konkrétan és pontosan specifikálni szükséges a terméket. Így pl. le kell írni az alábbiakat:

- a termék összetétele,
- az előállítás, a csomagolás, raktározás és szállítás technológiája,
- a felhasznált anyagok ellenőrzése,
- az előállítás és kezelés ellenőrzésének módja,
- a késztermék paraméterei,
- a készterméknek a fogyasztóig történő eljuttatásáig történő kezelése,
- a fogyasztó tájékoztatása, stb.

6./A REGIONÁLIS ÉLELMISZEREK ÉRTÉKESÍTÉSÉNEK TÁMOGATÁSA

Az Észak-Alföldi Régiót mind a centrum-periféria, mind a kelet-nyugati egyenlőtlenségek hátrányosan érintik.

Az Észak-Alföldi Régió gazdasági helyzetét általánosan jellemzi, hogy a GDP-ből és a működő gazdasági szervezetekből való részesedése elmarad a területi, illetve népességi arányoktól (HEGEDŰS, 1995). A régió súlya mind a Magyarországon előállított bruttó hazai termékéből (GDP), mind a működő gazdasági szervezetekből jóval területi, ill. népességi súlya alatt van. Az egy főre jutó GDP tekintetében a régiók között az utolsó helyet foglalja el. **A GDP-n belül a mezőgazdaság, vadgazdálkodás, erdőgazdálkodás, halászat gazdasági ág nagyobb (10,1% az országos 4,8%-kal szemben), az ipar (26%) és a szolgáltatások (59%) pedig valamivel kisebb súlyúak.** Az Észak-Alföldi Régió gazdasági súlyát a 10. táblázatban mutatom be.

10. táblázat: Az Észak-Alföldi Régió gazdasági súlya Magyarországon, 2000.

Megnevezés	Hajdú- Bihar megye	Jász- Nagykun- Szolnok megye	Szabolcs- Szatmár- Bereg megye	Észak-Alföld	Országos	A régió aránya az országos adatokon belül, %
Terület, km²	6.211	5.582	5.937	17.729	93.030	19,1
Lakóné-pesség, ezer fő	542	411	570	1.522	10.043	15,2
GDP, milliárd Ft	503	358	404	1.265	13.151	9,6
Egy főre jutó GDP, ezer Ft	929	874	710	832	1.312	63,4

(Forrás: Tregear, 1999)

Ahhoz, hogy egy élelmiszert valóban regionálisnak értékeljenek, a termék megfogható fizikai tulajdonságainak összhangban kell lennie az észlelés lélektani szintjén azonosított hagyományérzettel (TREGEAR, 1999). A regionális élelmiszereket az elkészítésük módja különbözteti meg a többi terméktől, elkészítésükhöz sok időre, tudásra és ügyességre van szükség (know-how).

A regionális (helyhez kötődő vagy tájjellegű) termékek sikerességének két alapvető feltétele van: a fogyasztók képesek legyenek azonosulni a termék által közvetített

regionalitással, ill. alapvetően vonzódjanak a jellegzetesen regionális élelmiszerekhez. Fontos még, hogy a termék csomagolása, reklámja és jelölése is közvetítse a fogyasztó felé a regionalitást (SYLVANDER, 1999).

Bár a kutatások szerint a regionális élelmiszerek elvben népszerűek, a fogyasztók mégis gyakran úgy látják őket, mint amik mögött nincs kellő tapasztalat. Ezért marketing akciókra van szükség ahhoz, hogy a fogyasztókban kialakítsák a tudatosság olyan minimális szintjét, és megértessék velük, mi az a regionális élelmiszer. Ezenkívül információkat kell tőlük gyűjteni a regionális élelmiszerekkel kapcsolatos preferenciáikról. Ezekről pedig tájékoztatni kell az előállítókat, hogy a megfelelő marketing stratégiát tudják kialakítani a termékeik támogatására (PALLÓNÉ, 2003).

6.1./ A „földrajzi árujelzők” alkalmazási lehetőségei a régió élelmiszereire

A köznapi értelemben vett **hungarikumok** azok a termékek, amelyeknek különleges minősége, hírneve vagy egyéb jellemzője lényegileg Magyarországhoz kapcsolódik.

A köznapi értelemben vett „hungarikum” tehát jogi értelemben véve egy be nem jegyzett földrajzi árujelző.

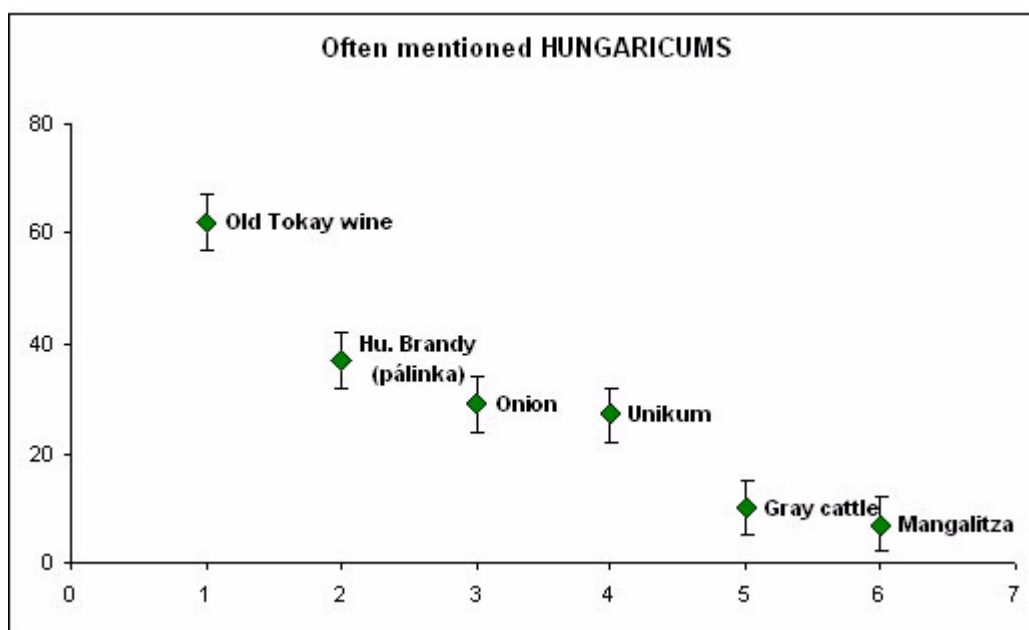
Azt, hogy mely gyártó milyen termékére használható a „hungarikum” megnevezés, sem hatályos jogi szabályozás, sem önkorlátozó iparági megállapodás nem rögzíti.

Hungarikum, azaz „Kiváló minőségű és a hagyományos különleges tulajdonsággal rendelkező élelmiszerek” 2002-ben (amelyek termékleírásai kivétel nélkül szerepelnek a Magyar Élelmiszerkönyvben):

- Kalocsai fűszerpaprika-őrlemény
- Szatmári szilvapálinka
- Békési szilvapálinka
- Szabolcsi almapálinka
- Kecskeméti barackpálinka
- Szegedi fűszerpaprika-őrlemény
- Makói vöröshagyma
- Szegedi téliszalámi
- Budapesti téliszalámi
- Csabai kolbász
- Gyulai kolbász
- Tokaji aszú
- Szikvíz.

<http://hu.wikipedia.org/wiki/Hungarikum> (2009.08.05.)

Nézzük meg a 25. ábrát a külföldiek által gyakran emlegetett Hungarikumokról.



25. ábra: A gyakran emlegetett Hungarikumok
<http://aof.revues.org/index500.html> (2009.07.12.)

Védett földrajzi árujelző címet kaptak: a Szatmári szilvapálinka és Szabolcsi almapálinka.

Szükséges volna keresni újabb termékeket, és meg kellene pályázni a védett földrajzi árujelző minősítést. Ezt a lehetőséget pl. az alábbi termékek esetén lenne érdemes megvizsgálni:

- szabolcsi alma, -almakészítmények (-sűrítmény, gyümölcslé, -befőtt, lekvár, -puding, stb.),
- szatmári szilva, -szilvakészítmények (-lekvár, -befőtt, -puding, stb.),
- penyigei szilva, -szilvakészítmények (-pálinka, -lekvár, -befőtt, -puding, stb.)
- bagosi dinnye és kisdinnye savanyúság,
- monostorpályi tormakészítmények (-ecetes torma, -tejszínes, -almás, -céklás torma, stb.),
- nagykovácsi cseresznye és -cseresznye készítmények (-lekvár, -befőtt, -püré, stb.),
- ibrányi gyógynövényes termékek,
- balmazújvárosi gyógynövényekkel ízesített termékek,
- bagosi májashurka, -tüdőshurka, fokhagymás kolbász,

- hortobágyi juhtúró, -pásztortarhonya,
- aranyosapáti füstölt szalonna, -kolbász.

6.2./ „Hagyományok, Ízek, Régiók” program adaptálása a régióra

A „Hagyományok, Ízek, Régiók” gyűjteménybe bekerült termékek:

- hús/Hortobágyi (racka juh), Magyar szürke szarvasmarha
- zöldség-gyümölcs/Nagydobosi sütőtök, Hajdúsági torma, Besztercei szilva, Milotai dió
- cukrász és pékáru/Debreceni vert mézes, Debreceni vásári füzéres perec, Kürtös kalács
- száraztészták/csigatészta, kötött tészta.

http://www.euvonal.hu/kulugy/upload/M_29/rek5/3.doc?PHPSESSID=f9446f141b5
(2009.08.11.)

Javasolt megvizsgálni az előző sorok 6.1. pontban felsorolt listából történő bővítését, vagy a „Hagyományok, Ízek, Régiók” gyűjtemény mintájára meghirdetni és elkészíteni a „Hagyományok, Ízek, Tiszántúl” vagy a „Hagyományok, Ízek, Hajdúság” stb. gyűjteményt.

Az e gyűjteménybe való bekerülés folyamata már alkalmas arra, hogy a termékeket a lakosság, a turisták, az ország, stb. megismerje.

6.3./ Közös márkánév(ek) választása

Célszerű lenne egy olyan közös / csoportos márkánév kialakítása, melyet bevezetve a potenciális piacokon, bármely – a régióból, vagy a Tiszántúlról, vagy Szabolcsból / Szatmárból származó hagyományos élelmiszer viselhetne, és megkülönböztetné a tömegtermékektől.

Ilyen márkánév lehetne: Hagyományok, Ízek, Tiszántúl, Tiszántúli csemegék, Ízek Szatmárból, vagy Szabolcsi ízek, Észak-Alföld menüje, vagy Egy falat Hajdúság, Hagyományos ízek Biharból, stb.

„Gutes aus Bihar”, „Flavors from Szatmár”, stb.

6.4./ Belépés a „Kiváló Magyar Élelmiszer”-ek közé

A Kiváló Magyar Élelmiszer rendszer hangsúlyozottan a magyar, a hazai jelleget hivatott kiemelni.

A minősítés célja, hogy megkülönböztesse a magyar és a tanúsítottan kiváló élelmiszereket a piaci termékkínálatban. Ezzel a gyártókat nemcsak védi, de ösztönzi is a további minőségfejlesztésre. A hazai vevők szempontjáról elsősorban azért előnyös, mert hozzájárul az általános élelmiszer-vásárlási és -fogyasztási kultúra fejlesztéséhez, a külföldi piacokon pedig az országimázs erősítésének fontos eszköze.

A Kiváló Magyar Élelmiszer minősítésre azok az egyéni vagy társas vállalkozások pályázhatnak, amelyek élelmiszer-előállító tevékenységüket Magyarországon végzik, és a pályázott terméket Magyarországon gyártották, illetve rendelkeznek a termék előállításához és forgalomba hozatalához szükséges hatósági engedélyekkel. A védjegyet igen sokféle élelmiszercsoport érdemelheti ki, a zöldség- és gyümölcsféléktől a tartósítóiipari termékeken át a különböző italokig. A címre nevezett terméknek vagy termékcsoporthoz a Magyar Élelmiszerkönyv előírásai mellett meg kell felelniük a Kiváló Magyar Élelmiszer védjegy kritériumrendszerének.

A minősítésre pályázónak valamennyi vizsgálatot akkreditált laboratóriumban kell elvégeztetnie, s ezek közül különösen fontosak az összetétellel kapcsolatos élelmiszerbiztonsági és táplálkozási jellemzők (például tartósítószer-, színezék-, hasznosanyag-tartalom). Mindemellett a terméknek rendelkeznie kell legalább egy olyan – vizsgálatokkal természetesen igazolt – kiváló minőségi tulajdonsággal, amely kiemeli a hasonló, Magyarországon előállított termékek kínálatából. További elvárás, hogy az áru a tárolást, szállítást, felhasználást segítő, megkönnyítő, a környezetet a lehető legkisebb mértékben terhelő, illetve a tartalomhoz illő, esztétikus csomagolásban kerüljön forgalomba. A csomagolóanyag nem lehet az indokoltnál lényegesen nagyobb, a fogyasztókat esetleg megtévesztő méretű, s természetesen jól olvashatóan fel kell tüntetni rajta az összetevőket, a minőségmegőrzés időtartamát.

Az összetételben kerülni kell az indokoltnál több olyan adalékanyagot és összetevőt, amely nem a termék kedvező minőségi tulajdonságait javítja. A védjegyre pályázó terméktől azt is elvárják, hogy érzékszervi tulajdonságai az átlagosnál lényegesen kedvezőbbek legyenek.

A Kiváló Magyar Élelmiszer minősítés presztízsét az is emeli, hogy nemcsak megszerezni, de megtartani sem egyszerű: a termékeket a minősítést követően is

rendszeresen ellenőrzik, tehát hosszú távon is meg kell felelniük a magas követelményeknek.

Az AMC, mint a védjegy működtetője, a közösségi marketing eszközeivel segíti és támogatja a termékek hazai népszerűsítését. ***Az ebben rejlő lehetőség az ország kevésbé fejlett vidékein, hagyományos, kevésbé intenzív és termelékeny vállalatok számára is kitorési pont lehet, sőt a rendszer a már elfelejtett, rég nem gyártott termékek felélesztését, újrafelfedezését is ösztönzi.***

Pl. 2006-ban a Kiváló Magyar Élelmiszer védjegy viselésére jogot szerzett cégek és termékeik az alábbiak:

- Békési Pálinka Zrt., Békés Pálinka termékcsalád
- Bolyhos és Fia Bt., Újszilvás Bolyhos ágyas pálinka termékcsalád
- DRÁVA TEJ Kft., Barcs Synbioghurt szinbiotikus joghurtöntet termékcsalád
- Eisberg Kft., Gyál Friss salátakeverék termékcsalád I.
- Europharma Zrt., Budapest „Okos tojás”
- HALKER Kft., Balatonboglár Gyorsfagyasztott balatonboglári halászlé sűrítmény
- INSTANTPACK Kft., Berettyóújfalú Berettyó zsíros, félkemény juhsajt család
- Berettyó zsíros, félkemény kecskesajt család
- Kaiser 2000 Kft., Érpatak Valódi Gyümölcspálinka termékcsalád
- Zsindelyes valódi gyümölcspálinka termékcsalád
- Kasz-Coop Kft., Derecske Derecske alma termékcsalád
- Kenesei és Társa Kft., Budapest Gyorsfagyasztott Maroni bio-gesztenyepüré
- Nobilis Kft., Mátészalka Szárított almaszirom termékcsalád
- Pallagi Józsefné egyéni vállalkozó, Nagykőrös Nagy süti édes teasütemények
- Pannontej Rt., Zalaegerszeg Medve sajt termékcsalád
- PET-PACK Kft., Dunakeszi Balfi természetes ásványvíz (szénsavas és csendes)
- Sotex Kft., Nyíregyháza Zümi mézes bodzavirág szörp
- Tésztaipari Mezőgazdasági Szövetkezet, Orosháza Gyorsfagyasztott túrókrém torta család

<http://www.agrarkapu.hu/sajto.php?cikk=9734&hcs=55> (2009.08.04.)

6.5./ Csomagolásfejlesztés, -egységesítés

Megfelelő referenciákkal rendelkező reklámgrafikus megbízásával kell elkészíttetni a közös márkanévű, stb. termékcsalád(ok) csomagolási tervét (egyedi csomagolás, egységcsomag, gyűjtőcsomagolás tervét, valamint a címketervet). A kivitelezést kiváló minőséget előállító nyomdával célszerű kiviteleztetni.

6.6./ Kiállítások, termékbemutatók, kóstolók

A termékcsaládo(ka)t a célpiacok részvételével megrendezendő kiállításokon állítjuk ki, és kóstolókat rendezünk belőlük a potenciális vevők körében.

A kóstoltatás proaktív módon történjen, azaz ne csak a terméknek a fogyasztókkal történő megismertetését szolgálja, hanem a tőlük származó információgyűjtést is. Az információk a termékkel kapcsolatos elégedettségükre, véleményükre, ill. a továbbfejlesztésre vonatkozó javaslatukra terjedjen ki.

6.7./ Reklám-, PR tevékenység

A fentiekben ismertetett módon felépített termék-imázs továbbmélyítésére, széles körben való elterjesztésére szolgál a reklám- és PR tevékenység. Dolgozzuk ki az erre vonatkozó részletes tervet is, stb.

6.8./ Klaszterbe tömörülés, összefogás

A klaszter helyi gazdasági szereplők közötti, partneri viszonyon alapuló, hálózati szerveződésű kölcsönös előnyökön alapuló együttműködése. Célja helyi válaszok adása a gazdaság kihívásaira a résztvevő vállalkozások versenyképességének jelentős növelése, fejlődjön es bővüljön a klaszterek termékskálája és szolgáltatási palettája, megteremtődjön az összhang a közös szolgáltatások kínálata és kereslete között.

A magyarországi magánszektor a KKV-k elsőprő dominanciája jellemzi, azonban a nagyvállalatokkal ellentétben nem minden esetben rendelkeznek megfelelő vezetési, pénzügyi, műszaki technológiai erővel. A KKV-k versenyhátrányukat együttműködések kialakításával csökkenthetik, mivel méretüknél fogva a sikeres piaci helytálláshoz szükséges egyes tevékenységek megszervezésére önmagukban sokszor nem képesek (ÉAOP, 2008).

IV. KÖVETKEZTETÉSEK ÉS JAVASLATOK

Munkám eredményeit összesítve – az élelmiszerkereskedelmet illetően - az alább felsorolt megállapításokra alapozva foglaltam össze eredményeimet, melyekkel eljutottam hipotéziseim igazolásához, javaslataim megtételéhez.

7./ A HIPOTÉZISEK IGAZOLÁSA, ÚJ ÉS ÚJSZERŰ EREDMÉNYEK

A hipotéziseim igazolását, s az ezáltal elért új és újszerű eredményeimet az alábbiakban mutatom be.

7.1./ Az értékesítés támogatása komplex megoldásokat tesz szükségessé, melyek két lehetséges fontos része a regionalizmus, valamint minőségmenedzsment / élelmiszerbiztonsági rendszer hatékony működtetése, az általuk kínált lehetőségek kihasználása.

A globalizmus ugyanis országok és kormányok feletti folyamat. Ennek a folyamatnak gátat vetni, vagy legalább is 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.

7.2./ 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***

vezethető vissza, melyre a vállalkozás menedzsmentjének nincs, vagy kevésbé van hatása. A nekik felróható legkomolyabb mulasztás az általános, azaz minden érintettre kiterjedő oktatás, mely 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 létezik.
- 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 tudható be, hogy sem jelentőségével, sem a működtetésének módjával nincsenek tisztában, és felelősségérzetük is hiányos.

7.3./ A HACCP rendszerkiépítés jelenlegi gyakorlatának vannak vitatható, gyenge pontjai, melyek kockázatot jelentenek 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 szabályozási 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-ket) 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, vagy nem eléggé felügyelt pontokon az egészséget veszélyeztető szennyeződés éri a terméket vagy keletkezik benne.

7.4./ 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 veszélyezteteti az élelmiszer biztonságát, és nem minden esetben keresnek arra objektív bizonyítékot. A legtöbb helyen szavazással döntenek a folyamatábrán szereplő egyes műveleti lépések kritikus vagy nem kritikus voltáról.

7.5./ Az élelmiszerkereskedelmi vállalkozások működésének – élelmiszerbiztonsági szempontból – kritikus irányítási 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 gyorsan és szinte azonnal lemérhető egy-egy intézkedés, beavatkozás hatása a CCP-re.

Az objektív módon, mérésekkel meghatározott CCP-k 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.

7.6./ 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 történné 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 górcső 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.

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

V./ ÖSSZEFOGLALÁS

A magyarországi élelmiszerkereskedelemben a rendszerváltás óta olyan mélyreható változások (a globalizmus térhódítása, a multinacionális élelmiszerkereskedelmi láncok megtelepedése és gyors terjeszkedése, az általuk diktált árverseny, stb.) mentek végbe, melyek rendkívüli alkalmazkodási feltételeket, lépéseket tesznek szükségessé a magyar élelmiszerkereskedelmi vállalkozások részéről a túléléshez, a fennmaradáshoz.

A jelen helyzethez történő alkalmazkodási lehetőségek közül dolgozatomban kiemelten a minőség- és élelmiszerbiztonság fejlesztésében rejlő megoldásokat tanulmányoztam. Ezen túlmenően foglalkoztam a regionalizmus kínálta fejlesztésekkel is.

E témakör kutatásához az alábbi hipotéziseket állítottam fel és vizsgáltam meg:

- 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,
- A működő minőségirányítási és élelmiszerbiztonsági rendszerek nem eléggé hatékonyak, nem biztosítják minden esetben a fogyasztók biztonságos élelmiszerrel történő ellátását.
- A HACCP rendszer keretében a CCP-k hagyományos módszerekkel történő empirikus megállapítása esetenként téves lehet, így az intézkedések fókusza nem minden esetben helyes.
- A kritikus pontok meghatározása objektív mérési eredményeken is alapulhat.
- Az élelmiszerbiztonsági rendszer fent említett kétféle módszerrel történő CCP meghatározási eredményei esetenként eltérhetnek egymástól.
- A rendszerek működésének hatékonysága a menedzsment felkészítésével, elkötelezettségük növelésével, és az objektív méréseken alapuló auditok révén javítható, ami hozzájárulhat a vállalkozások sikeresebb működéséhez, túléléséhez.
- A regionális jelentőségű vállalkozásoknak is van esélyük a túlélésre.

E hipotézisek vizsgálatával és igazolásával az alábbi eredményeket értem el:

1./ A értékesítés támogatása komplex megoldásokat tesz szükségessé, melyek két lehetséges fontos része a regionalizmus, valamint minőségmenedzsment /

élelmiszerbiztonsági rendszer hatékony működtetése, az általuk kínált lehetőségek kihasználása.

A globális piacok mellett fent kell tartani, sőt védeni kell a regionális termékek regionális piacait is. Ezért javasolt a kis magyar élelmiszer-kereskedelmi vállalkozások számára, hogy éljenek a helyi specialitásokban, minőség-versenyben rejlő lehetőségekkel.

2./ A minőségmenedzsment/ élelmiszerbiztonsági rendszerek nem kellően hatékonyak:

- *Az élelmiszerkereskedelmi vállalkozások menedzsmentje nem eléggé elkötelezett, érdektelen, hiányzik elkötelezettsége, mely csökkenti a munkatársak természetes felelősségérzetét is.*
- *Az irányítási rendszerek és színvonaluk erősen eltérő a multinacionális kereskedelmi vállalkozás és a kis magyar élelmiszerkereskedelmi vállalkozások esetén:*
- *Az élelmiszerkereskedelmi egységre adaptált, működő élelmiszerbiztonsági rendszerrel csak a multinacionális kereskedelmi vállalatok rendelkeznek. A kis magyar élelmiszerkereskedelmi egységekben az élelmiszerbiztonsági rendszer csak formális.*

3./ A HACCP rendszerkiépítés jelenlegi gyakorlatának vannak vitatható, gyenge pontjai, melyek kockázatot jelentenek az élelmiszer biztonsága szempontjából. A HACCP rendszer kiépítés leginkább szakértelmet, és megfelelő módszert igénylő része a veszélyelemzés, mert az élelmiszer biztonságát veszélyeztető CCP-k kijelölését követő összes további intézkedés (felügyelet, helyesbítés, igazolás) csak ezen kritikusnak kijelölt műveletekre fog irányulni. Így azonban felügyelet nélkül maradhatnak olyan műveletek, melyek igazából befolyásolják az élelmiszer biztonságát, ahol az egészséget veszélyeztető szennyeződés érheti a terméket.

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 módszerrel gyorsan és szinte azonnal lemérhető egy-egy intézkedés, beavatkozás hatása a CCP-kre.

Az objektív módon, mérésekkel meghatározott CCP-k gyakran eltérnek az empirikus módon – konszenzussal – meghatározott CCP-ktől.

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 megállapítható, hogy a „döntési fa” módszer csak korlátozottan, és bizonyos tévedési valószínűséggel alkalmas a CCP-k, azaz az élelmiszerbiztonságot leginkább veszélyeztető kritikus műveletek kijelölésére.

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

Összefoglalva: a regionális jelentőségű kis magyar élelmiszerkereskedelemnek akkor van esélye a túlélésre, ha a minőséggel versenyeznek, és helyi specialitásokat kínálnak.

SUMMARY

In the Hungarian food trade so deep changes have taken place (spreading of globalisation, rapid expansion of multinational food trade companies and the price competition dictated by these multinational companies, etc.) since the change of the regime that require extreme accommodation ability from the Hungarian food trade companies if they want to maintain an existence or survive.

Among the possibilities to accommodate the current situation in my thesis I focused on the solutions in the field of quality and food safety. Beside, I also examined the developments in the field of regionalism.

For the research of this topic I devised and examined the following hypothesis:

- Regionalism has lots of – till not used – possibilities in order to moderate the adverse effects of globalisation. Within the frame of regionalism the success of food trade can be increased by the complex support of the selling.
- The quality assurance and food safety systems used at present are not efficient enough, they do not guarantee in all cases that the customers get safe food.
- Within the frame of HACCP system the diagnostic of the CCPs (critical points) in a traditional and empirical way can be wrong meaning that the focus of the actions are not always correct.
- Defining of the critical points can be based on objective measurement.
- Defining the CCP of the food safety system can be based on the two methods mentioned above and they can produce different results.
- The efficiency of the operation of the systems can be improved by the preparation of the management, increase their commitment and by audits based on objective measurements. All these may help the companies to survive or operate more successfully.
- The regional level companies also have the chance to survive if they are ready for changing their attitude and organisational structure.

By examining and justifying the hypothesis I came to the following conclusions:

1./ Supporting the sales requires complex solutions and it has two possible and important parts, namely regionalism and quality management / efficient operation of food safety system and taking the full advantage of the possibilities of these systems.

Beside the global market the local markets of the regional products should be maintained, moreover should be protected. That is why it is advisable for the small Hungarian food trade companies to use the possibilities offered by the local specialities and quality competitions.

2./ The quality management/ food safety systems are not efficient enough:

- *The management of the food trade companies are uncommitted, they do not show interest and these reduce the natural responsibility feeling of the colleagues.*
- *The management systems and their standard of the multinational companies and small Hungarian food trade companies show a great diverse:*

Only the multinational trade companies have running food safety systems adapted to the food trade units. In the small Hungarian units only formal food safety systems can be found.

3./ The present practice of establishing the HACCP system has some debatable and weak points. These mean risk for food safety. The most experience required part of establishing the HACCP system is the danger analyses because after defining the CCPs that endanger the food safety the actions (supervising, correction and certification) will only target these critical parts. But this means that some operations may remain without control but they affect the safety of the food, even pollution may arise.

4./ The - from the point of food safety - critical points of the operation of food trade companies can be defined by objective measurements as well. In the different operations of food trading microbiological, chemical and physical – more than once – examinations with the comparison of the current health regulations the CCPs can be defined objectively. Moreover, with this method the effect of an action or intervention can be measured quickly and almost in a moment.

The CCPs defined objectively, by measurements often deviate from the CCPs defined empirically, by consensus.

5./ The “decision-tree” is suitable for defining the CCPs only with a certain error possibility. By comparing the objective results of the measurements with the empirical results of the “decision-tree” it can be said that the “decision-tree” is only suitable for defining CCPs with some error possibilities so it can define the most critical points only.

6./ Defining the CCPs based on objective results cannot be substituted by “CCPs justifications” because it is not done at the beginning of the establishment of the

HACCP system or it is neglected later. Even if it is done it would only affect the already marked CCPs.

To sum up: the regional level Hungarian small food trade companies will only survive if they take part in the competitions with quality products and sell local specialties.

VI. IRODALOMJEGYZÉK

KÖNYVEK, CIKKEK, JEGYZETEK

1. ANGULO, F. et. al. (2008): Foodborne disease outbreaks. Guidelines for Investigation and Control. World Health Organization. ISBN 978 92 4 154722 2. p. 61-93.
2. ASCHNER G. et. al. (2001)/a.: ISO 9000:2000 Minőségügyi rendszer. Verlag Dashöfer. Budapest. 12.4. fejezet. Módosítva: 2002. február.
3. ASCHNER G. et. al. (2001)/b.: ISO 9000:2000 Minőségügyi rendszer. Verlag Dashöfer. Budapest. 12.3.3. fejezet. Módosítva: 2001. szeptember.
4. ATKINS, D. – NORMAN, J. (1998): Mycotoxins and food safety. (Mikotoxinok és élelmiszerbiztonság). Nutrition & Food Science. No. 5. Sept/Oct. p. 260-266.
5. BAKSA A. – VIDA A. (2008): a világ élelmiszerválsága, hatása az Európai Unióban, Magyarországon. 1-18. o.
6. BATTA et. al. (2004): A vállalatméret és a marketingtevékenység kapcsolata a fogyasztási cikkek piacán. e-tudomány. 3. sz. IV.1-14.
7. BAY, R. H. (2002): Teams efizient führen (A teameket hatékonyan vezetni). Vogel Buchverlag. Würzburg. 161-191.o.
8. BÉLÁDI K. et. al. (2005): Piaci erőviszonyok alakulása a belföldi élelmiszerpiac szereplői között. Agrárgazdasági Tanulmányok. AKI, Budapest, 3. szám.
9. BERÁCS J.-LEHOTA J.-PISKÓTI I.-REKETTYE G. (2004): Marketing theory and practice. Akadémia. Budapest. p. 402.
10. BERNEK Á. – SÜLI ZAKAR I. (1997): Régiók, regionális folyamatok a világgazdaságban. Tér és Társadalom. 4. szám. 85-103. o.
11. BHAGWATI (1990): The International Trading System. IDS Bulletin. Vol. 21. No 1.
12. BIACS P. (1997): A minőség dimenziói az agrárgazdaságban. ÉVIKE, XLIII. kötet 1997. 2. füzet. 87-96. o.
13. BIACS P. (2003): Az élelmiszerbiztonság és intézményrendszere Magyarországon. „A magyar mezőgazdaság és élelmiszeripar felkészülése az EU tagságra” témájú szakmai konferencia kiadványa. EOQ MNB Budapest, 40-46. o.
14. BÓDI F. (1999): Lokális, kistérségi és regionális együttműködés, és érdekérvényesítés a területpolitikában. A Falu 1999. XIV. évf. 4. (tél) szám. 13-24. o.
15. BÖGEL GY. lektorálta (1991) /a/: Módszertani gyűjtemény a vezetés és szervezés tárgyhöz I. Aula Kiadó, 6-57 o
16. BÖGEL GY. lektorálta (1991) /b/: Módszertani gyűjtemény a vezetés és szervezés tárgyhöz I. Aula Kiadó, 79-82.
17. BUZÁS A. – SÁNDOR M. (1995): A TQM mint a minőségügyi rendszer továbbfejlesztésének lehetősége. Minőség és Megbízhatóság. 5. sz. 13-17.
18. CEC (1999): Sixth Periodic Report on the Social and Economic Situation and Development of Regions in the European Union. Brussels, European Communities. 95-144. o.
19. DARVAS O. et. al. (2003)/a: Kézikönyv a HACCP rendszer kialakításához élelmiszer-forgalmazók részére. Consact Budapest. 7-8. o.
20. DARVAS O. et. al. (2003)/b: Kézikönyv a HACCP rendszer kialakításához élelmiszer-forgalmazók részére. Consact Budapest. 10. o..
21. DURNEV A. - AMRITA S. NAIN (2007): The Effectiveness of Insider Trading Regulation: International Evidence. CESifo DICE Report, vol. 5, issue 1, pages 10-15.
22. ÉAOP-2008-1.1.2. Klaszter menedzsment szervezetek létrehozása, megerősítése. Pályázati felhívás.

23. ÉFOSZ (2009): Magyar Nemzeti Élelmiszer-Technológiai Platform „Az Élelmiszer Az Életért” A magyar élelmiszeripar egyeztetett innovációs stratégiai terve (2009 – 2024). A 2009. évi felülvizsgált változat tervezete.
24. ERDŐS Z. – BOROS I-NÉ – TÖRÖK S. (2000): Gyakorlati TQM. 5. rész: Erőforrások, folyamatok. A QACCP. Minőség és Megbízhatóság 6. Szám 311. o.
25. EUROPEAN COMMISSION DIRECTORATE-GENERAL FOR ENTERPRISE (2004): Innovation management and knowledge-driven economy. ECSC-EC-EAEC Brussels-Luxembourg, 2004.
26. EUROPEAN COMMISSION DIRECTORATE-GENERAL FOR PRESS AND COMMUNICATION PUBLICATIONS, (2004): From farm to fork. Safe food for Europe’s consumers., Brussels.
27. FALUVÉGI A. (2000): A magyar kistérségek fejlettségi különbségei. Területi Statisztika 3. 40. évf. 4. sz. 319-345. o
28. FEIGENBAUM, A. V. (2009): Raising the bar. Minőség és Megbízhatóság. 3. szám 161-164. o.
29. FEJLESZTÉSI SZABÁLYZAT (2004, 2008). A vizsgált multinacionális élelmiszer-kereskedelmi vállalat. 22-34. o.
30. FIDRICH R. (2002): Globalizáció és környezet. Magyar Természetvédők Szövetsége. Bp. 2 -5. o.
31. FÓRIÁN Z. (2006): A hálózat csapdájában. Kereskedelmi koncentráció: mennyiség vagy minőség? Üzlettárs. 2006. 06.01. http://www.azuzlettars.hu/halozat_csapdajaban. (2009. 03.11.)
32. FRUITveb Magyar Zöldség-Gyümölcs Szakmaközi Szervezet (2009. május): A magyar zöldség és gyümölcs ágazat stratégiai megvalósíthatósági tanulmánya. 17-25. o.
33. GÁBOR J. – STAUDER M. (2002): Az Agrártermékek kereskedelmének új irányzatai, különös tekintettel az elektronikus kereskedelemre. Agrárgazdasági Tanulmányok. AKI Budapest, 2. szám.
34. GERGELY L. (2003): Orvosi mikrobiológia. Alliter kiadói és Oktatásfejl. Alapítvány. Budapest. 68-78. o.
35. GLAUBEN, T. – LOY, JENS-P. – KÖRNER, J. (2007): Der Einfluss der Euro-Einführung auf die Preisentwicklung bei frischen Lebensmitteln in Deutschland. Schmollers Jahrbuch : Journal of Applied Social Science Studies / Zeitschrift für Wirtschafts- und Sozialwissenschaften, vol. 127, issue 3, pages 457-485.
36. GYARAKI Z. - RÁCZ E. (2000): Minőségügyi ismeretek. Agrárszakoktatási Intézet, Budapest, 15-32.old.
37. GYŐRI Z.- GYŐRINÉ MILE I. szerk. (2001): Minőségügyi kalauz. Euro Info Központ Nyíregyháza. 5. o.
38. GYŐRI Z.- GYŐRINÉ MILE I. (2002): Minőségrendszerek bevezetésének és alkalmazásának tapasztalatai növényi termék előállításban. Magyar Minőség. 11. sz. 21-25. p.
39. GYŐRI Z. szerk. (2002): Minőségirányítás az élelmiszergazdaságban. Primom Sz-Sz-B. Megyei Vállalkozásélénkítő Alapítvány, Nyíregyháza. 24-26. o.
40. GYULAFFY B-NÉ (2006/a): Globalizáció és regionalizálódás – pénzügyi folyamatok és kockázatok. PhD értekezés. 17. o
41. GYULAFFY B-NÉ (2006/b): Globalizáció és regionalizálódás – pénzügyi folyamatok és kockázatok. PhD értekezés. 7. o
42. HAWLEY J. K. (1995): Where’s the Q in TQM? Quality Progress, 10. sz. 63-64 o.
43. HOFFER I. – IVÁNYI A.SZ. (1990): Értékelemzés az élelmiszergazdaságban. Mezőgazdasági Kiadó Kft. Aula Kiadó. Budapest.
44. HORVÁTH GY. szerk. (2000): A régiók szerepe a bővülő Európai Unióban. RKK. Pécs.

45. HORVÁTH S. (1980): Mikrobiológiai praktikum. Tankönyvkiadó, Budapest, 1980. 66-114. o.
46. ISHIKAWA, K. (1985): What is Total Quality Control? The Japanese way. ASQC Quality Press, Prentice Hall of Japan, Inc. Tokio, p. 63, 203.
47. JUHÁSZ P. (1999): A minőségbiztosítási szabványok értelmezési és alkalmazási kérdései. Minőség Megbízhatóság, 5. sz..197-201. o.
48. JUHÁSZ A. (2005): A kereskedelmi koncentráció hatásának egyes kérdései. Közgazdasági Szemle. LII. évf., október, 774–794. o.
49. JUNG-YU LAI AND CHUN-CHIEH YANG (2009): Effects of employees' perceived dependability on success of enterprise applications in e-business. Industrial Marketing Management. Volume 38, Issue 3, April 2009, Pages 263-274.
50. KALAPÁCS J. (2001)/a/: Minőségirányítás,minőségtechnikák, X-Level Könyvkiadó,Bp., 517-523.o
51. KALAPÁCS J. (2001/b): Minőségirányítás, minőségirányítási technikák. X-Level 529-535 o
52. KÁPOSZTA J. (2002): Regionális politika II. Egyetemi jegyzet. Gödöllő. SZIE-GTK.
53. KARSAI G. (2009): A nehezen innen vagy túl? (Napjaink fogyasztásicikk-kereskedelméről). Magyar Tudomány. 6. szám, 657. o.
54. KARSAI G. (2000): Az élelmiszer-kereskedelem privatizációja. Közgazdasági Szemle. XLVII. évf., július–augusztus, 565–584. o
55. KEMÉNY S. - PAPP L. - DEÁK A. (1999): Statisztikai minőség -(megfelelőség szabályozás) Műszaki Könyvkiadó Magyar Minőség Társaság, Budapest.
56. KERÉKGYÁRTÓ GY-NÉ-MUNDRUCZÓ GY. (1985): Bevezetés a statisztika módszertanába, Tankönyvkiadó, Budapest. 10-45. o.
57. KOCZISZKY GY. (1997): Regionális gazdasági fejlődés és növekedés. Miskolc. 4-29. o.
58. KOCSNER T. (2009): Átalakult az élelmiszer-ellenőrzés rendszere. Új élelmiszerlánc törvény 2008. szeptember 1-től. Élelmiszer-biztonság 1. szám. 32-34. o.
59. KUPIEC-TEAHAN et. al. (2009): Food production, distribution and culture: public views, interests and concerns. No 51061, 83rd Annual Conference, March 30-April 1, 2009, Dublin, Ireland from Agricultural Economics Society.
60. LÁSZTITY R. – TÖRLEY D. szerk. (1987) Az élelmiszeranalitika elméleti alapjai. Mezőgazdasági Kiadó. Budapest. 25-615. o.
61. LENGYEL I. – RECHNITZER J. (2000): A városok versenyképességéről. Magyarország területi szerkezete és folyamatai az ezredfordulón. MTA RKK. Pécs. 130-152. o.
62. MÁTHÉ M.. (2008): Magyar Minőség. XVII. évf. 5. sz. 27-31. o.
63. MINŐSÉG ÉS MENEDZSMENT KHT (2004): Laboratóriumi vizsgálatok Kézikönyve. Kézirat.
64. MOLNÁR PÁL (1991): Élelmiszerek érzékszervi vizsgálata. Akadémiai Kiadó. Budapest.
65. NÁDASDI J.-NÁDASDI J-NÉ (2003)/a.: Minőségirányítási ismeretek mezőgazdasági és élelmiszeripari KKV-k számára. Phare Hu 0008-02-01-0017. Nyíregyházi Főiskola KTI. 92-119. o.
66. NÁDASDI J.-NÁDASDI J-NÉ (2003)/b.: Minőségirányítási ismeretek mezőgazdasági és élelmiszeripari KKV-k számára. Phare Hu 0008-02-01-0017. Nyíregyházi Főiskola KTI. 56. o.
67. NÁDASDI J.-NÁDASDI J-NÉ (2003)/c.: Minőségirányítási ismeretek mezőgazdasági és élelmiszeripari KKV-k számára. Phare Hu 0008-02-01-0017. Nyíregyházi Főiskola KTI. 120-122. o.

68. NÁDASDI J-NÉ (2003): A TQM lehetséges hozzájárulása a konzervipar versenyképességének növeléséhez. Konzervújság. 4. szám. 124-126. o.
69. NÁDASDI J-NÉ (2004): Élelmiszerbiztonság alulnézetben, avagy miért csak papíron működik sok KKV-nál a HACCP (ISO) rendszer. Qualimed Konferencia, Debrecen, 2004. 06. 08-án elhangzott előadás.
70. NÁDASDI J-NÉ (2005): Kutatási jelentés az XXX multi élelmiszerkereskedelmi vállalatnál végzett mikrobiológiai vizsgálatok eredményeiről.
71. NÁDASDI J-NÉ (2006): Kutatási jelentés az XXX multi élelmiszerkereskedelmi vállalatnál végzett mikrobiológiai vizsgálatok eredményeiről.
72. NAGYNÉ TATAY K. – NAGY IMRE (1996): Minőség szabályozási módszerek, Magyar Ipari és kereskedelmi Minőségfejlesztési Központ, UNIDO. 7-26.o.
73. NEMES NAGY J. (1997): Régiók, regionalizmus. Educatio. 3. sz. 407-423. o.
74. NÉMETH B. (1999): Javaslatok a hazai TQM gyakorlat fejlesztésére. Doktori (PhD) értekezés. BME. Budapest. 44. o.
75. PALLAGINÉ BÁNFALVI E. (1999)/a: Minőségügyi ismeretek az élelmiszer-gazdaságban. Minőségbiztosítás. Mezőgazda Kiadó. 28. o.
76. PALLAGINÉ BÁNFALVI E. (1999)/b: Minőségügyi ismeretek az élelmiszer-gazdaságban. Minőségbiztosítás. Mezőgazda Kiadó. 33-34. o.
77. PALLÓNÉ KISÉRDI I. (2003): A versenyképesség biztosításának új minőségi dimenziója az élelmiszer gazdaságban EU csatlakozásunk szempontjából. Ph.D. értekezés. BKÁE.
78. -P I. (1995): Teamek menedzselése. Kézirat, Kecskemét. 17.o.
79. PAPP M. (2009): Nincs tökéletes nyomon-követés. Az Európai Unió Agrárgazdasága (Agraeconomy of the European Union) 2004. 9. évf. 5-6. szám. 11. o.
80. PASTER, T. (2006): The HACCP Food Safety Training Manual. John Wiley & Sons Inc. Technology & Engineering. p. 1-329.
81. PATAKI E.(2002): Az információ- és adatgyűjtés, ábrázolás és elemzés módjai. Kézirat. 1-31. o.
82. PETRÓ O-NÉ (2003): Új élelmiszer-biztonsági szabvány készül. Minőség és Megbízhatóság 3. szám. 130. o.
83. PHIPPS, R. P. (2008): Mézpiac és világgazdaság. (OMME online 2008.06.17.) http://www.omme.hu/portal/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=418
84. POPOVICS A. (2009): A földrajzi helyhez kapcsolódó és a hagyományos magyar termékek lehetséges szerepe az élelmiszerfogyasztói magatartásban. SZIE. Doktori (PhD) értekezés. Gödöllő. 21-43. o.
85. RASPOR, P. (2008): Total food chain safety. How good practice can contribute? Food Science and Technology. p. 405-412.
86. RECHNITZER J et.al. (2001): A halogatott regionalizáció mint a területi politika sajátossága az átmenetben. Tér és Társadalom. XV. Évf. 2. szám. 3-24. o.
87. RÉSZ-VÉTEL ALAPÍTVÁNY (1999): A folyamatos jobbítás és a hatékony tervezés eszköze., Bp, 161-163.o.
88. RÓTH A. szerk.(1997)/a/: Minőségbiztosítás és irányítás az ISO 9000 alapján. Verlag Dashöfer Szakkiadó Kft. Budapest, 12.2.fejezet. 1. o..
89. RÓTH A. szerk.(1997)/b/: Minőségbiztosítás és irányítás az ISO 9000 alapján. Verlag Dashöfer Szakkiadó Kft. Budapest, 12. rész, 3. fej. 4. o..
90. ROUSU, M. – CORRIGAN, J. (2008): Estimating the Welfare Loss to Consumers When Food Labels Do Not Adequately Inform: An Application to Fair Trade Certification. Journal of Agricultural & Food Industrial Organization, 2008, vol. 6, issue 1, pages 1212.
91. SARKADINÉ B. P. – SARKADI L. (2003): A HACCP rendszer megvalósítása a közétkeztetésben, Saldo Budapest, 9-10.o..

92. SCHULZ, M. et al. (2001): Regionalization in a Globalizing World. A Comparative Perspective on Forms, Actors and Processes. London–New York: Zed Books Ltd. 1st. Edition, 2001 (ISBN Hb 185649728 3), 304 o.
93. SERES A. (2006): Koncentráció a hazai kereskedelemben. MTA Műhelytanulmányok. Budapest. 1-31. o.
94. SIMAI M. (2009): A globális láncok, a bevásárlóközpontok és a magyar piac. Magyar Tudomány. 6. szám. 651. o.
95. SIPOS G-NÉ (2006): Élelmiszer-biztonsági irányítási rendszerek szabványai: az ISO 22000-es szabványcsalád. Minőség és Megbízhatóság. 4. szám, 206-209. o.
96. SOMOGYI N. (2009): Hogyan őrizhetjük meg gasztronómiai örökségünket? Az Európai Unió Agrárgazdasága (Agraecconomy of the European Union) 2009. 14. évf. 3. szám. 9-11. o.
97. SÓSNÉ DR. GAZDAG M. (2002): A HACCP élelmiszerbiztonsági rendszer gyakorlati alkalmazása. In: Minőségirányítás az élelmiszergazdaságban. Szerk: Győri Z. PRIMOM Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Vállalkozásélénkítő Alapítvány, Nyíregyháza, 125 o
98. SÓSNÉ DR. GAZDAG M. (2005): Élelmiszerek biztonságos előállítása. Előadás a Nagykőrösi Konzervipari Napokon 2005. május 8-án.
99. SÓSNÉ DR. GAZDAG M. (2008): Jogszabályi megfelelés és különböző élelmiszerbiztonsági rendszerek követelményei. Konzervújság. 1-2. szám. 18-23. o.
100. STAUDER M. (2003): Az agrár- és élelmiszertermékek belföldi kereskedelme a kilencvenes években és napjainkban. Agrárgazdasági Tanulmányok. AKI Budapest, 6. szám
101. STAUDER M. (2000): Az élelmiszerek disztribúciós rendszerének fejlődése, különös tekintettel a kereskedelmi logisztikára. Agrárgazdasági Tanulmányok. AKI Budapest, 8. szám
102. SYLVANDER (1999): The socio-economics of origin Labelled Products in Agri-food Supply Chain. Actes et Communication, No. 17-1, Paris, INRA, p. 141-156.
103. SZABÓ G. (2004): A HACCP élelmiszerbiztonsági rendszer bevezetésének alapjai. Nyíregyházi Főiskola. 12-22. o.
104. SZABÓ L. (1998): A gazdasági növekedés elemzési tapasztalatai. A gazdaságelemzés módszerei I. KSH Ecostat. Budapest. 84. o
105. TENNER, A. R. – DETORRO, I. J.(2001/a): Teljes körű minőségmenedzsment. Műszaki Kiadó. 70. o.
106. TENNER, A. R. – DETORRO, I. J.(2001/b): Teljes körű minőségmenedzsment. Műszaki Kiadó. 170. o.
107. TOPÁR J. (2004.): Minőségmenedzsment alapjai. Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem jegyzete, 4-10.old. Internet: <http://www.mba.bme.hu/data/jegyzet/toparjosef/042mba.pdf>
108. TÓTH J. (2001): Országok és államok. Eurorégió. II. 2. szám. 9-11. o.
109. UZONYI GY-NÉ – ELEKES A. – GYARAKY Z. – HALMAI P. – SOHÁR P-NÉ (2007): Nemzetközi kereskedelem és élelmiszerbiztonság = International trade and food safety. Munkabeszámoló. OTKA. 5.o.
110. VASS S. (2007): Növekvő minőségi követelmények az élelmiszeriparban. Minőség és Megbízhatóság. 5. sz. 257. o.
111. VASS S. (2008): Minőség és menedzsment. Minőség és Megbízhatóság. 1. sz. 3. o.
112. XIE M. - GOH T. N. (1999): Statistical techniques for quality. The TQM Magazin 4 sz.. 68-71 o (MEM OMIKK 1999/11)
113. ZDENĚK, J. (2009): Czech & Moravian Union of Consumer Cooperatives Conference on the Future of the Quality Policy of Agricultural Products and Foodstuffs (QPC) Prague, 12-13 March 2009

SAJÁT PUBLIKÁCIÓK AZ ÉRTEKEZÉS TÉMAKÖRÉBŐL

Hazai tudományos folyóiratban megjelent publikációk:

- 114. HEGEDŰS L. (2009/a): A döntési fa alkalmazása, mint a HACCP rendszer kiépítés gyenge pontja. Agrártudományi Közlemények. 36. sz. 63-70. o.
- 115. HEGEDŰS L. (2009/b): Az élelmiszerkereskedelmi vállalkozások stratégiájának megalapozása SWOT elemzéssel. Agrártudományi Közlemények. Közlésre elfogadva.
- 116. HEGEDŰS L. (2009/c): HACCP system in food trade. Why and how? Review of Faculty of Engineering. Analecta Technica Szegedinensia. University of Szeged. p. 36-41.
- 117. SZABÓ G.- **HEGEDŰS L.** (2006): A QFD alkalmazása egy konzervtermék fejlesztésében, Magyar Minőség 2006/4. 26-31.p.
- 118. EGRI I.- **HEGEDŰS L.** (1999): Bevásárlóközpontok Nyíregyházán. Sz-Sz-B megyei Szemle 1999/2. 177-186.p.

Külföldi tudományos folyóiratban megjelent publikációk:

- 119. HEGEDŰS L. (2007/a): 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.
- 120. **HEGEDŰS, L.** - DULEBA SZ. (2007): Central Stockpiling at Tesco Global Stores Company Limited. Acta Beregsasiensis 2007. 44-49.p
- 121. HEGEDŰS L. (2007/d): Minőségbiztosítás fejlődése és alapvető formái. Széria Ekonomia 23. 296-298.p.
- 122. HEGEDŰS L. (2007/f): Minőségbiztosítási rendszer a Tesco Global Rt-nél. Uzsgorockij Nacionale Universitet Szeria Ekonomicsna, 2007. N.22. 28-31. p.

Hazai konferencia kiadványban megjelent publikációk:

- 123. HEGEDŰS L. (2008/b): Az EU csatlakozása hatása Magyarország kereskedelmi logisztikájára. In: A határon átívelő együttműködés perspektívái. Konferencia kiadvány, (Orosz nyelven) 187-193.p Nyíregyháza 2008.
- 124. HEGEDŰS L. (2007/b): A HACCP rendszer bevezetésének tanulságai. In: Magyar Tudomány Napja Tudományos Konferencia kiadványa 33. p. Nyíregyháza 2007. november 20.
- 125. 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.
- 126. 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:

127. GYÖRINÉ MILE I. - **HEGEDŰS L.** (2008): Application of the quality assurance systems of winter wheat production. Program and Abstract book (Eds.: Z. Győri, P. Sipos, D. Ungai) October 27-28, 2008, Debrecen, Hungary, ISBN 978 963 9732 38 4, 43-44. p.
128. **HEGEDŰS L.** (2007/c): A regionális vállalkozások minőségbiztosítási rendszere. In: Ungvári Egyetem Tudományos Konferencia kiadványa 12 p. Ungvár 2007. április 4-5.
129. **HEGEDŰS L.** (2007/e): Minőségbiztosítás fejlődése és formái. In: Munkácsi Nemzetközi Tudományos Konferencia kiadványa 8 p. Munkács 2007. október 24-25.
130. **HEGEDŰS L.** (2006/a): A kereskedelem fejlesztés lehetőségei. In: Ungvári Egyetem Tudományos Konferencia kiadványa 17 p. Ungvár 2006. október 3-6.

Könyv, könyvrészlet:

131. NÁDASDI J-NÉ - **HEGEDŰS L.** (2002): Minőség menedzsment. Mezőgazdasági vállalkozói távoktatási program. Bessenyei kiadó, 2002. 201 p.

Ismeretterjesztő publikációk:

132. **HEGEDŰS L.** (2008): Minőségmenedzsment rendszerek az élelmiszer-kereskedelemben. A tudásteremtő fakultás eredményei. Inventárium. 297-304.p.
133. **HEGEDŰS LÁSZLÓ** (2003): Útjelentés a SAINSBURY'S áruházlánc minőségellenőrzési és fejlesztési központjában tett látogatásról. EKO Kft. Nyíregyháza.
134. **HEGEDŰS LÁSZLÓ** (1995): SZ-SZ-B megye fejlesztési koncepciója. MFÜ 128. o.

INTERNETES HIVATKOZÁSOK

135. Az EU Bizottság Fogyasztóvédelmi politikai stratégiája a 2002-2006. évekre
<http://www.ofe.hu/eu/eu001.htm>
136. GfK Hungária (2009): Fogyasztói bizalom index.
http://www.gfk.com/imperia/md/content/gfk_hungaria/pdf/piacitrendhirlevel/2009/gfkpth_2009_iii.pdf
137. <http://www.ace.hu/amestry/am2004-zj1h.html> (2009. 06.04.)
138. <http://aof.revues.org/index500.html> (2009.07.12.)
139. http://ec.europa.eu/health-eu/my_environment/food_safety/index_hu.htm (2009. 05.30.)
140. <http://www.eszakalfold.hu/?pid=46> (2008.08.21.)
141. http://www.euvonal.hu/kulugy/upload/M_29/rek5/3.doc?PHPSESSID=f9446f141b5 (2009.05.14.)
142. <http://www.formanbalazs.hu/index.php?gcPage=public/cikkek/mutatCikk&fnId=63> (2008.10.28.)
143. <http://www.gfki.hu/sajtokoz/118.html> (2008.10.11.)
144. <http://www.idesol.hu/minsegfejlesztes/ishikawa.html> /2009.10.18./
145. <http://hu.wikipedia.org/wiki/Hungarikum> ((2009.08.05.)áb
146. <http://www.agrarkapu.hu/sajto.php?cikk=9734&hcs=55> (2009.08.04.)
147. http://www.kozokos.hu/kmt_files/comenius2000/system/11.doc (2009.07.02.)
148. http://mba.bme.hu/data/jegyzet/nagyjenobence/minmodsz_hibaelemzes20061117emlekezteto.pdf (2009.04.30.)

149. <http://www.kerisuli.hu/a-minoseg/a-minoseg.html>
150. <http://www.mszh.hu/jogforras/shlaw.html?9711:103pC> (2009.04.30.)
151. <http://www.nrc.hu/modszerek/melyinterju> (2009.10.17.)
152. <http://www.ofe.hu/eu/eu001.htm> (Az EU Bizottság Fogyasztóvédelmi politikai stratégiája a 2002-2006. évekre. (2009. 02.27.)
153. <http://www.tankonyvtar.hu/mezogazdasag/integralt-080904-12>. (2009.06. 24.)
154. <http://www.vati.hu/static/otk/int/otk200541.pdf> (2009.07.12.)

JOGSZABÁLYOK ÉS SZABVÁNYOK

155. AZ EURÓPAI KÖZÖSSÉGEK BIZOTTSÁGA: A BIZOTTSÁG 2073/2005/EK RENDELETE (2005. november 15.) Az élelmiszerek mikrobiológiai kritériumairól.
156. AZ EURÓPAI KÖZÖSSÉGEK BIZOTTSÁGA (2008/a): ZÖLD KÖNYV a mezőgazdasági termékek minőségéről: termékszabványok, gazdálkodással kapcsolatos követelmények és minőségi rendszerek. 4. o.
157. AZ EURÓPAI KÖZÖSSÉGEK BIZOTTSÁGA (2008/b): ZÖLD KÖNYV a mezőgazdasági termékek minőségéről: termékszabványok, gazdálkodással kapcsolatos követelmények és minőségi rendszerek. 8-11. o.
158. BRC – British Retailer Consortium (Globális élelmiszerbiztonsági szabvány). 1998.
159. BS 6143: Part 1:1992. Guide to the economics of quality. Process cost modell. (Minőséggazdálkodási irányelvek. 1. rész: Folyamatköltség modell)
160. BS 6143: Part 2:1990. Guide to the economics of quality. Prevention, appraisal and failure model (Minőséggazdálkodási irányelvek. 2. rész: Megelőzési, becslési és hibamodell)
161. IFS International Food Standard (Nemzetközi Élelmiszerbiztonsági Szabvány). 2005.
162. MAGYAR ÉLELMISZERKÖNYV 1-2-18/1993. Veszélyelemzés, kritikus szabályozási pontok.
163. MAGYAR ÉLELMISZERKÖNYV 2-1/1969 számú irányelv. A Veszélyelemzés, Kritikus Szabályozási Pontok (HACCP) rendszer és alkalmazásának útmutatója.
164. MAGYAR ÉLELMISZERKÖNYV HIVATALOS VIZSGÁLATI MÓDSZERGYŰJTE-MÉNYE. (2004, 2006).
165. EN-ISO 4832:1991 Általános útmutató a coliformok számlálására – Telepszámlálási technika
166. MSZ EN ISO 6579:2006 Élelmiszerek és takarmányok mikrobiológiája. Horizontális módszer a szalmonellafajok kimutatására
167. MSZ EN ISO 6888-1:2000 Élelmiszerek és takarmányok mikrobiológiája. Horizontális módszer a koagulázpozitív stafilokokkuszok meghat.
168. MSZ EN ISO 7932: 2003 Horizontális módszer a Bacillus cereus számlálására Telepszámlálási technika 30 oC –on
169. EN-ISO 7937:2005 Élelmiszerek és takarmányok mikrobiológiája. Horizontális módszer a Clostridium perfringens-szám meghatározása.
170. MSZ ISO 7954:1999 Mikrobiológia. Általános útmutató élesztők és penészek számlálásához. Telepszámlálási technika 25 °C-on
171. MSZ EN ISO 8402:1996. Minőségbiztosítási szakszótár.
172. EN-ISO 8523:1991 Általános útmutató az Enterobacteriaceae kimutatására elődúsítással
173. MSZ EN ISO 9001:2001. Minőségirányítási rendszerek. Követelmények. Módosított kiadása MSZ EN ISO 9001:2008.

174. MSZ ISO 9004-2:1993. Minőségirányítás és minőségügyi rendszerelemek. A szolgáltatás irányelvei. 5.3.2.1. pont. 7. o.
175. MSZ ISO 15161:2003. Irányelvek az ISO 9001:2000 élelmiszer és italipari alkalmazásához.
176. MSZ ISO 16649-2:2005 Élelmiszerek és takarmányok mikrobiológiája. Horizontális módszer a β -glükoronidáz-pozitív E.coli megszámlálására
177. MSZ EN ISO 22000:2005: Élelmiszerbiztonsági irányítási rendszerek. Az élelmiszerláncban részt vevő szervezetekre vonatkozó követelmények.
178. MSZ EN ISO 22005:2007. „Nyomonkövethetőség a takarmány- és az élelmiszerláncban. Általános elvek és alapkövetelmények a rendszer tervezéséhez és bevezetéséhez
179. 2008. évi XLVI. törvény az élelmiszerláncról és hatósági felügyeletéről.
180. 1997. évi XI. törvény a védjegyek és a földrajzi árujelzők oltalmáról.
181. 4/1998. (XI.11.) EüM rendelet az élelmiszerekben előforduló mikrobiológiai szennyeződések megengedhető mértékéről
182. 68/2007. (VII.26.) FVM- EüM-SZMM együttes rendelet az élelmiszer-előállítás és forgalomba hozatal élelmiszer-higiéniai feltételeiről és az élelmiszerek hatósági ellenőrzéséről
183. 87/1998. (V. 6.) Korm. rendelet a mezőgazdasági termékek és az élelmiszerek földrajzi árujelzőinek oltalmára vonatkozó részletes szabályokról
184. 16/2004. (IV. 27.) IM rendelet a védjegybejelentés és a földrajzi árujelzőre vonatkozó bejelentés részletes alaki szabályairól
185. A Tanács 2081/92/EGK rendelete a mezőgazdasági termékek és az élelmiszerek földrajzi jelzéseinek és eredetmegjelöléseinek oltalmáról.
186. A Tanács 2082/92/EK rendelete a hagyományosan különleges tulajdonság tanúsításáról.
187. A TANÁCS 509/2006/EK rendelete a hagyományos különleges terméknek minősülő mezőgazdasági termékekről és élelmiszerekről
188. A Tanács 510/2006/EK rendelete az áruk földrajzi eredetével összefüggő védelméről.
189. A Tanács 40/94/EK rendelete a közösségi védjegyről
190. A Bizottság 2868/95/EK rendelete a közösségi védjegyről szóló 40/94/EGK tanácsi rendelet végrehajtásáról
191. A 178/2002 EU rendelet a nyomonkövethetőségről.
192. A 852/2004 EK rendelet az élelmiszerhigiénéről.

SAJÁT PUBLIKÁCIÓK 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 Stockpiling at Tesco Global Stores 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.

VII. RÖVIDÍTÉSEK

AMC = Agrár Marketing Centrum

BRC = British Retail Consortium (Brit kiskereskedelmi szövetség)

EAN = European Article Number (Árucikkek azonosítására használt, 8 vagy 13 jegyű vonalkód)

GHP = Good Hygiene Practice (Jó higiéniai gyakorlat)

GMO = Genetical Modified Organismus (genetikailag módosított szervezet)

GMP = Good Manufacturing Practice (jó gyártási gyakorlat)

IFS = International Food Standard (Nemzetközi Élelmiszer Szabvány)
 MTL audit = Materials Technology Lab (anyag- és technológiai laborban végzett ellenőrzés)
 QMS = Quality Management System (minőség menedzsment rendszer)
 QSB = Quality Supervise by Buyer's (a minőségnek a vásárlók általi ellenőrzése)
 RAG = red-amber-green (piros-sárga-zöld minősítés)
 SLA = Service Level Agreement (szolgáltatási szint szerződés), Egy cég vagy szervezet szolgáltatásainak - az egyes ügyfelek igényeihez mérten - különböző szintjei lehetnek. Az SLA a szolgáltató és az ügyfél közötti megállapodás a szolgáltatás szintjéről.
 TVH = Termékvisszahívás
 WIBI = Why I Buy? (Vajon én megvenném-e?) Ez egy ellenőrzési folyamatnak tekinthető, hiszen lényege abból áll, hogy a vezetők ellenőrzik a frissáru termékeket, hogy pl.: a zöldségek szépek-e, a gyümölcsök ízletesek-e, (meg is kóstolhatják), vagy a húsnak szép színe van-e, elég friss-, stb.

VIII. MELLÉKLETEK

- 1.sz. melléklet: Toborzó kérdőív
- 2.sz. melléklet: Beszállítók értékelésének feltételrendszere
- 3.sz. melléklet: Audit program
- 4.sz. melléklet: Eltérésjelentés
- 5.sz. melléklet: Audit jelentés
- 6.sz. melléklet: Termékspecifikáció frontoldala
- 7.sz. melléklet: Termékteszt
- 8.sz. melléklet: WIBI bírálati lap
- 9.sz. melléklet: Termék visszahívási (TVH) formanyomtatvány
- 10.sz. melléklet: Veszélyelemzés és CCP meghatározások termékcsopontonként
- 11.sz. melléklet: A CCP-kre vonatkozó szabályozások termékcsopontonként
- 12.sz. melléklet: A 2004. évi mikrobiológiai vizsgálatok eredményei termékcsopontonként
- 13.sz. melléklet: A 2006. évi mikrobiológiai vizsgálatok eredményei CCP-nként

Toborzó kérdőív

1.	Jó reggelt/napot/estét. A VEVŐ megbízásából kutatást végzünk a termékről.	
	Fogyasztott már ilyen terméket?	IGEN.....következő kérdés NEMkövetkező kérdés
2a.	Milyen gyakran fogyasztja ezt a terméket?	
	Gyakori fogyasztó: 1-szer egy héten Ritkán fogyasztó: 1-szer egy hónapban	IGEN.....következő kérdés IGEN.....következő kérdés
2b.	Szereti ezt a terméket? (Ha szükséges magyarázzuk el milyen a termék, milyen összetevőket tartalmaz)	IGEN.....következő kérdés NEMNINCS TESZT
3.	Kérdezzünk rá a jelentkező életkorára:	
	• 16 alatt • 16 – 34 • 35 – 54 • 55 és fölött	A szülőnek vagy a gondviselőnek alá kell írnia gyermek esetén, hogy engedélyezi a gyermeknek a részvételt az érzékszervi bírálatban. (lehet, hogy a gyermek allergiás valamire)
4.	Válassza ki azokat a megállapításokat, amelyek vonatkoznak Önre.	
	• Szed antibiotikumot? • Speciális étrendje van? Pl.: diabetikus • Terhes? • Van élelmiszerallergiája?	Ha antibiotikumot szed, állapotos, diétázik, ételallergiája van.....NINCS TESZT Ha cukorbeteg és szeretne részlet venni a teszten, csak saját felelősségére teheti, melyet aláírásával hagyhat jóvá NEM következő kérdés
5.	Ha a vásárló megfelelt az összes szükséges kritériumnak, kérjük meg a termék tesztelésére.	

Saját felelősségemre veszek részt a termék kóstolásán.

Dátum

.....
Aláírás

2. sz. melléklet				
Kritériumok/Mérések	Kritikus nem megfelelések	Elfogadható közvetlen felügyelet mellett	A vevői standardot eléri	Túllépi a vevői standardot
Pontszám	1	3	5	7
Az áruház vagy harmadik fél által végzett audit	Az audit jelentés azt írja le, hogy kritikus hibák vagy nem megfelelések miatt a beszállító nem éri el az alapkövetelmények szintjét. Jelentős veszély hordoz a termék előállítás a termék biztonságára és jogi megfelelőségére nézve.	Az audit jelentés azt írja le, hogy bár az alapkövetelményi szintet eléri a beszállító. Nincs jelentősebb kockázati tényező a termék biztonságára és jogi megfelelőségre nézve.	Az audit jelentés azt írja le, hogy az alapkövetelményi szintnek a beszállító megfelel és a magasabb szintű megfelelés elérésére akciótervet dolgoztak ki. A termék előállítás jól szabályozott, kockázatot nem hordoz magában, a jogszabályi megfelelés biztosított.	Az audit jelentése azt írja le, hogy a beszállító folyamatosan a magasabb szintet teljesíti az auditok során. A termék előállítás jól szabályozott, a jogszabályokban rögzített feltételek a beszállító túllépi.
Termékbiztonság és törvényesség	A termék előállítás nem biztonságos, az ellenőrzések során komoly kétségek merülnek fel a biztonságos élelmiszer-előállítással kapcsolatban. A jogszabályban rögzített minimumot a beszállító nem éri el.	A termék előállítás biztonságos, az ellenőrzések során kétségek merülnek fel a biztonságos élelmiszer-előállítással kapcsolatban. A jogszabályban rögzített minimumot a beszállító eléri.	A termék előállítás biztonságos, az ellenőrzések során nem merül fel kétség a biztonságos élelmiszer-előállítással kapcsolatban. A jogszabályban rögzítetteket a beszállító eléri. A vevő által kiadott specifikációkat a beszállító betartja.	Nincsenek jogszabályi illetve hatóság által felvett hibák kettő vagy több éve. Szakértője a jogi követelményeknek és a biztonsági előírásoknak.
Specifikáció ellenőrzés / megegyezés	A termék állandóan eltér a specifikációban rögzítettektől.	A termék néha eltér a specifikációban rögzítettektől. (információk a vásárlói panaszok és raktári visszautasítások alapján gyűjtve)	A termék mindig megfelel a specifikációban rögzítetteknek.	A meglévő specifikációkban keresi a kihívást, hogyan lehetne változtatni, jobbá tenni a terméket a vásárló érdekeit nézve.
A beszállító megbízhatósága (általános kommunikáció és krízis helyzetben való kommunikáció)	Nem adnak tájékoztatást, nincs válasz, reakció a kérésekre	Megfelel információval szolgálnak, de nem a kért időben.	Pontos időszerű információval szolgálnak kérés esetén - határidőben	Előzékeny információ szolgáltatás terén a vevő felé.
Vásárlói panaszok	Nagyszámú panasz, jogszabályban rögzített paraméterek gyakori áthágása, a panaszok kivizsgálása és arra hozott helyesbítő tevékenységgel nem rendelkeznek.	Jelentős számú panasz, a jogszabályban rögzített értékeket bizonyos esetekben átlépik. Rendelkeznek kidolgozott tervek a panaszok csökkentésére.	Kis számú panasz, amely nem tartalmaz jogszabályi eltérésekből eredő panaszokat. Rendelkeznek és működik a panaszok kivizsgálására rendszer, az eredményeket beépítik rendszerükbe.	Nincs panasz
Termék visszahívások	Ismétlődő hibák a termék biztonságát /törvényességét /címkézését illetően. Nincs beszállítói értékelés vagy cselekvési terv, amellyel a panaszok ismétlődését csökkentenék. Nem rendelkeznek termék visszahívási folyamattal.	Alkalmi hibák a termék biztonságát /törvényességét /címkézését illetően. Van beszállítói értékelés és cselekvési terv is, bár még igényli a vevő felügyeletét és figyelmét. Rendelkeznek termék visszahívási folyamattal, de azt nem tesztelték.	Egyszeri hibák a termék biztonságát /törvényességét /címkézését illetően. Rendelkeznek termék visszahívási rendszerrel és azt tesztelték.	Nincsenek feljegyzett hibák a termék biztonságát /törvényességét /címkézését illetően. Rendelkeznek termék visszahívási rendszerrel és azt rendszeresen tesztelik.

Auditprogram

Beszállító neve, címe:			
Beszállító azonosító:		Audit dátuma:	
Beszállító képviselője:		Auditor:	
Felülvizsgált terület:		Jelentés azonosítás:	

Idő	Terület	BRC követelmény	Beszállító képviselője
9 - 9.15	Az audit tárgyának és programjának pontosítása	-	Felső vezetés
9.15 – 10.15.	HACCP rendszer és a minőségirányítási rendszer	1. és 2. pont	Minőségirányítási és HACCP koordinátor, üzemvezető
10.15-12.00	Az üzemi környezet, a folyamatok megtekintése helyszínen	3.	Minőségirányítási és HACCP koordinátor, üzemvezető
12.00 - 12.30	Ebéd	-	-
12.30 - 13.30	Minőségi előírások, termékszabályozás; termékvizsgálat, karbantartás hulladékkezelés, szállítás,	2.7.; 4.; 5.; 2.8. 2.11; 3.6; 3.10.; 3.12,	Minőségirányítási és HACCP koordinátor, üzemvezető
13.30 - 14.00.	Nem megfelelő termék kezelése, termékviSSzahívás, helyesbítő tevékenységek, reklamációkezelés nyomon követhetőség	4.8; 2.10; 2.11;	Minőségirányítási és HACCP koordinátor, üzemvezető
14.30 - 15.00.	Személyzet, oktatás	6.	Minőségirányítási és HACCP koordinátor, üzemvezető
15.00 – 15. 20	Záró értekezlet	-	Felső vezetés

VEVŐI LOGO	1.2 <i>ELTÉRÉS JELENTÉS</i>		
Beszállító neve, címe:			
Jelentésazonosító:		Audit dátuma:	
Beszállító képviselője:		Auditor:	
Felülvizsgált terület:			
1.2.1.1 Követelmény:		NMF száma: /	
<i>KRITIKUS</i>	<i>SÚLYOS</i>	<i>ENYHE</i>	<i>AJÁNLÁS</i>
ELTÉRÉS LEÍRÁSA:			
<i>1.2.1.1.1.1 Auditor:</i>		<i>1.2.1.1.1.2 Beszállító képviselője:</i>	
JAVASOLT INTÉZKEDÉSEK / HIBAJAVÍTÓ TEVÉKENYSÉG LEÍRÁSA:			
<i>1.2.1.1.1.3 Beszállító képviseelője:</i>	<i>1.2.1.1.1.4 Felelős:</i>	<i>1.2.1.1.1.5 Intézkedé s határidej e:</i>	<i>1.2.1.1.1.6 Visszaküldési határidő:</i>
JAVASOLT INTÉZKEDÉSEK / HIBAJAVÍTÓ TEVÉKENYSÉG ELLENŐRZÉSE:			
Auditor:	Beszállító képviselője:	Dátum:	

AUDIT JELENTÉS

Beszállító neve, címe:	
Jelentésazonosító:	Audit dátuma:
Beszállító képviselője:	Auditor:
Felülvizsgált terület:	

1.3 A beszállításra kerülő/beszállított VEVŐI saját márkás termékek felsorolása

Az audit résztvevői

Név/munkakör	Nyitó értekezlet	BRC dokumentáció átvizsgálása	Telephelybejárás	Záró értekezlet
	✓	✓	✓	✓
	✓	✓	✓	✓

Az audit tapasztalatok összefoglalása:

Az ellenőrzött beszállító termék előállítási/kezelési rendszere a saját márkás termék előállítóira vonatkozó BRC követelményrendszernek:

↪ Feltétel nélkül megfelel (alapszint/magasabb szint).

↳ **Feltételesen megfelel (a kritikus és súlyos nem megfelelésekre hozott helyesbítő tevékenységek elvégzését követően megfelel).**

- Egyeztetett határidőre az igazoló dokumentumok beküldése.
- Hiányosságok helyszíni visszaellenőrzése előre egyeztetett időpontban

↳ **Nem felel meg.**

(A megfelelő megállapítás aláhúzandó.)

A beszállítói audit során feltárt eltérések száma és típusa:

db kritikus

db súlyos

db enyhe

(Az eltérések részletezését lásd későbbiekben.)

A VEVŐ által meghatározott felülvizsgálati idő gyakorisága:

A beszállítói audit során feltárt eltérések listája

Sorszám:	Kategória: Kritikus / Súlyos / Enyhe
Eltérés és bizonyíték:	

Sorszám:	Kategória: Kritikus / Súlyos / Enyhe
----------	---

Eltérés és bizonyíték:

.....
A vállalat képviselőjének aláírása

.....
A VEVŐ képviselőjének aláírás

VEVŐI LOGO	TERMÉKSPECIFIKÁCIÓ (PRODUCT TECHNICAL SPECIFICATION)
------------	--

BIZALMASAN KEZELENDŐ/ CONFIDENTIAL

Termék neve (Product name)	
--------------------------------------	--

Beszállító neve és címe: (Supplier's full name and address)	
Előállító telephelye és címe: (Production site full name and address)	
1.3.1.1.1.1 Beszállítónál kijelölt kapcsolattartó személy (contact for supplier)	
Neve /name:	
Címe /address:	
Telefonszáma /phone number:	
Fax:	
E-mail:	
Állatorvosi üzemi engedélyszám: (veterinarian site code, guaranteed by veterinarian supervision for meat production)	
Hogyan forgalmazzák a terméket: (normál hőm., hűtve, fagyasztva) Product distribution and sale temp. (select from: ambient, chilled, frozen)	
Alkalmaztak-e a csomagolásnál védőgázt?: (Is the product packaged in protective gas?)	
Beszerző neve (Buyer's name):	

Minőségügyi felelős neve: (Technical Specialist's name)	
Korábbi év/hó/nap keltezésű előírás módosítása: (Earlier specification modification date, year/month/day)	
A termék kibocsátásának javasolt időpontja: (Proposed launch date)	

Megjelenés

*Nézze meg a terméket és állapítsa meg, hogy mennyire tetszik vagy nem tetszik a **megjelenése**

	Nagyon tetszik	Mérsékelten tetszik	Kissé tetszik	Kissé elégedetlen	Mérsékelten elégedetlen	Nagyon elégedetlen
1. minta						
2. minta						
	Tetszik			Nem tetszik		
1. minta						
2. minta						

1.4 Illat

*Szagolja meg a terméket és állapítsa meg, hogy mennyire tetszik vagy nem tetszik a termék **illata**

	Nagyon tetszik	Mérsékelten tetszik	Kissé tetszik	Kissé elégedetlen	Mérsékelten elégedetlen	Nagyon elégedetlen
1. minta						
2. minta						
	Tetszik			Nem tetszik		
1. minta						
2. minta						

1.5 Szín

*Nézze meg a terméket és állapítsa meg, hogy mennyire tetszik vagy nem tetszik a **színe**

	Nagyon tetszik	Mérsékelten tetszik	Kissé tetszik	Kissé elégedetlen	Mérsékelten elégedetlen	Nagyon elégedetlen
1. minta						
2. minta						
	Tetszik			Nem tetszik		

1. minta		
2. minta		

1.5.1 Íz

*Kóstolja meg a terméket és állapítsa meg, hogy mennyire tetszik vagy nem tetszik a termék íze

	Nagyon tetszik	Mérsékelten tetszik	Kissé tetszik	Kissé elégedetlen	Mérséketlen elégedetlen	Nagyon elégedetlen
1. minta						
2. minta						
	Tetszik			Nem tetszik		
1. minta						
2. minta						

1.5.2 Állag

*Kóstolja meg a terméket és állapítsa meg, hogy mennyire tetszik vagy nem tetszik a termék állaga

	Nagyon tetszik	Mérsékelten tetszik	Kissé tetszik	Kissé elégedetlen	Mérséketlen elégedetlen	Nagyon elégedetlen
1. minta						
2. minta						
	Tetszik			Nem tetszik		
1. minta						
2. minta						

Általános vélemény

Kérlek add meg, hogy **összességében** mennyire tetszik vagy nem tetszik a termék

	Nagyon tetszik	Mérsékeltlen tetszik	Kissé tetszik	Kissé elégedetlen	Mérsékleten elégedetlen	Nagyon elégedetlen
1. minta						
2. minta						
	Tetszik			Nem tetszik		
1. minta						
2. minta						

Csomagolás

Kérlek add meg, hogy **összességében** mennyire tetszik vagy nem tetszik a termék csomagolása

	Nagyon tetszik	Mérsékeltlen tetszik	Kissé tetszik	Kissé elégedetlen	Mérsékleten elégedetlen	Nagyon elégedetlen
1. minta						
2. minta						
	Tetszik			Nem tetszik		
1. minta						
2. minta						

VEVŐI LOGO

WIBI TESZT IDŐPONTJA: 200.....

TESZTELTE: SZ. PANEL

NEXT STEPS:	
TERMÉK NEVE:	ÉRZÉKSZERV BÍRÁLAT SZÁMA:
SAJÁT MÁRKÁS TERMÉK BESZÁLLÍTÓJA:	BENCHMARK BESZÁLLÍTÓJA:
A MINTA MINŐSÉG MEGŐRZÉSI IDEJE:	A MINTA MINŐSÉG MEGŐRZÉSI IDEJE:
SAJÁT MÁRKÁS TERMÉK A TESZTEN MEGFELELT/NEM FELELT MEG (a megfelelő rész aláhúzendő)	EGYÉB MEGJEGYZÉS:
A NEM MEGFELELŐSÉG OKAI:	
FELELŐSÖK:	HATÁRIDŐK:

**AZONNALI TERMÉKVISSZAHÍVÁS
MINDEN ÁRUHÁZ RÉSZÉRE!**

TERMÉK:	*VEVŐI sajátmárka	
TPN:	EAN:	
A VISSZAHÍVÁS DÁTUMA ÉS IDEJE:		
KONTAKT SZEMÉLY:	TELEFON:	
SZÁLLÍTÓ (név, cím):		
SZAVATOSSÁGI –LEJÁRATI IDŐ:		
PROBLÉMA A TERMÉKKEL:		
A TVH MEGHATÁROZÁS FORRÁSA (Aláhúzni a megfelelőt) hatósági protokoll vásárlói panasz szállítói információ más ->: Egyéb információ:		
OSZTÁLYOZÁS:	1.osztály (aznap)	2.osztály – TVH a vásárlóktól is (azonnal)
INSTRUKCIÓK (Aláhúzni a megfelelőt): Ideiglenes visszahívás további intézkedésre várni az udvarban tartani megsemmisíteni visszaküldeni a szállítónak eladni a dolgozóknak rendelést leállítani rendelést folytatni más (részletezni)->		
INSTRUKCIÓK A RAKTÁRAKNAK (Aláhúzni a megfelelőt): elkülöníteni és tartani elkülöníteni & a szállító elviszi további intézkedésre várni más (részletezni)->		
FELELŐS BESZERZŐ NEVE/TELEFONSZÁMA		

AZ ÁRUHÁZ ÁLTAL KITÖLTVE ÉS ARCHIVÁLVA: Ki kell tölteni még akkor is, ha nincs ilyen termék az Áruházban és Archiválni kell 12 hónapig.

ÁRUHÁZ SZÉKHELYE, VÁROS (KÖTELEZŐ KITÖLTENI)		
AZ INTÉZKEDÉS DÁTUMA:	IDEJE:	
TERMÉKET VISSZAHÍVTÁK/Aláhúzni a megfelelőt : IGEN NEM		
VISSZAHÍVOTT MENNYISÉG?		
VISSZAHÍVÁS DÁTUMA, IDEJE:		
FELELŐS SZEMÉLY:	POZÍCIÓ:	
ELADÁS LETILTÁSA (FOLYAMATBAN) / Aláhúzni a megfelelőt : IGEN NEM		
VISSZAJELZÉS A SUPPORT DESK-RE /Aláhúzni a megfelelőt : IGEN NEM		

Kérjük ellenőrizték a mennyiséget és 3 órán belül küldjétek vissza a Support Desk-re a kitöltött TermékviSSzahívást.

Ideiglenes visszahívás esetén várjátok meg a megerősítést a Support Office-tól az újra-eladásról

