

Wioletta Bieńkowska, Marcin Wysokiński, Piotr Gołasa  
Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie

## Zarządzanie bezpieczeństwem żywności w sieci sklepów detalicznych w oparciu o ISO 22000<sup>1</sup>

Przepisy prawne, jakie składają się na prawo żywnościowe dotyczą zasad produkcji i dystrybucji żywności. Zasady te najogólniej można zdefiniować jako zespół norm prawnych, które ustalają zasady wytwarzania i obrotu surowcami, produktami spożywczymi, używkami oraz przedmiotami użytku wchodzącymi w kontakt z nimi, w zakresie niezbędnym do ochrony zdrowia i zaspokojenia oczekiwań konsumentów. W gospodarce rynkowej jest miejsce dla wszystkich organizacji będących elementami tzw. „łańcucha dostaw”, bez względu na ich wielkość. Jednak ich sukces w przeważającej mierze zależy od tego, czy firmy te sprostają wymaganiom, wyzwaniom rynku, czy postawią na jakość i bezpieczeństwo zdrowotne, jak również będą dążyły do obniżenia kosztów przy jednoczesnym zachowaniu jakości wymaganej przez konsumentów. Jakość produktów, jest jednym z najistotniejszych (obok ceny) składnikami konkurencji na rynku. Coraz większe wymagania konsumentów oraz nasycony rynek różnymi produktami, zmuszają producentów do podejmowania określonych działań, zmierzających do ciągłego podnoszenia jakości swoich produktów. Współcześnie bezpieczeństwo zdrowotne żywności staje się wartością nadrzędną. Dobra jakość wytwarzanego produktu staje się więc problemem szczególnej rangi, gdyż ściśle związane jest ze zdrowiem i życiem człowieka [1].

Zmiany dokonujące się w gospodarce w ciągu ostatnich lat, sprawiły, że jakość produktów i usług stała się dość istotnym kryterium decydującym o sukcesie przedsiębiorstw na rynku. Błędna identyfikacja źródeł pojawiających się problemów a także niedostateczna jakość oferowanych produktów i usług oraz brak odpowiedniej wiedzy wśród kadr zarządzających spowodował, że wiele firm podejmujących próby na rzecz uzyskania lepszych efektów pracy, niestety nie osiągnęło zakładanych celów. Aby uniknąć tego typu problemów w przyszłości, należy położyć nacisk na pogłębienie znajomości teoretycznych podstaw doskonalenia organizacji oraz na zastosowanie praktycznych i sprawdzonych metod [4].

We wrześniu 2005 roku została opublikowana przez Międzynarodową Organizację Normalizacyjną nowa norma dla firm działających w branży spożywczej ISO 22000:2005 (Food safety management systems – Requirements for any organization in the food chain „System zarządzania bezpieczeństwem żywności – Wymagania dla organizacji w całym łańcuchu żywnościowym”. Norma ta przeznaczona jest do zastosowania we wszystkich firmach bez względu na ich wielkość i złożoność, ale związane są z łańcuchem żywnościowym. Norma ta pozwala spełnić wymagania, zarówno krajowe jak i międzynarodowe dotyczące bezpieczeństwa i jakości zdrowej żywności. ISO 22000:2005 dotyczy nie tylko firm związanych w sposób bezpośredni z łańcuchem dostaw, ale i tych które uczestniczą w nim pośrednio, np. producentów pasz, rolników, producentów dodatków do żywności, producentów materiałów, które mają kontakt z żywnością, handlowców, firm cateringowych, czy firm zajmujących się magazynowaniem i dystrybucją żywności, transportem, produkcją maszyn i urządzeń oraz świadczących usługi sanitarno-higieniczne. ISO 22000:2005 łączy wymagania systemu HACCP, jak również Dobrych Praktyk (Produkcyjnych, Higienicznych, Cateringowych, Dystrybucyjnych).

Głównym celem wdrażania ISO 22000:2005 jest dostarczenie do klienta bezpiecznego gotowego wyrobu, który nie wyrządzi szkody konsumentowi, jeśli będzie on przygotowywany i spożywany zgodnie z zastosowaniem [3].

Norma ISO 22000:2005 składa się z czterech podstawowych zagadnień, takich jak:

- higiena żywności, tzw. programy wstępne (GMP – Dobra Praktyka Produkcyjna, GHP – Dobra Praktyka Higieniczna, GAP – Dobra Praktyka Rolnicza GTP – Dobra Praktyka Handlowa, GDP – Dobra Praktyka Dystrybucyjna),
- system HACCP opisany w Kodeksie żywnościowym,

<sup>1</sup> Praca naukowa finansowana przez Narodowe Centrum Nauki ze środków na naukę w latach 2011-2013 jako projekt badawczy nr 2011/01/B/HS4/02612 „Stopień integracji w łańcuchu dostaw a efektywność przedsiębiorstw przetwórstwa rolno-spożywczego”.

- system zarządzania,
- specyficzne wymagania dotyczące komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej, sytuacji kryzysowych, które mogą mieć wpływ na bezpieczeństwo żywności [2].

Odnosząc się do zagadnień związanych z higieną żywności, tzw. programy wstępne to wymagania konieczne do utrzymania higienicznych warunków w całym łańcuchu żywnościowym, zaczynając od produkcji a kończąc na dostarczaniu gotowych produktów do klientów. Programy wstępne określane są podczas identyfikacji i analizy zagrożeń związanych z wytwarzaniem wyrobów, jak również w odniesieniu do środowiska. Są głównymi zasadami pomocnymi w nadzorowaniu prawdopodobieństwa pojawienia się ewentualnego zagrożenia dla bezpieczeństwa żywności. Na rysunku 1 przedstawiono cztery podstawowe elementy składające się na normę ISO 22000.

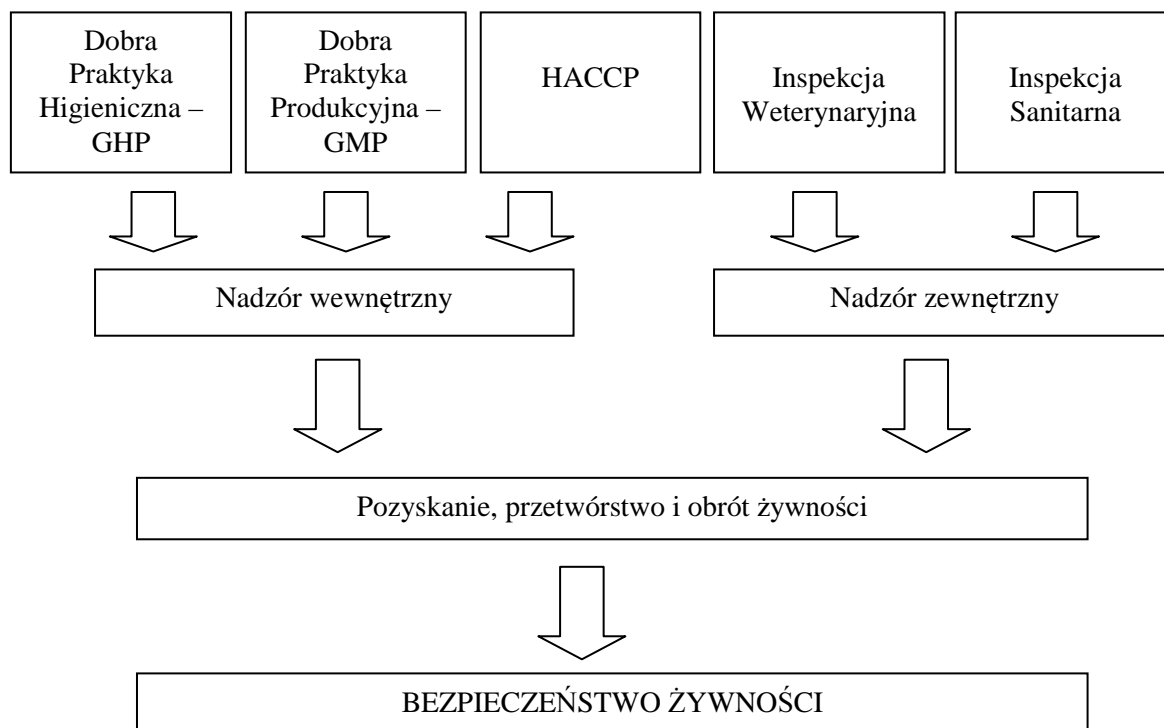


Rys. 1. Podstawowe elementy składające się na normę ISO 22000

Źródło: Opracowanie własne na podstawie Markowski J. 2007. Ekopartner. Jakość – Zarządzanie – Środowisko 3(4) 2007: 3-5.

Jak wcześniej wspomniano norma ISO 22000:2005 została opracowana w oparciu o wymagania dotyczące systemu HACCP. Według normy ISO 22000 przedsiębiorstwo powinno ustanowić, udokumentować, wdrożyć i starać się utrzymać skuteczny system zarządzania bezpieczeństwem żywności oraz aktualizować go w razie konieczności z wymogami normy międzynarodowej. Dokumentacja dotycząca systemu zarządzania bezpieczeństwem żywności powinna obejmować między innymi: deklarację polityki bezpieczeństwa żywności i związanych z nią celów, udokumentowane procedury i zapisy wymagane przez tę normę, dokumenty konieczne przedsiębiorstwu do zapewnienia skutecznego rozwoju, wdrażania i aktualizowania systemu. Osoby zajmujące stanowiska kierownicze w organizacji powinny dostarczyć dowód swojego zaangażowania w działania skierowane na tworzenie a następnie wdrożenie systemu zarządzania bezpieczeństwem żywności. Kierownictwo powinno również dążyć do ciągłego doskonalenia skuteczności systemu przez szereg działań, takich jak: określenie, udokumentowanie a następnie zakomunikowanie polityki związanej z bezpieczeństwem żywności organizacji. Istotnym etapem niezbędnym przy procesie wdrażania systemu zarządzania jakością żywności jest właściwe zaplanowanie poszczególnych czynności prowadzących do wyprodukowania żywności spełniającej najwyższe parametry jakościowe i higieniczne. Według normy ISO 22000 zadaniem kierownictwa organizacji powinno być dokonanie podziału odpowiedzialności za działania związane z wdrożeniem, funkcjonowaniem oraz doskonaleniem systemu jakości w przedsiębiorstwie. Ponadto w kompetencji zarządzających powinno być wyznaczenie członka kierownictwa, którego zadaniem będzie nadzór nad wszystkimi procesami związanymi z zapewnieniem bezpieczeństwa żywności. Zadaniem kierownictwa przedsiębiorstwa jest opracowanie procedur zarządzania

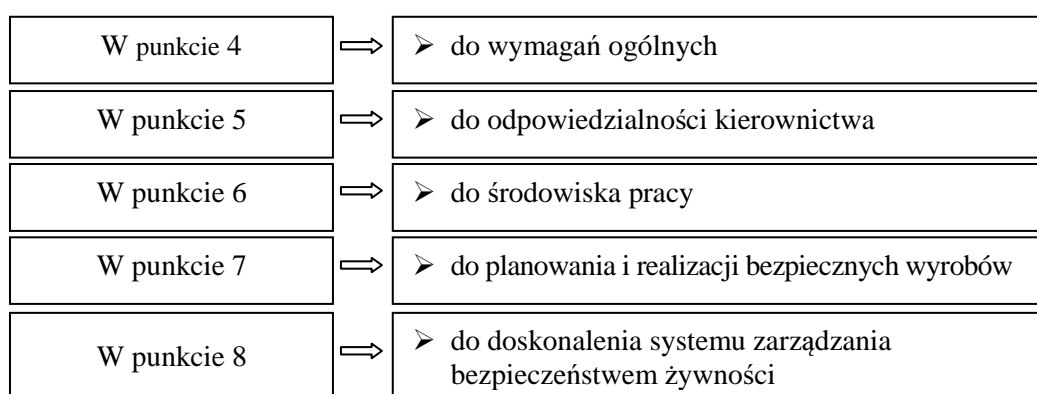
potencjalnymi sytuacjami awaryjnymi i wypadkami oraz przeprowadzać regularny przegląd systemu zarządzania bezpieczeństwem żywności organizacji [6]. Na rysunku 2 przedstawiono podział kompetencji przy nadzorze nad bezpieczeństwem żywności.



Rys. 2. Podział kompetencji przy nadzorze nad bezpieczeństwem żywności

Źródło: Głodkowski O., Malinowski B., Wójcik A.: [1] HACCP w handlu detalicznym. Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości, Warszawa 2004, s. 33.

System opisany jest podobnie jak norma ISO 9001:2000. Składa się z pięciu głównych rozdziałów odnoszących się odpowiednio:



Rys. 3. Punkty opisujące system ISO 22000

Źródło: Opracowanie własne na podstawie Markowski J. 2007. Ekopartner. Jakość – Zarządzanie – Środowisko 3(4) 2007: 3-5.

Przedsiębiorstwa, które wdrożyły ISO 9001 i HACCP muszą dokonać niewielkich zmian, aby starać się o uzyskanie certyfikatu ISO 22000. Na rysunku 4 przedstawiono różnice między systemem ISO 22000 a systemem ISO 9001:2000.

ISO 22000	ISO 9001:2000
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ odnosi się wyłącznie do aspektów związanych z bezpieczeństwem żywności,</li> <li>➤ nie opisuje procesu zakupów i oceny dostawców,</li> <li>➤ nie odnosi się do analizy wyników badania satysfakcji klienta,</li> <li>➤ opisuje szczegółowo wymagania dotyczące komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej,</li> <li>➤ odnosi się do sytuacji kryzysowych i wypadków.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ opisuje wymagania dotyczące systemu zarządzania jakością,</li> <li>➤ adresowany jest do firm, które chcą zapewnić, że są zdolne do ciągłego dostarczania wyrobu spełniającego wymagania klienta i przepisów prawnych,</li> <li>➤ dążą do zwiększenia zadowolenia klienta.</li> </ul>

Rys. 4. Różnice między systemem ISO 22000 a systemem ISO 9001:2000

Źródło: Opracowanie własne na podstawie Markowski J. 2007. Ekopartner. Jakość – Zarządzanie – Środowisko 3(4)2007: 3-5.

Certyfikacja systemu ISO 22000 przebiega podobnie jak w przypadku innych standardów. Składa się z dwóch etapów. Pierwszy etap polega na zapoznaniu się z dokumentacją systemu pod kątem jej zgodności z wymaganiami standardu. Ma on na celu upewnienie się, że zakres systemu został prawidłowo określony. Osoba dokonująca oceny decyduje czy firma jest gotowa do przeprowadzenia auditu certyfikującej. Poza tym jest to czas na wyjaśnienie, przedyskutowanie wszelkich wątpliwości, problemów związanych z interpretacją normy. Mimo iż przegląd niezbędnej dokumentacji może wskazywać, że w danym przedsiębiorstwie system zarządzania bezpieczeństwem funkcjonuje, to dopiero drugi etap ocenia czy został on prawidłowo wdrożony. W drugim etapie zwraca się uwagę wyłącznie na aspekty związane z bezpieczeństwem żywności. Niezmiernie ważnym elementem ISO 22000 jest zaangażowanie kierownictwa we wdrażaniu systemu i tym samym jest ono brane pod uwagę podczas oceny.

### Bezpieczeństwo żywności na przykładzie sieci sklepów detalicznych Biedronka

Celem artykułu była analiza funkcjonowania systemu bezpieczeństwa żywności w oparciu o system ISO 22000, ze szczególnym uwzględnieniem poszczególnych etapów w łańcuchu dostaw żywności do sklepów. Posłużono się w tym celu metodą opisową, analizą dokumentacji źródłowej, prezentacjami graficznymi oraz literaturą przedmiotu.

Sieć detalicznych sklepów Biedronka jest jedną z największych w Polsce i liczy około 1900 obiektów, zlokalizowanych zarówno w dużych, jak i małych miastach. Dynamiczny, a jednocześnie zrównoważony rozwój tej sieci został wsparty dzięki wdrożeniu i otrzymaniu certyfikatu ISO 22000 dla następujących procesów:

- wprowadzania własnej marki na rynek,
- magazynowania produktów,
- dystrybucji.

Biedronka, jako jedna z pierwszych sieci handlowych w Polsce otrzymała certyfikat ISO 22000 oraz została odznaczona Godłem Jakości Obsługi w kategorii supermarkety. Uzyskanie certyfikatu było potwierdzeniem przyjętego wcześniej kierunku działania, jaki został podjęty przez właściciela sklepów. Działania były przede wszystkim skierowane na: skupieniu uwagi na oczekiwaniach klientów, oferowaniu bezpiecznych produktów wysokiej jakości oraz podejściu opartym na ciągłym doskonaleniu. W 2011 roku kierownictwo przedsiębiorstwa potwierdziło, że system zarządzania bezpieczeństwem żywności, spełnia wymagania normy, jak również istnieją przesłanki na efektywne rozwijanie polityki jakości i polityki bezpieczeństwa w firmie. Ponadto w sieci sklepów Biedronka prowadzone są regularnie audyty, których celem jest ocena warunków produkcji oraz transportu (w 2010 roku zostało przeprowadzonych 460 takich audytów). Jakość wyrobów sprawdzana jest w niezależnych laboratoriach, zarówno w Polsce jak i zagranicą. Pracownicy sklepów mają obowiązek codziennego kontrolowania

terminu przydatności do spożycia produktów znajdujących się już na półkach sklepowych. Polega to na zastosowaniu kodu kreskowego do kontroli jakościowej GS1 DataBar, dzięki któremu podczas dokonywania zakupu następuje blokada sprzedaży produktu, jeśli jest on przeterminowany. W firmie do zaopatrzenia poszczególnych obiektów w wyroby wykorzystywane są specjalnie skonstruowane klimatyzowane naczepy (wyposażone są w system chłodzenia Thermoking i Carrier), dzięki którym produkty zachowują świeżość. Temperatura w naczepach kontrolowana jest przez system GPS. Korzyści jakie może osiągnąć sieć sklepów Biedronka po wdrożeniu systemu ISO 22000 są następujące:

- lepsza pozycja i sprawniejsza organizacja przedsiębiorstwa na rynku,
- zgodność z międzynarodowymi wytycznymi dotyczącymi zarządzania bezpieczeństwem żywności w łańcuchu dostaw,
- poprawa skuteczności komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej,
- satysfakcja klienta dzięki skutecznemu nadzorowaniu zagrożeń bezpieczeństwa żywnościowego, w tym przez ciągłe doskonalenie samego systemu tego nadzoru [5].

Podsumowując rozważania dotyczące ISO 22000 należy stwierdzić, iż wszystkie przedsiębiorstwa z branży spożywczej powinny dążyć do wdrożenia tego systemu. Pomaga on zarządzać ewentualnymi zagrożeniami i ryzykiem w firmie, wpływa na wzrost zaufania klientów oraz jednostek nadzorujących. Wdrożenie systemu ISO 22000 nie musi być procesem trudnym i pracochłonnym. Jednak całkowity sukces może być osiągnięty tylko wtedy, gdy zaangażują się w ten proces pracownicy najwyższego szczebla oraz specjaliści zewnętrzni. Wszyscy uczestnicy łańcucha dostaw żywności muszą zdawać sobie sprawę, iż mają w swoich rękach bezpieczeństwo i zdrowie ludzi, konsumentów. Zagadnienie nabiera szczególnej ważności w dobie globalizującej się gospodarki żywnościowej, gdzie pochodzenie produktów, ich transport i magazynowanie to skomplikowany i rozbudowany system logistyczny obejmujący wiele ogniw pośredniczących pomiędzy producentem a konsumentem ostatecznym, co może zwiększać prawdopodobieństwo różnych zagrożeń higieniczno-sanitarnych.

## Streszczenie

W artykule przedstawiono charakterystykę a także proces wdrażania systemu zarządzania bezpieczeństwem żywności według wymagań normy ISO 22000. W opracowaniu przeanalizowano również funkcjonowanie systemu w sieci sklepów detalicznych Biedronka. Analizowane zagadnienie wydaje się o tyle istotne, gdyż w niedługim czasie nastąpi konieczność dostosowywania a następnie wdrażania ISO 22000 we wszystkich zakładach działających w branży spożywczej.

## Food safety management in a chain of retail stores based on ISO 22000

### Abstract

The article presents the characteristics and the implementation of food safety management system according to the requirements of ISO 22000. The paper analyzes the functioning of the system in the chain of retail stores Biedronka. This issue seems to be important because of the need to customization and implementation of ISO 22000 in all facilities operating in the food industry.

### Literatura

- [1]. Głodkowski O., Malinowski B., Wójcik A.: *HACCP w handlu detalicznym. Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości*, Warszawa 2004, s. 4.
- [2]. Markowski J.: *Ekopartner. Jakość – Zarządzanie – Środowisko* 3(4) 2007, s. 3-5.
- [3]. PN-EN ISO 22000:2006 *Systemy zarządzania bezpieczeństwem żywności – Wymagania dla każdej organizacji w łańcuchu producentów żywności*.

- [4]. Wawak S.: *Zarządzanie jakością. Teoria i praktyka*. HELION, Gliwice, 2002, s. 5.
- [5]. [www.biedronka.pl](http://www.biedronka.pl).
- [6]. Wysokińska-Senkus A.: *Proces wdrażania i funkcjonowania systemu zarządzania bezpieczeństwem żywności według normy ISO 22000 w zakładzie przetwórstwa mięsnego*. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Przyrodniczo-Humanistycznego w Siedlcach Nr 87 Seria: Administracja i Zarządzanie, Siedlce 2010, s. 134.
- [7]. [www.wikipedia.pl](http://www.wikipedia.pl).