



**Riadenie kvality a bezpečnosti
v obchodných reťazcoch ako nástroj
na ochranu spotrebiteľa**



Katarína Fašiangová

16.10.2017

- ▶ Členovia SAMO (Billa, dm drogerie markt, Kaufland, Lidl, Metro, Tesco) sa radia medzi najvýznamnejšie subjekty obchodu na Slovensku.
- ▶ V rámci nastavených štandardov kvality a bezpečnosti majú zavedené interné, prepracované systémy kontroly kvality produktov, zvlášť potravín.
- ▶ **Všetky interné procesy sú zamerané na to, aby obchodníci predávali výrobky bezpečné a najvyššej kvality.**



„Bezpečnosť“ = dosahovanie čo najvyššej úrovne ochrany zdravia a záujmov spotrebiteľov.

„Kvalita“ = spokojnosť zákazníkov s výrobkami, ktoré si kupujú.

Politika bezpečnosti a kvality sa opiera o:

- ▶ bezpečnosť a zdravotnú nezávadnosť produktov
- ▶ dotknuté legislatívne predpisy, normy, interné systémy / príručky kvality (HACCP, SVP,...)
- ▶ službu zákazníkom
- ▶ vybavovanie sťažností
- ▶ zodpovedné uvádzanie tovarov do obehu.

Politika ochrany spotrebiteľa

= zabezpečiť efektívne fungovanie vnútorného trhu

- ▶ umožniť zákazníkovi kúpiť bezpečné výrobky
- ▶ poskytovať služby za jasných podmienok bez akýchkoľvek ohrození.

...znamená komplexný a systematický prístup.

Cieľom obchodníkov v tejto oblasti je zamerať sa na bezpečnosť produktov z pohľadu:

- ▶ **výberu dodávateľov**
- ▶ **budovania a realizácie vlastného systému hygieny predaja**
- ▶ **vlastného systému kontroly nad hygienou predaja**
- ▶ **systému kontroly nad sortimentom vlastných privátnych značiek.**

Ciele dosahujú obchodníci v tejto oblasti cez:

1. funkčný systém HACCP - umožňuje hodnotiť a preventívne

- kontrolovať riziká cez prevenciu kontaminácie produktov a zariadení (*sanitácie, ochrany produktov, prevencie z krížovej kontaminácie, hygieny zamestnancov, kontroly chemikálií a škodcov,...*)
- monitorovať kritické oblasti (*kontrola času, teplôt, tepelné opracovanie, chladenie, studené a teplé reťazce*)
- klásť dôraz na vysokú hygienickú úroveň pri skladovaní, vystavovaní a predaji výrobkov.

POZOR: Dokonale uzavretý chladiaci reťazec z technických a organizačných dôvodov neexistuje = nutný monitoring.

Plošne implementovaný systém HACCP podporuje medzinárodný obchod zvýšením dôvery v bezpečnosť potravín.

2. princíp **vysledovateľnosti** = efektívna analýza rizika

je to identifikácia rizika, ktoré je vystopované spätne k zdroju s cieľom rýchlo izolovať problém a zabrániť, aby sa kontaminované produkty nedostali k zákazníkom;

- ✓ *v prípade rizika dovoľuje stiahnuť alebo odvolať výrobky, ktoré boli označené v SR alebo v EÚ ako nebezpečné!*
- ✓ *umožňuje cielené stiahnutie výrobkov z predaja*
- ✓ *poskytuje presné informácie pre verejnosť*
- ✓ *minimalizuje obchodné otrasy v širšom rozsahu.*

Toto je základný princíp potravinovej bezpečnostnej politiky EÚ, ktorý uplatňujú na najvyššej úrovni všetci obchodníci, členovia SAMO.

3. Systémové opatrenia = optimalizácia interných postupov

napr. **systémom FIFO** (first in - first out) „*prvý do skladu, prvý zo skladu*“.
FIFO sleduje čerstvosť potravín t.j. doby spotreby a doby minimálnej trvanlivosti.

- tovar pri prijíme na centrálny sklad nesmie mať kratšiu DS a DMT ako $\frac{3}{4}$ (pri 100 dňovej, tovar má do skončenia 75 dní)
- tovar pri kontrole na sklade – rovnaký princíp, ako pri prijíme ($\frac{3}{4}$ DS a DMT)
- priebežná kontrola tovaru na prevádzke – umiestňovanie tovaru s kratšou DS a DMT dopredu = **FIFO**
- zlacnenie tovaru o 25%, alebo výpredaj s 50% zľavou - presunutie do výpredajových uličiek, kútikov, košov....+ obchodníci dbajú na znižovanie strát.

4. odborný predaj - nutná odbornosť v odbore obchodný pracovník

- *manipulácia s potravinami, výživovými prípravkami, drogériou, technickou chémiou,...*

Pravidelné kontroly interné / štátne / nezávislé

Štátne kontrolné orgány

- Štátna veterinárna a potravinová správa SR / RVPS
- Úrad verejného zdravotníctva
- Slovenská obchodná inšpekcia
- Inšpektorát práce
- Colný úrad

Vnútro firemná kontrola

- zo strany nadriadených
- zo strany riadenia bezpečnosti a kvality (manažment, MQ)
 - kontroly kvality výrobkov v predajniach a distribučných centrách
 - laboratórne testy = vlastná kontrola
 - neohlásené interné audity predajní
- zo strany kontroľingu

Kontrola nezávislých inštitúcií - systémové a kvalitatívne certifikáty (GFSI)

Záujem zabezpečiť udržanie kvality v priebehu celého procesu - od dodávateľa až po spotrebiteľa.

Výkon interných auditov a inšpekcií na predajniach: Okruhy



- **HACCP**
- **DDD, čistenie, sanitácia**
- **Chladienie, mrazenie - Teplotný reťazec**
- **Úseky**
 - mliečne, mäsové, pekáreň, lahôdky, teplý pult, OZ
 - predajňa, zázemie/sklad, zázemie/šatne
- **Čerstvosť**
 - mäso, ryby, lahôdky, pečivo, ovocie / zelenina,...ďalšie iné úseky

V rámci predaja potravín vždy od príjmu až po predaj

- ✓ **kontrola dodacích listov**
- ✓ **kontrola DS a DMT**
- ✓ **kontrola celistvosti obalov**

Ako vníma kvalitu zákazník?

1. Kvalitné výrobky

- *Zdravotná nezávadnosť*
- *Čerstvosť*
- *Sortimentná ponuka*
- *Cenová škála výrobkov*

2. Prostredie predajne

- *Čistota*
- *Organizovanosť*
- *Prehľadnosť a zrozumiteľnosť ponuky*

3. Kvalitná služba

- *Ochotný personál*
- *Krátke čakacie doby*
- *Pozitívna odozva na reklamácie*

Poradie preferencií sa u zákazníkov priebežne mení.

Čo sú to štandardy bezpečnosti potravín?



Systemy, ktoré zaisťujú zdravotnú nezávadnosť a bezpečnosť potravín.

- HACCP 0 – III (medzníky v r. 1959, 1973, 1998, 2004)

Normy vo vzťahu k HACCP

- Certifikované HACCP
- ISO 22000:2005

Niektoré vyššie hygienické štandardy pre bezpečnosť potravín

- BRC Global Standard – Food
- IFS
- FSSC 22000

Uznávané GFSI certifikované hygienické štandardy pre riadenie kvality a bezpečnosti potravín dodávaných do obchodu.

Prečo obchod štandardy podporuje?

- globalizácia potravinového reťazca = RIZIKÁ
- posilnenie dôvery spotrebiteľov
- pre obchod nájsť súlad medzi výrobou a zákonmi o bezpečnosti potravín

Iniciatíva *CIES* (2000)

GFSI - Global Food Safety Initiative



FÓRUM bolo vytvorené v r. 2009 zlúčením:

➤ CIES - The Food Business Forum (*od r. 1953 na kongrese medzinárodnej asociácie AIDA maloobchodu v Belgicku*)



➤ GCI - Global Commerce Initiative

➤ Global CEO fóra

Ciel': fokusovať strategické otázky zamerané na starostlivosť o podnikanie so spotrebnými výrobkami.

Iniciatíva *CIES* (2000)

GFSI - Global Food Safety Initiative



Globálna iniciatíva pre bezpečnosť potravín

je spolupráca medzi svetovými odborníkmi na bezpečnosť potravín od výrobcov, predajcov, distribútorov po poskytovateľov technických služieb v rámci celého potravinového reťazca.

Pre výmenu poznatkov a iniciatív – cca 5 strategických priorít:

- *trendy*
- *udržateľnosť*
- *bezpečnosť a ochrana zdravia*
- *prevádzková dokonalosť*
- *výmena skúseností a rozvoja ľudí.*



GFSI filozofiu obchodníci uznávajú

Princíp

- obmedziť zdvojovanie činností súvisiacich s certifikáciou dodávateľa
- uznávať spoločné štandardy.

Obchodné reťazce pôsobiace aj v SR už dnes majú dodávateľov s GFSI uznanými certifikátmi o bezpečnosti potravín.



Certifikácia a prečo?

Certifikácia je mechanizmus podporujúci dôveru medzi všetkými účastníkmi potravinového reťazca.

Certifikácia systému podporuje zabezpečenie zdravotnej nezávadnosti a prispieva k udržaniu nastavenej akosti výrobkov.

Certifikáciu podporuje

GFSI – Globálna iniciatíva pre bezpečnosť potravín



- stála ochrana spotrebiteľa zvýšením bezpečnosti potravín
- zvyšovanie dôvery spotrebiteľa v rámci potravinového reťazca
- budovanie riadiacich systémov zaisťujúcich dôveru spotrebiteľa
- princíp GFSI - uznávaných štandardov pre obchod v rámci celého sveta
- **znižovanie počtu auditov**

PREČO to všetko obchodníci robia?

**Snaha poskytnúť zákazníkom čo najvyššiu kvalitu
a bezpečné produkty.
Snaha rozvíjať moderný obchod.**

Ďakujem za pozornosť!

www.modernyobchod.sk