

ČESKÁ ZEMĚMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE
PROVOZNĚ EKONOMICKÁ FAKULTA
Obor: Provoz a Ekonomika



Systemy jakosti v potravinářských provozech

Zpracovala:

Daniela Zimová

Vedoucí BP:

Ing. Petra Šánová, Ph.D.

Rok: 2007 ©

Čestné prohlášení o samostatném vypracování BP

Čestně prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci na téma „Systémy jakosti v potravinářských provozech“ vypracovala samostatně pod odborným dohledem vedoucího bakalářské práce, za použití dostupných zdrojů, vztahujících se svým tématem k problematice této bakalářské práce, které jsou uvedeny níže v průběhu textu.

Daniela Zimová

V Roztokách, dne 12.6.2007

Poděkování

Poděkování patří Ing. Petře Šánové Ph.D., za pomoc při konzultacích v průběhu zpracovávání této bakalářské práce. Dále bych chtěla poděkovat společnosti EURO CERT CZ, a.s., za možnost absolvování praxe, která mě přivedla na nápad zpracování práce na toto téma. Dále děkuji za věcné připomínky a odborné rady zaměstnancům a vedení společnosti.

Systemy jakosti v potravinářských provozech

Systems of quality in food production units

Souhrn:

Tato práce pojednává o systémech jakosti, které jsou zasazeny do oblasti potravinářských provozů a snaží se čtenáři nestranně nastínit problematiku kontroly, řízení a monitorování rizikových faktorů a jejich možnou eliminaci prostřednictvím uplatňování daného systému v praxi.

Summary:

This work deal about quality systems which are contextualization to sector of food production and endeavour neutral foreshadow to the reader with problems of control, management and monitoring the hazard factors and their possible to eliminate the system by practice.

Klíčová slova:

kvalita, jakost a bezpečnost potravin, řízení kvality, ČSN EN ISO 9001:2001, audit, certifikace, HACCP, ČSN EN ISO 22000:2005

Key words:

quality, food quality and safety, quality control, ČSN EN ISO 9001:2001, audit, certification, HACCP, ČSN EN ISO 22000:2005

Obsah:

1.	Úvod.....	3
2.	Cíl práce a metodika.....	5
3.	Literární rešerše.....	6
3.1	Základní pojmy	6
3.2	Historie řízení kvality.....	9
3.3	Řízení kvality v ČR.....	12
3.4	Postup při zavedení systému managementu jakosti	13
3.5	Audit.....	15
3.6	Certifikace	16
3.7	Systémy managementu jakosti v potravinářských provozech	17
3.7.1	Systém jakosti dle normy ČSN EN ISO 9001:2001	18
3.7.2	Směrnice pro zavádění ISO 9001:2000 v potravinářském a nápojovém průmyslu dle normy ČSN ISO 15161:2003	21
3.7.3	Systém kritických kontrolních bodů HACCP	22
3.7.4	Systémy managementu bezpečnosti potravin dle normy ČSN EN ISO 22000:2005.....	24
3.8	Schémat zaměřená na zemědělsko-potravinářský průmysl.....	27
4.	Diskuze.....	30
5.	Závěr	34
6.	Seznam literatury:	37
7.	Přílohy:.....	39

1. Úvod

Jak říká J. Veber: „Názor na jakost si tvoří uživatel na základě užitku, který mu produkt poskytuje. Aby toto produkt plnil, musí ve svých vlastnostech odrážet stanovené požadavky, kterými je nutné se zabývat a zabudovat je do výsledků všech článků v podniku. Proto hovoříme nejen o jakosti výrobku, či jakosti služby, nýbrž též o jakosti procesů, jakosti zdrojů, a v neposlední řadě také o jakosti systému managementu“.

Právě zmíněné systémy jakosti, které jsou zasazeny do problematiky potravinářských provozů jsou tématem této bakalářské práce. Přesná formulace názvu zní „Systémy jakosti v potravinářských provozech“. Důvody, které přispěly ke zpracování tohoto tématu jsou zapříčiněny praxí, kterou mi umožnila absolvovat společnost EURO CERT CZ a.s. zabývající se, mimo jiné, certifikací systémů managementu jakosti. Dalším důvodem je aktuálnost tohoto tématu, jelikož kvalita a s ní často spojovaná certifikace systémů managementu jakosti, zažívají v současné době obrovský rozmach a zájem ze strany společností dozvědět se o zavádění, uplatňování a certifikaci systémů více informací narůstá.

Pojmy systémy managementu jakosti a jejich certifikace, akreditace a s tím související poradenství jsou v dnešní době vyslovovány poměrně často, což je možná částečně zapříčiněno i tím, že se zavádění, provozování a certifikace těchto systémů výrazně posunulo z čistě výrobních oblastí do oblastí služeb včetně veřejné a státní správy.

Systém managementu jakosti se zakládá na mezinárodní normě ČSN EN ISO 9001:2001, která je složena z několika kapitol, v kterých jsou stanoveny požadavky, jak provádět jednotlivé procesy ve společnosti řízeným způsobem. V tomto smyslu jsou procesy chápány jako souhrn všech činností, z kterých se skládá fungování celé společnosti (nakupování, řízení dokumentů a záznamů, personalistika, metrologie, kontrola, zkoušení atd.). Když se tedy uvede, že tyto procesy jsou prováděny řízeným způsobem, znamená to, že je eliminována možnost výskytu potenciálních nedostatků v těchto procesech a je vyloučena možnost nějakých chyb. Vyšší myšlenka normy je

právě v řízených procesech, jejichž výsledkem je maximální spokojenost zákazníka a podle normy až předcházení očekávání zákazníka.

Jak z již zmíněného textu vyplývá, práce je pojata z hlediska systémů jakosti vycházejících především z normy ČSN EN ISO 9001:2001. Mimo systémů managementu jakosti, jsou zde pro komplexnost uvedeny i další systémy týkající se zejména potravinářského průmyslu. Například je zde zmíněný systém kritických kontrolních bodů, systém managementu bezpečnosti potravin a dále některé ze schémat zaměřené na zemědělsko-potravinářský průmysl. Dále pro potřeby této práce, nebudou uvažovány ostatní části potravinového řetězce a pozornost bude věnována pouze části týkající se potravinářských provozů z důvodů možnosti detailně se zaměřit na danou problematiku.

2. Cíl práce a metodika

Cílem této práce je posoudit, zda-li je řízení kvality podstatnou a významnou součástí potravinářského provozu a zda-li je aplikací nebo certifikací některého ze systémů jakosti zajišťována potřebná kontrola bezpečnosti potravin. Dalším cílem této práce je přiblížit podstatu a základní principy mechanismů zajišťujících jakost pomocí zavedení efektivního řízení a jeho případnou certifikací.

V průběhu textu je použito několik odkazů na odbornou literaturu vztahující se k tématu. Odborné knihy, na které je v níže uvedeném textu odkazováno, obsahují některé poměrně zastaralé a neaktuální informace. Jelikož vývoj tohoto oboru je v současné době velice dynamický a odborná literatura mu zatím nedokáže stíhat tak, jak by bylo nutné, tak je v této práci využíváno i internetových zdrojů a odborných periodik, které dokáží tomuto vývoji lépe konkurovat a poskytují mnohdy ty nejaktuálnější informace.

V rešeršní části této práce jsou uvedeny základní pojmy se kterými se čtenář může v průběhu textu setkat a které se svým významem vztahují k tématu práce. V následující kapitole je zmíněna stručná historie vývoje řízení kvality od počátků, které jsou zasazeny do první poloviny 20. století až po současnost. Další text vychází spíše z praktického hlediska, a je zde zmíněn postup při zavádění systému managementu jakosti, audit a samotná certifikace. Kapitola 3.7 je věnována samotným systémům jakosti bezprostředně se dotýkajících potravinářských provozů, mezi které patří systémy jakosti dle normy ČSN EN ISO 9001:2001, norma ČSN ISO 15161:2003 což je směrnice pro zavádění ISO 9001:2000 v potravinářském a nápojovém průmyslu, systém kritických kontrolních bodů HACCP a systémy managementu bezpečnosti potravin dle normy ČSN EN ISO 22000. Závěrečná část samotné rešerše popisuje další možná schémata, která jsou zaměřená na zemědělsko-potravinářský průmysl.

3. Literární rešerše

Základní pojmy

Potraviny

Potraviny v širším smyslu zahrnují všechny látky organického a anorganického původu nezbytné pro výživu člověka. Potraviny jsou ve skutečnosti organické látky rostlinného nebo živočišného původu zajišťující životní funkce, jako například tvorbu tepla k udržování tepelné stability těla, stavební materiál pro tvorbu nových tkání nebo regeneraci již opotřebovaných, energii pro životní funkce, jako je dýchání, asimilace, růst, reprodukce, pohyb, přenos podnětů aj..

Kvalita

„Kvalita“ neboli „jakost“ je pojem, se kterým se lze setkat již u Aristotela. Právě Aristotelovi je přisuzována úplně nejstarší definice tohoto pojmu. Důležitost jí byla přisuzována již ve starověku, kdy se lidé zajímali o to, jak jim slouží výrobky, které směňovali na trhu. V některých slovnících, lze najít definici pojmu kvality, jako souhrn vlastností vyjadřujících schopnost výrobku plnit funkce, pro které je určen (KOLEKTIV, 1999).

Přesnou definici jakosti uvádí norma ČSN EN ISO 9000:2006, která uvádí, že „jakost je stupeň splnění požadavků souborem inherentních charakteristik. Přičemž slovo inherentní je vysvětleno jako existující v něčem, zejména jako trvalá charakteristika (např. cena produktu, vlastník produktu) a požadavek jako potřeba nebo očekávání, které jsou stanoveny, obecně se předpokládají nebo jsou závazné“.

Jakost potravin

Dle zákona č. 110/1997 Sb., zákon o potravinách a tabákových výrobcích, v aktuálním znění je pojem jakost definován jako „soubor charakteristických vlastností jednotlivých druhů, skupin a podskupin potravin a tabákových výrobků, jejichž limity jsou stanoveny tímto zákonem a vyhláškou“.

Dle Státní zemědělské a potravinářské inspekce (2004) se pod pojmem jakost potravin rozumí „závazné nebo deklarované jakostní požadavky analytické a jakostní požadavky senzorické“. Do skupiny jakostních požadavků analytických patří především fyzikální a chemické požadavky na jakost, jako jsou vlhkost, obsah popela, obsah tuku, obsah cukru, granulace, obsah příměsí atd.. Do skupiny požadavků senzorických patří např. konzistence, struktura potravin, její barva, chuť, vůně apod..

Kontrola jakosti a zdravotní nezávadnosti potravin a vstupů do potravinového řetězce, včetně ochrany spotřebitele, ve smyslu evropských dokumentů, tzv. Zelené knihy o potravinovém právu a tzv. Bílé knihy o zdravotní nezávadnosti potravin, je svěřena zákonem následujícím státním institucím: Státní zemědělské a potravinářské inspekci (SZPI), orgánům veterinární správy (SVS), Ústřednímu kontrolnímu a zkušebnímu ústavu zemědělskému (ÚKZÚZ) a Státní rostlinolékařské správě (SRS).

Bezpečnost potravin

Bezpečnost potravin v širším smyslu zahrnuje celý řetězec od pěstování přes výrobu, dopravu, dovoz, distribuci a prodej až po konečnou spotřebu. Výchozími předpoklady pro výrobu kvalitních a zdravotně nezávadných potravin je kvalita krmiv, zdraví plodin, zdraví a pohoda zvířat. Pro jednotlivé části tohoto řetězce jsou stanovena závazná pravidla a určeny kontrolní mechanismy.

Základem pro zajištění bezpečnosti, tj. nezávadnosti potravin, je vytvoření právního rámce na základě vědeckých poznatků a zajištění fungujícího systému kontroly v celém řetězci od farmy až po spotřebitele. Zákon č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích v platném znění uvádí, že zdravotně nezávadné potraviny jsou potraviny, které splňují chemické, fyzikální a mikrobiologické požadavky na zdravotní nezávadnost stanovené tímto zákonem, vyhláškou nebo které jsou případně uváděny do oběhu se souhlasem Ministerstva zdravotnictví.

Pro zajištění bezpečnosti potravin je důležitá i důsledná politika ochrany životního prostředí, neboť začátek potravního řetězce významně ovlivňuje kvalita jednotlivých složek zemědělského výrobního prostředí, zejména půda, voda a ovzduší.

Vláda ČR přijala dne 10.12.2001 usnesením č. 1320 Strategii k zajištění bezpečnosti potravin v ČR. Tato strategie byla přijata na základě doporučení členů

Evropské komise. Součástí této strategie je i podrobný harmonogram harmonizace právních předpisů českého právního řádu v oblasti bezpečnosti potravin s Evropskou legislativou (HUBENÁ, 2005).

Legislativním rámcem určujícím povinnosti a kompetence dozorových orgánů jsou zákony č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích, v platném znění, č.166/1999 Sb., o veterinární péči, v platném znění, č. 146/2002 Sb., o Státní zemědělské a potravinářské inspekci, č. 91/1996 Sb., o krmivech, v platném znění, č. 147/1996 Sb., o rostlinolékařské péči, v platném znění, č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, v platném znění (MZE, 2004).

Řízení

Řízení je subjektivní, cílevědomá činnost lidí vyplývající z transformačních procesů a směřující ke stanovení správných cílů, prostředků a cest k jejich dosažení a způsobu kontroly těchto činností (KOLEKTIV, 1999).

Řízení kvality

Význam pojmu řízení je víceznačný a tudíž i jeho pojetí je různorodé. Pojem řízení, chápán ve smyslu řízení jakosti, je definován jako souhrn všech prostředků, kterými zakládáme a dosahujeme norem jakosti (JURAN, 1954).

Celkové řízení jakosti je účinný systém spojeného úsilí různých skupin v organizaci ve prospěch vývoje, udržování a zlepšování jakosti, aby se umožnila výroba a služby na co nejehospodárnější úrovni, k plné spokojenosti zákazníka. Pod pojem řízení spadá také plán zahajující nějakou činnost, postupy podle kterých se pracuje na základě zhotoveného plánu, hodnocení výsledků a případná úprava plánu ve chvíli, kdy je nevyhovující nebo chybný. Je to spojitý cyklus, který začíná a končí plánováním (MIZUNO, 1995).

Rizikové faktory

Rizika z potravin, jak jsou definována FAO/WHO, jsou biologické, chemické nebo přírodní faktory, které mohou způsobit nepříznivé důsledky na zdraví spotřebitele a které dělají spotřebu potravin nebezpečnou lidskému zdraví. Během hodnocení možných rizik, které se mohou u produktu vyskytnout, se odhaduje jak závažnost, tak i pravděpodobnost výskytu každého rizikového faktoru.

Rizikové faktory biologického charakteru obvykle představují pro zdraví spotřebitele největší hrozbu, protože mohou potraviny otrávit; rozdělují se na makrobiologické (mouchy a jiný hmyz) a mikrobiologické (bakterie, viry, houby aj.).

Rizikové faktory chemického charakteru způsobují chemické látky, které se mohou vyskytnout v jakékoli fázi procesu zpracování; jsou buď přirozené (chemické látky z mikrobiologických, rostlinných nebo živočišných zdrojů) nebo jsou výsledkem chemických látek přidávaných v průběhu zpracování, jako např. barviva, konzervační přípravky, antioxidanty, přípravky na ochranu rostlin. Přítomnost některých těchto látek v produktu nebo překročení povolených limitů způsobuje, že určité potraviny jsou nevhodné k lidské výživě.

Rizikové faktory přírodního charakteru se obvykle dostanou do potravin v některé fázi procesu zpracování a patří k velkému množství přírodních materiálů, které mohou zavinit poškození nebo onemocnění (sklo, kovy, dřevo, plastická hmota, hmyz, infekce od lidí apod.).

Ve smyslu řízení rizik je nezbytná analýza rizik a její následné vyhodnocení. Analýza rizik může být dvojího charakteru. Jednak může být zaměřená na rozsah rizik, ale také na jejich dopad.

Historie řízení kvality

Počátky řízení kvality

Růst výroby po první světové válce v minulém století přinesl vznik a vývoj statistických teorií použitelných pro průmyslovou praxi. Období druhé světové války

a raně poválečné období však soustředilo pozornost výrobců na vlastní výrobu a technickou kontrolu vstupů a výstupů. Bylo zřejmé, že výrobek, který pouze plní technologické parametry, nemusí být na trhu úspěšný a že zákazníci zohledňují i další kritéria jako design, spolehlivost, úspornost, komfort při užívání apod.. Současně se stupňovaly požadavky na prodejní a poprodejní servis a návazné služby. Tuto novou situaci a klima na světových trzích plně pochopili japonští stratégové, průmyslníci a manažeři, kteří prokázali, že komplexní chápání kvality je nejen konkurenční výhodou, ale i produktivním nástrojem na cestě k prosperitě. Japonský úspěch vedl k tomu, že i další průmyslové společnosti začaly v sedmdesátých letech obracet pozornost na kvalitu v širokém pojetí a začaly vznikat první modely jejího řízení. V prominentních oborech jako letectví a kosmonautika, obranný, automobilový a elektrotechnický průmysl, byly formulovány podnikové a odvětvové standardy, které stanovily požadavky na systémy kvality (SYSEL, 2006).

V roce 1947 byla založena Mezinárodní organizace pro normalizaci (z anglického překladu International Organization for Standardization – ISO). Tato organizace se zabývá tvorbou mezinárodních norem ISO a jiných druhů dokumentů ve všech oblastech normalizace kromě elektrotechniky. Nyní sídlí v Ženevě, k roku 2003 sdružuje 1486 členů a vydala přes 13362 norem ISO. Členy jsou národní normalizační organizace zastupující normalizaci v dané zemi. Mezi základní povinnosti členů patří informovat orgány a organizace ve své zemi o nových normalizačních aktivitách, zajišťovat za danou zemi jednotné stanovisko k předkládaným dokumentům a finančně podporovat činnost ISO (WIKIPEDIA, 2007).

Zástupcem České republiky v organizaci ISO byl zvolen Český normalizační institut.

V roce 1987 byly Mezinárodní organizací pro normalizaci – ISO poprvé zveřejněny a přijaty normy, které se zabývaly požadavky na systém jakosti a technickými požadavky na výrobky. ISO ustanovila komisi ISO/TC 176, která normy ISO řady 9000 pro řízení jakosti vypracovala a předložila. Tyto standardy se pak staly součástí národních systémů norem ve většině průmyslově vyspělých zemích.

Pro dosahování podnikatelské úspěšnosti jsou hledány další cesty a jednou z nich je využívání filosofie TQM – Total Quality Management. TQM se začal používat již v sedmdesátých letech pro systémy celopodnikového řízení jakosti v japonských

firmách. Postupně se tato koncepce rozpracovala a dnes jde spíše o způsob myšlení o cílech organizace, procesech a lidech včetně otázek etiky a podnikové kultury než exaktní návod pro výkon managementu.

Vývoj řízení kvality od 90. lét až po současnost

Počátkem devadesátých let představila Evropská nadace pro management kvality Model Excellence – EFQM, který navazuje na Evropský model TQM. Slouží jako doporučující rámec pro řízení organizací v podnikatelské sféře i ve veřejných službách. Lze ho používat jako metodický nástroj pro zlepšování manažerských praktik a též jako souhrn kritérií pro jejich hodnocení. EFQM je základem pro hodnocení organizací v soutěži o Evropskou cenu kvality nebo o národní cenu jakost ve většině evropských zemí (v ČR je to Cena České republiky za jakost) (NENADÁL, 2005).

V roce 1994 byly obsah a struktura norem revidovány a zakládaly se na modulárním systému. V roce 2000 došlo k druhé velké revizi a normy EN ISO 9001:1994, EN ISO 9002:1994 a EN ISO 9003:1994 byly nahrazeny normou EN ISO 9001:2000, která je založena na procesní orientaci systému managementu jakosti, kdy požadavky stanovené normami jsou orientované na požadavky zákazníka a na řízení a zlepšování procesů (ANONYM, 2006).

Tento inovovaný standard potlačuje rigorózně normativní přístupy, dochází zde k větší orientaci i na marketing a procesní přístupy v řízení organizace, což více vyhovuje podnikům ve službách, pokud je správně pochopen.

V Evropské unii je problematice kvality věnována mimořádná pozornost. Pro dosažení evropské konkurenceschopnosti byla v roce 1993 podpora jakosti zařazena do Bílé knihy „Rozvoj, konkurenceschopnost a zaměstnanost“ a rada ministrů tuto iniciativu schválila. Byly přijaty dokumenty „A European Quality Promotion Policy for Improving European Competitiveness“ a „Benchmarking the competitiveness of European Industry“. Tyto se staly základem obdobných politik v členských státech EU. V roce 1998 byla na Evropském konventu jakosti v Paříži podepsána „Evropská charta kvality“ (SYSEL, 2006).

Řízení kvality v ČR

První institut u nás, který jako první vydával normy platné pro Českou republiku, byl Český normalizační institut (dále jen ČNI). ČNI existuje od roku 1919, kdy byl transformován z Elektrotechnického svazu československého (ESČ). O rozvoj se zasloužil tím, že vytvořil všeobecně uznávanou technickou základnu jak pro výrobu, tak pro dozorovou činnost. Normy v této době byly dobrovolné, přesto však měly nepochybnou autoritu a byly široce využívány v soutěžích o veřejné zakázky. Poté nastává období, kdy dochází k začlenění technické normalizace do státní správy a dobrovolné normy se změnily ve státní a byly ze zákona závazné. Se vznikem České republiky v roce 1993 se změnilo i rozdělení kompetencí včetně organizačního uspořádání a tvorbu a vydávání norem zajišťoval ČNI. K 31.12.1993 je ukončena závaznost státních norem a normy se mění opět na dobrovolné dokumenty. Nyní po začlenění České republiky do EU se normalizace obrací v zaměření, dochází k přejímání evropských a mezinárodních norem a tvorba národních norem je omezena na minimum (ČNI, 2007).

Řízení kvality ve smyslu výše uvedených koncepcí se začalo vyvíjet v České republice v devadesátých letech. Jeho protagonisty byly zejména nadnárodní a zahraniční společnosti, které při hledání místních dodavatelů požadovaly důkazy, že dodavatelské společnosti jsou řízeny věrohodně a v souladu s praxí obvyklou v zahraničí. Doložení těchto skutečností nejlépe plnila certifikace podle norem ISO řady 9000. Od poloviny devadesátých let došlo k dynamickému růstu počtu organizací, které zavedly systém řízení kvality podle standardů ISO, a to prakticky ve všech oborech. Nejvýrazněji se na počtu certifikovaných organizací podílely obory automobilového průmyslu, elektrotechniky, stavebnictví a potravinářství. Revize ISO norem v roce 2000 přiblížila tyto standardy i organizacím podnikajícím ve službách a v posledním období dochází k zavádění systémů managementu kvality podle těchto norem i v oborech závodního a veřejného stravování.

V roce 2000 přijala vláda ČR dokument „Národní politika podpory jakosti“, který poprvé naformuloval vztah státu k potřebám rozvoje jakosti. Tento dokument stanovuje úkoly státu, jako je ochrana veřejných zájmů a podpora podnikatelských subjektů. Součástí ochrany veřejných zájmů je optimalizovat legislativu a související

činnosti včetně práce kontrolních orgánů. U podpory podnikatelských subjektů se jedná zejména o vytváření takových podmínek, které by přispěly rozvoji a podpoře všech aktivit, jejichž cílem je podnikatelská úspěšnost, růst jakosti domácí produkce a její lepší uplatnění na světových trzích a zvýšení důvěry občanů v domácí výrobce a poskytovatele služeb (NÁRODNÍ POLITIKA PODPORY JAKOSTI, 2005).

Podniky s funkčním, certifikovaným systémem kvality byly až donedávna v České republice spíše výjimkou, ale v posledních letech si začíná čím dál více společností uvědomovat důležitost až nezbytnost certifikace a pojmá ji nejen jako konkurenční výhodu, ale jako nástroj k zlepšení některých současných podnikových problémů. Jedním z problémů je ekonomická situace podniků, která má v posledních třech letech spíše horšící se tendenci, dále například stále přetrvává doba, kdy jsou podniky vedeny lidmi, kteří vyšli z praxe, nemají tudíž manažerské vzdělání a jejich pohled na standardizaci a certifikaci je tímto výrazně negativně ovlivněn. Menší firmy často nemají dostatečné finanční zdroje k tomu, aby si najaly poradenskou společnost, která by navrhla účinný systém kvality. Základním problémem je také vysoká fluktuace personálu.

Postup při zavedení systému managementu jakosti

Následující body znázorňují postup při zavádění systému managementu jakosti. Jsou zde uvedeny možnosti cílů, kterých by společnost chtěla dosáhnout při úspěšném zavedení, definice toho, kdo by měl tyto cíle zhodnotit a označit, zda jsou efektivní či nikoliv. Dále jsou zde vytyčeny hlavní body postupu zavádění, jako je získávání potřebných informací z oblasti systémů kvality, detailní analýza stávajícího stavu podniku, aby byl předem znám rozsah mezi stávajícím stavem a požadavky, které jsou dány příslušnou normou, je zde zmíněna nutnost vytvoření plánu pro odstraňování vzniklých neshod a nutnost pravidelných kontrol a interních auditů. Na závěr je nezbytnou součástí zavedeného systému jeho neustálé zlepšování, které by mělo být vždy předním zájmem dané společnosti.

- **Definice cíle, jehož chce organizace dosáhnout, např.:**
 - vyšší ziskovost

- nabídka produktů, které vycházejí vstříc požadavkům zákazníka
- maximalizace podílu na trhu
- zlepšení firemní kultury
- **Definice toho, kdo od organizace tyto cíle očekává:**
 - zákazníci
 - pracovníci organizace, majitelé, akcionáři
 - obchodní partneři
- **Získání materiálů a informací ohledně norem ISO řady 9000**
- **Rozhodnutí o modelu, který bude při řízení systému kvality použit**
- **Analýza současného stavu systému řízení organizace a určení rozdílů mezi ním a požadavky příslušné normy ISO, respektive mezi ním a cílem jež si organizace vytyčila.**
- **Popis procesů nezbytných pro dodávku produktů zákazníkům (tj. realizaci produktu) a jejich porovnání s příslušnou normou ISO s cílem zjištění, jak jsou tyto uplatňovány ve stávajícím systému řízení s důrazem na tyto oblasti, které mohou být:**
 - hlavní
 - řídicí (realizační)
 - podpůrné
- **Vytvoření plánu pro odstraňování neshod:**
 - plán opatření pro odstraňování neshod
 - vytvoření zdrojů pro tato opatření
 - konkretizace zodpovědnosti
 - stanovení časového harmonogramu pro realizaci jednotlivých opatření
- **Realizace opatření dle plánu**
- **Provádění pravidelných interních kontrol a přezkoumání**
- **V případě, že cílem bylo získání certifikátu, pak provedení nezávislého auditu a certifikace**
- **Proces dalšího zdokonalování činnosti firmy**

Audit

Nedílnou součástí systémů jakosti je jejich ověřování a kontrola - tzv. audit. Audit systému jakosti se provádí dle normy ČSN EN ISO 19011 - Směrnice pro auditování systému managementu jakosti a/nebo systému environmentálního managementu. Tato mezinárodní norma stanovuje návod k zásadám auditování, řízení programu auditů, provádění auditů systému managementu jakosti a systému environmentálního managementu, stejně tak jako návod k získávání odborné způsobilosti auditorů systému managementu jakosti a systému environmentálního managementu.

Audit dle ČSN EN ISO 19011 (2003) je systematický, nezávislý a dokumentovaný proces získávání důkazů z auditu a jeho objektivního hodnocení s cílem stanovit rozsah splnění kritérií auditu.

Audity předcházejí samotné certifikaci a slouží k posouzení a hodnocení stavu zavedení, udržování a neustálého zlepšování systémů managementu. Jejich úspěšné absolvování je podmínkou pro získání certifikátu.

Audity se mohou dělit podle druhu na **interní** a **externí**, kdy interní audity, někdy nazývané audity prováděné první stranou, provádí pro interní účely sama organizace nebo jsou vedeny z jejího pověření. Tyto audity mohou být základem pro vlastní prohlášení organizace o shodě. Externí audity zahrnují to, co se obecně nazývá audity prováděné druhou stranou nebo audity prováděné třetí stranou. Takovýto audit může být buď certifikační nebo dozorový. Audity prováděné druhou stranou provádějí strany, které mají zájem na auditovaných organizacích, např. zákazníci nebo jiné osoby z jejich pověření. Audity prováděné třetí stranou provádějí externí nezávislé organizace. Tyto organizace provádějí certifikaci nebo registraci shody s požadavky normy.

Na místě auditu by se mělo konat úvodní jednání s managementem auditované organizace a pracovníky odpovídajícími za auditované oblasti. Účelem je potvrdit plán auditu, poskytnout stručný přehled o vedení auditu a poskytnout možnost k položení dotazů. Vedoucí týmu auditorů má během auditu průběžně informovat o průběhu a podstatné záležitosti komunikovat s pracovníky společnosti. Při provádění auditů se shromažďují informace pomocí pohovorů (otázky na znalosti pracovníků,

přezkoušení pracovníků ze znalostí postupů atd.), pozorování činností a přezkoumání dokumentace (příručky jakosti, organizačního řádu, směrnic atp.). Důkazy získané v průběhu auditu je potřeba vyhodnotit podle kritérií auditu. Zjištění z auditu udávají buď shodu, nebo neshodu s kritérii. Při přípravě závěrů z auditu musí tým auditorů přezkoumat veškeré významné informace z auditů, odsouhlasit závěry, připravit doporučení a projednat plán následných auditů. Při závěrečném jednání je přítomen tým auditorů a vedení auditované organizace. Závěrečná zpráva z auditu má obsahovat cíle a předmět auditu, identifikaci klienta a týmu auditorů, datum a místo auditu, kritéria auditu, zjištění a závěry auditu, plán auditu, průběh auditu včetně překážek a nejistot, případně nepokryté oblasti, nevyřešené názorové rozdíly, doporučení ke zlepšování, prohlášení o důvěrnosti a rozdělovník. Audit je dokončen, pokud byly provedeny všechny činnosti podle plánu a byla schválena a distribuována zpráva z auditu (MROCEK, 2006).

Certifikace

Certifikace systému jakosti je systematické a nezávislé zkoumání, jehož cílem je stanovit, zda je aplikovaný systém v souladu s požadavky příslušných standardů. Je důkazem a dokladem úspěšného zavedení a fungování systému jakosti. Certifikací systémů jakosti se zabývá řada nezávislých, autorizovaných institucí, které vydávají příslušné certifikáty. Tyto certifikáty následně osvědčují splnění požadavků dané normou. Certifikace se stává v podmínkách volného trhu běžnou záležitostí a certifikát nevyhnutelnou podmínkou uzavření obchodní smlouvy. Podle objektu certifikace se rozlišuje: certifikace výrobků, certifikace systémů a certifikace pracovníků. Současným trendem v oblasti certifikace je požadovat od dodavatelů společně s osvědčením shody pro výrobek i certifikát pro systém jakosti podle příslušné certifikační normy. Všechny způsoby certifikace tak vytvářejí jednotný systém zajišťující vytvoření maximálně možné míry důvěry odběratelů v dodavatele a jejich produkty.

Základem certifikace systému jakosti je prověření jejich souladu s normou ČSN EN ISO 9001:2001. Splnění požadavků potvrzuje certifikační orgán vystavením certifikátu na systém jakosti. Certifikovaný systém jakosti vytváří dobrý základ i

pro zabezpečení spolehlivosti výrobků a pro splnění přísných legislativních požadavků států Evropské unie v oblasti ručení společnosti za produkt (NENADÁL, 2005).

Příslušný certifikační orgán musí prověřit systém jakosti v celém rozsahu, ve všech prvcích, které vyžaduje zvolená certifikační norma. Posuzování shody provádí auditorský tým, který zpracuje příslušné podklady z posuzování a předá certifikačnímu orgánu závěry z auditu. V případě, že nejsou zjištěny žádné okolnosti zabraňující vydání certifikátu, auditorský tým předá certifikačnímu orgánu doporučení k udělení certifikátu. Tyto podklady jsou dále zpracovány, vyhodnoceny a závěrem je vydání a doručení příslušného certifikátu posuzované společnosti. Certifikát má omezenou dobu platnosti, a to obvykle na 3 roky. V případě, že tato platnost uplyne, stává se certifikát neplatný a je nutné provést tzv. recertifikační audit.

Systemy managementu jakosti v potravinářských provozech

Základním účelem všech norem je zjednodušit obchod. Budou-li výrobci potravin nebo jejich výrobky certifikovány podle určité normy, je poskytnuta přiměřená důvěryhodnost, že výrobek byl vyroben v souladu s definovanými požadavky na kvalitu a bezpečnost.

Bezpečnost potravin souvisí s přítomností nebezpečí v potravině v době její konzumace (příjmu potravin spotřebitelem). Vzhledem k tomu, že nebezpečí ohrožující bezpečnost potravin se mohou vyskytnout v kterémkoliv článku potravinového řetězce, je nutné odpovídající řízení v celém potravinovém řetězci. Proto je bezpečnost potravin zajišťována společným úsilím všech stran zastoupených v potravinovém řetězci.

Potravinový řetězec tvoří řada různých organizací počínaje výrobci krmiv a prvovýrobci přes výrobce potravin, dopravce, provozovatele skladů a subdodavatele až po maloobchodce a stravovací zařízení (spolu s organizacemi, které s výrobou potravin souvisí, jako jsou například výrobci zařízení, obalových materiálů, čisticích prostředků, přídatných látek a složek). Patří k nim i poskytovatelé služeb.

Mohlo by se tedy zdát, že ČSN EN ISO 9001:2001 – jako všeobecně uznávaná norma pro systém managementu kvality – by mohla být dostačující. Ukazatel toho, že toto nemusí platit pro zemědělsko-potravinářský sektor, je patrný ze skutečnosti,

že zejména potravinářství má mnoho vlastních specifických požadavků, a proto vznikla potřeba schémat typických pouze pro potravinářství (SKÁLA, 2004).

Vzhledem k tématu bakalářské práce, která je zaměřena na systémy jakosti v potravinářských provozech, pro potřeby tohoto textu, nebudou dále uvažovány ostatní části potravinového řetězce a pozornost bude věnována pouze části týkající se potravinářského provozu.

System jakosti dle normy ČSN EN ISO 9001:2001

Jak už bylo výše uvedeno jednou z nejvýznamnějších norem v oblasti řízení kvality je mezinárodní norma EN ISO 9001:2000, která byla v ČR vydána Českým normalizačním institutem s označením ČSN EN ISO 9001:2001. Soubor norem řady 9000 se zabývá systémem managementu jakosti (řízení) neboli QMS – z anglického překladu Quality Management Systems.

Dle normy ČSN EN ISO 9001:2001 je systém řízení jakosti řady 9000 promyšlený a normalizovaný systém řízení založený na precizním definování organizace, specializaci pracovních a kontrolních postupů, důsledném provádění specifikovaných postupů, následné kontrole a řízení postupů k jejich zlepšení.

Mezi charakteristické rysy norem ISO řady 9000 patří důraz na disciplínu ve všech činnostech, které souvisejí s jakostí, možnost či povinnost písemného zachycení postupů, které souvisejí s výrobkem či službou a jeho jakostí, provádění záznamů o realizaci postupů, provádění zpětné vazby.

Soubor ISO norem požaduje po organizacích zavedení systému řízení kvality tak, aby zaručoval zákazníkům způsobilost organizace poskytovat kvalitní služby či výrobky. Organizace má dále dokumentovat své procesy a ty následně dodržovat. Normy bohužel nezajistí, aby produkty vytvářené těmito procesy byly kvalitní. Utvářejí však nezbytný základ pro dosahování kvalitních produktů a jsou zároveň klíčem k dokumentování procesů, ke stanovení nástrojů řízení těchto procesů a k uplatnění disciplíny při jejich dodržování (NENADÁL, 2005).

Členění základních norem QMS řady 9000:

Základem souboru norem ISO řady 9000 pro systémy managementu kvality jsou tři mezinárodní normy, které poskytují návody k vypracování a k uplatnění efektivního systému managementu kvality. Dají se použít ve všech oborech výroby a služeb, přičemž každá z nich má svou specifickou funkci:

- **ČSN EN ISO 9000:2006 - Systémy managementu jakosti – Základní principy a slovník**

Představuje úvod do problematiky managementu kvality ve smyslu filosofie norem ISO. V normě ISO 9000 jsou uvedeny základy a zásady systému managementu jakosti a terminologie systému managementu jakosti a jejího zabezpečování. Využívá se k vysvětlení používaných termínů v systému managementu jakosti a jejich vzájemných vazeb.

- **ČSN EN ISO 9001:2001 - Systémy managementu jakosti - Požadavky**

Tato norma se považuje za stěžejní, protože obsahuje kriteria, podle kterých se zavedený systém posuzuje. V normě ISO 9001 jsou specifikovány požadavky na systém managementu jakosti, který mohou organizace používat pro interní aplikaci, certifikaci nebo pro smluvní účely s dodavateli a zákazníky. Využívá se při certifikaci pro nezávislé posouzení schopnosti organizace plnit požadavky normy ČSN EN ISO 9001:2001, schopnosti plnit požadavky zákazníků, požadavky předpisů, vlastní požadavky stanovené pro efektivní fungování všech procesů a neustálé zlepšování systému managementu jakosti.

- **ČSN EN ISO 9004:2001 - Systémy managementu jakosti – Směrnice pro zlepšování výkonnosti**

V normě ISO 9004 je uveden návod na širší rozsah cílů systému managementu jakosti (QMS) než poskytuje ISO 9001 a používá se jako metodický materiál. Je soustředěna zejména na neustálé zlepšování výkonnosti a efektivnosti celé organizace. Využívá se při snaze vrcholového vedení překročit požadavky ISO 9001

a neustále zvyšovat výkonnost nad její rámec. Účelem je poskytnout doporučení, které může organizace zavést nad rámec požadavků ISO 9001, ale není určena jako nástroj certifikace.

S výše uvedenou problematikou souvisí také norma:

- **ČSN EN ISO 19011 - Směrnice pro auditování systému managementu kvality a/nebo systému enviromentálního managementu**

Tato směrnice poskytuje návod pro plánování a provádění auditů. Podrobněji uvedeno v kapitole 3.5.

Norma ČSN EN ISO 9001:2001 – Systém managementu jakosti a jeho požadavky:

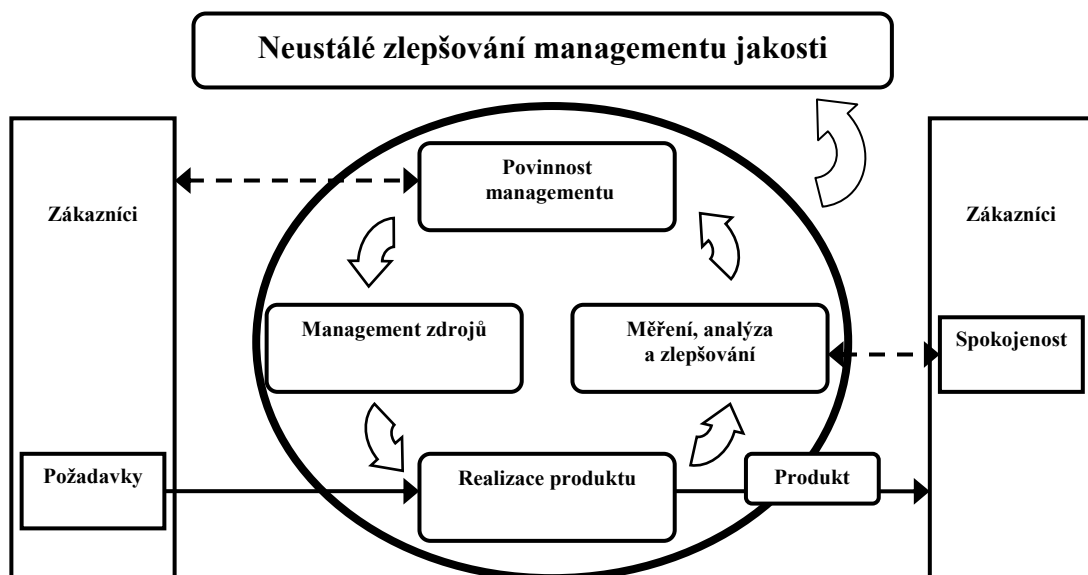
Tato norma uvádí požadavky na systémy řízení jakosti pro organizace, které potřebují dokázat způsobilost účinně plnit požadavky zákazníků a předpisů. Systém řízení jakosti se týká činností, které organizace provádí k uspokojení očekávání zákazníků, vztahující se ke kvalitě. Aby se ujistily, že organizace uplatňuje systém řízení jakosti, mohou zainteresované strany jako zákazníci nebo správní orgány vyžadovat od organizace prokázání implementace odpovídajícího modelu jejího systému managementu kvality podle normy ISO 9001. Organizaci pak navštíví zákazník nebo nezávislý certifikační orgán a provede audit, tedy prověří, zda organizace daný systém aplikuje. Když certifikační orgán shledá systém organizace funkčním dle normy, udělí příslušný certifikát jakosti.

Jak se některé organizace mylně domnívají, plnění požadavků normy ISO 9001 neznamena, že požadavkům zákazníků vyhovuje každý výrobek nebo služba. Znamená to, že implementovaný systém kvality je schopen zajistit, aby vyhověly. Proto musí organizace neustále hodnotit spokojenost zákazníků a zlepšovat procesy, kterými se jejich produkt vytváří.

Proces realizace produktu je nemyslitelný bez systematického zkoumání požadavků zákazníků. Úspěšná a efektivní realizace produktu však vyžaduje odpovědný

management lidských, finančních i hmotných zdrojů, podporovaný aktivní prací a objektivním rozhodováním vedení při naplňování strategie, politiky a cílů jakosti.

Na výstupu procesu je nutné měřit mimo jiné míru spokojenosti zákazníků s dodávkou, která představuje klíčový proces měření v každém systému jakosti. Spolu s dalšími typy měření pak poskytuje informace a data k soustavným analýzám, díky nimž je vedení firmy schopno v procesu přezkoumání vedením identifikovat možnosti pro projekty neustálého zlepšování. Proces neustálého zlepšování znázorňuje níže uvedený model (NENADÁL, 2005).



Obr. 1: Procesní model systému managementu jakosti

Směrnice pro zavádění ISO 9001:2000 v potravinářském a nápojovém průmyslu dle normy ČSN ISO 15161:2003

S cílem usnadnit výrobcům potravin správné pochopení požadavků ISO 9001:2000 a naznačit možnosti efektivní integrace systému managementu jakosti podle této normy s ostatními systémy v tomto odvětví obvykle uplatňovanými (zejména systém HACCP) byla připravena technickou komisí ISO/TC 34 „Potravinářské

výrobky“ mezinárodní norma ISO 15161:2001 „Směrnice pro zavádění ISO 9001:2000 v potravinářském a nápojovém průmyslu“.

Tato norma obsahuje návod pro zavádění a uplatňování systému managementu jakosti podle požadavků systémové normy ISO 9001:2000 v konkrétních podmínkách potravinářského průmyslu, včetně průmyslu nápojového. Současně obsahuje i metodický návod na efektivní integraci systému HACCP. Tato mezinárodní norma není však určena pro účely certifikace, pro regulatorní ani smluvní účely.

Norma vychází z doslovné citace jednotlivých článků ČSN EN ISO 9001:2001, které jsou uvedeny v rámečku dané normy. Ke každému článku je pak uveden vlastní text směrnice specifický právě pro podmínky potravinářského průmyslu. V informativní příloze je pak popsán vzájemný vztah mezi systémem kritických bodů a systémem dle ISO 9001 doplněný o grafické znázornění procesů na rozhraní mezi těmito systémy. Uživatel normy pak dostává do rukou jediný dokument, v němž lze velmi snadno nalézt jak všechny články zdrojové ISO 9001:2000, tak i směrnice pro jejich efektivní aplikaci (KOCOUREK, 2003).

Organizace logicky hledají způsoby, jak „provozování“ obou systémů, systému dle ISO 9001 a systému HACCP (systémy metodicky zcela odlišného původu, rozdílného legálního statutu a terminologie) učinit účinnějšími při co nejnižších nákladech. Z tohoto důvodu byla publikace normy ISO 15161 v České republice uvítána a bylo rozhodnuto, aby byla převzata do soustavy ČSN překladem. Příslušná ČSN ISO 15161 prošla rozsáhlým připomínkovým řízením a byla vydána v roce 2003.

Systém kritických kontrolních bodů HACCP

HACCP je zkratkou anglického názvu Hazard Analysis and Critical Control Points (Analýza nebezpečí a kritické kontrolní body). V praxi se setkáváme s označením systém kritických kontrolních bodů. Tento systém stojí na znalostech kritických bodů, tj. bodů, kde je největší pravděpodobnost kontaminace potravního řetězce. Kontaminace může být mikrobiologická, chemická či fyzikální. Kritické body se stávají nejdůležitějším kontrolním místem, které je monitorováno, vyhodnocováno a řízeno tak, aby možná kontaminace byla vyloučena. Patří sem např. dodržování

technologických postupů - tepelné opracování, chlazení, mražení, manipulace se syrovými surovinami, křížení čisté a nečisté části provozu apod..

U zavedeného systému je nutné dodržování preventivních opatření, postupů a ovládání nebezpečí nákazy potravin a pokrmů, ke kterým by mohlo dojít během výroby, zpracování, manipulaci, skladování či prodeji konečnému spotřebiteli.

Zavedení systému kritických bodů HACCP v České republice ukládá vyhláška č.137/2004 Sb. všem, kteří vyrábějí nebo uvádějí na trh (prodávají) jídlo a nápoje, na rozdíl od zavedení systému managementu jakosti, který není povinný, ale pouze dobrovolný. Splnění tohoto úkolu sledují a kontrolují příslušné hygienické stanice.

Celý systém musí být průkazně dokumentován a evidován. Pouze řádně vedený systém umožňuje provozovateli prokázat, že dělá vše podstatné pro zajištění nezávadnosti potravin či pokrmu a prokáže nevinu ve většině neopodstatněných nařčení o porušení nebo zanedbání toho či onoho předpisu. Chrání zodpovědnou osobu i právní subjekt také před významným finančním postihem. Ve většině případů systém zcela vyloučí možnost vzniku nákazy. V případě vážného poškození zdraví či vyvolání hromadné nákazy se zavedením systému HACCP existuje možnost vyvinění se a provozovatel se tak zbaví trestné zodpovědnosti. Jedná se však o složitý kontrolní systém, který prokáže, zda-li je systém bez chyby a jeho využívání je efektivní. Tuto ochranu zajistí skutečně jen řádně vedený a průkazný systém. Formální a zkrácené záznamy důkladná hloubková kontrola prakticky vždy odhalí případné nedostatky. Systém zajišťuje každodenní provádění všech činností stále stejným ověřeným způsobem. Pokud je ověřování postupů věnována dostatečná pozornost a pracovníci jsou naučení nutnosti dodržovat ověřené postupy a pokud je prováděna namátková kontrola řádného provozu, pak jsou učiněná všechna důležitá opatření pro stále stejnou, kvalitní a nezávadnou manipulaci s potravinami či výrobou pokrmů. Výrazně je tím omezeno riziko zanesení nákazy do podávaných potravin a pokrmů a zajištěna ochrana zdraví spotřebitelů.

Systémy managementu bezpečnosti potravin dle normy ČSN EN ISO 22000:2005

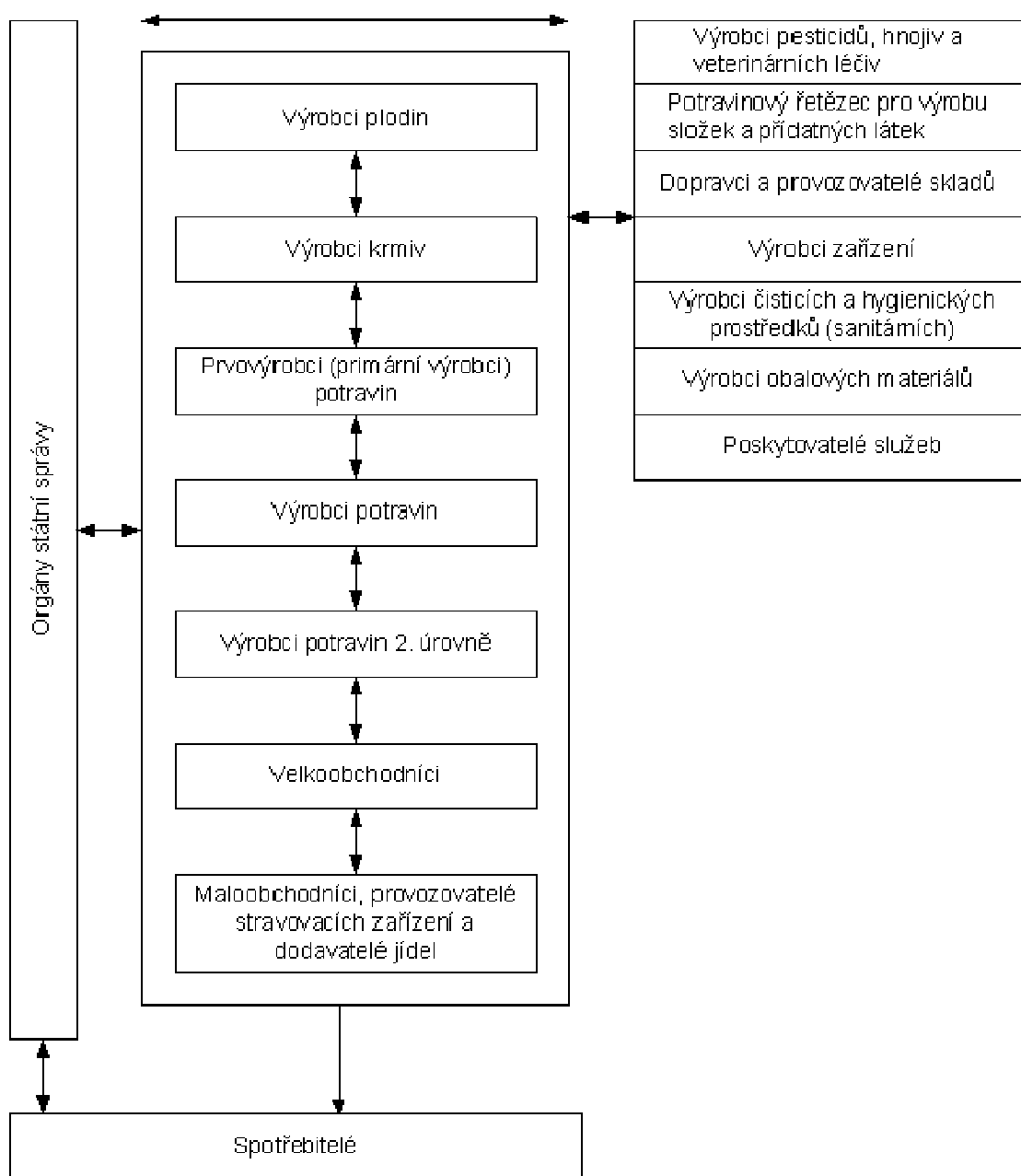
Systém managementu bezpečnosti potravin - Požadavky na organizaci v potravinovém řetězci z anglického překladu Food safety management systems - Requirements for any organization in the food chain. Norma ČSN EN ISO 22000:2005 specifikuje požadavky na systém managementu bezpečnosti potravin od výrobců krmiv, prvovýrobců přes výrobce potravin, dopravce, provozovatele skladů, dodavatele, maloobchodce a stravovací zařízení. Úzce navazuje na ČSN EN ISO 9001:2001, kterou propojuje s HACCP. Slouží pro registraci nebo certifikaci systému managementu bezpečnosti potravin externí organizací a dále pro sebehodnocení organizace resp. vydání vlastního prohlášení o shodě.

Tato mezinárodní norma specifikuje požadavky na systém managementu bezpečnosti potravin, jenž spojuje následující všeobecně uznávané klíčové prvky zajišťující bezpečnost potravin v celém potravinovém řetězci až do okamžiku jejich konečné konzumace. Mezi klíčové prvky se řadí:

- ↳ interaktivní komunikace
- ↳ management systému
- ↳ programy nezbytných předpokladů
- ↳ zásady HACCP.

Komunikace v potravinovém řetězci je důležitá k zajištění toho, aby veškerá nebezpečí relevantní pro bezpečnost potravin byla v každém článku potravinového řetězce identifikována a odpovídajícím způsobem řízena. To vyžaduje komunikaci mezi organizacemi, které se nacházejí v potravinovém řetězci jak před danou organizací, tak i za ní. Komunikace se zákazníky a dodavateli o identifikovaných nebezpečích a ovládacích opatřeních přispěje k vyjasnění požadavků zákazníka i dodavatele (například pokud jde o proveditelnost a potřebu těchto požadavků a jejich vliv na konečný produkt). Uznání role a pozice organizace v potravinovém řetězci je nezbytná k zajištění efektivní interaktivní komunikace v celém potravinovém řetězci, aby bylo možné dodat konečnému spotřebiteli bezpečné produkty.

Příklad komunikace v potravinářském řetězci je zaznamenán na obr. č. 2. Z obrázku vyplývá, že výrobci a prodejci komunikují nejen mezi sebou, ale také komunikují s orgány státní správy a především se spotřebiteli (ČSN EN ISO 22000, 2006).



Obr. 2: Příklad komunikace v potravinovém řetězci

Nejefektivnější systémy bezpečnosti potravin jsou vytvářeny, používány a aktualizovány v rámci strukturovaného systému managementu a začleněny do celkových řídicích činností organizace. To poskytuje maximální výhodu jak pro organizaci, tak i zainteresované strany.

Norma přihlíží ve značné míře k ustanovením ČSN EN ISO 9001:2001 za účelem zvýšení kompatibility těchto dvou norem. ČSN EN ISO 22000:2005 je možné používat nezávisle na jiných normách pro systémy managementu a její uplatnění může být spojeno nebo začleněno do existujících souvisejících požadavků na systém managementu organizace. Organizace mohou využít stávajícího systému managementu k vytvoření systému managementu bezpečnosti potravin, který je v souladu s jejími požadavky.

ČSN EN ISO 22000:2005 sjednocuje zásady systému analýzy nebezpečí a kritických kontrolních bodů (HACCP) a kroky k jeho zavedení vypracované komisí Codex Alimentarius. Pomocí auditovatelných požadavků spojuje plán HACCP s programy nezbytných předpokladů (PNP). Analýza nebezpečí je klíčem k efektivnímu systému managementu bezpečnosti potravin, neboť provádění analýzy nebezpečí pomáhá utřídit znalosti požadované k vytvoření efektivní kombinace ovládacích opatření. Vyžaduje, aby nebezpečí, u kterých lze odůvodněně jejich výskyt v potravinovém řetězci očekávat včetně nebezpečí, která lze spojovat s typem použitého procesu a zařízení, byla identifikována a posouzena. Tím poskytuje prostředky ke stanovení a dokumentaci toho, proč určitá identifikovaná nebezpečí je třeba v konkrétní organizaci řídit a jiná ne.

Za účelem usnadnění použití normy ČSN EN ISO 22000:2005 byla norma vyvinuta jako norma auditovatelná. Jednotlivé organizace si však mohou při plnění požadavků zvolit nezbytné metody a přístupy. Na pomoc jednotlivým organizacím při zavádění je v ISO/TS 22004 uveden návod pro použití této normy.

Cílem normy je harmonizace požadavků na systém managementu bezpečnosti potravin pro organizace uvnitř potravinového řetězce na globální úrovni. Norma je určena zejména k použití organizacemi, které se snaží o koncentrovanější, jednodušší a integrovanější systém managementu bezpečnosti potravin, než je běžně vyžadováno platnými právními předpisy. Vyžaduje však, aby organizace svým systémem

managementu bezpečnosti potravin vyhověla kterýmkoliv aplikovatelným požadavkům platných právních předpisů souvisejících s bezpečností potravin (ČSN EN ISO 22000).

Schémata zaměřená na zemědělsko-potravinářský průmysl

Kromě ISO 9001, ISO 22000 nebo HACCP existuje několik dalších normativních dokumentů (schémat) zaměřených právě na zemědělsko-potravinářský sektor. Organizace mohou žádat certifikaci podle britského schématu BRC (British Retailer Consortium), německého schématu IFS (International Food Standard), které definují požadavky na dodavatele pro maloobchodníky s potravinami v příslušných zemích nebo podle standardu GMP 13, který stanovuje požadavky na zahraniční dodavatele ingrediencí pro výrobu krmiv.

Schéma IFS:

IFS vytvořené Hlavním svazem německého maloobchodu (Hauptverband des Deutschen Einzelhandels – HDE) je schéma určené pro organizace, které vyrábí a/nebo zpracovávají potraviny. Shoda s tímto schématem je zajišťována na bázi kontrolního seznamu dotazů a vyhodnocovací matrici. Klíčovými kritérii tohoto schématu jsou identifikace zvládnutelného počtu příslušných kritických kontrolních bodů (CCP), zavedení systému pro monitorování CCP se srozumitelnými záznamy a pravidelnými kontrolami, opakované ujištění managementu, že jsou si zaměstnanci vědomi svých povinností a že je hodnocena efektivita práce, sledovatelnost výrobku a implementace nápravných opatření.

Schéma BRC:

Za účelem ochrany svého dobrého jména maloobchodníci požadují, aby jejich dodavatelé plnili požadavky různých referenčních dokumentů. BRC vytvořilo dvě hlavní schémata aplikovatelná pro potravinářský sektor. Jedná se o BRC Global Standard – Food, který je určen pro výrobce potravin dodávaných do maloobchodních řetězců, dále o BRC/IoP Packaging Standard, jež definuje požadavky na výrobce obalů

a balicích materiálů určených pro potravinářství. Tyto normativní dokumenty byly vytvořeny jako podpora maloobchodníků při plnění jejich právní povinnosti na ochranu spotřebitelů prostřednictvím stanovení společné platformy pro kontrolu potravinářských organizací dodávající výrobky pod tzv. privátní značkou maloobchodníka. Vlastní schéma vyžaduje: zavedení HACCP, zdokumentovaný systém managementu kvality, dodržování správné výrobní praxe (řízení prostředí výroby, výrobků, procesů a personálu). Ve Velké Británii byla BRC přijata bezvýhradně. Dodavatelé, kteří nejsou z této země, pro prokázání kvality a bezpečnosti potravin volí spíše implementaci a certifikaci systému managementu kvality podle ČSN EN ISO 9001:2001 a systému HACCP. Požadavky globalizujícího se trhu je však nutí, aby své závazky v oblasti bezpečnosti potravin prokázaly prostřednictvím certifikace podle BRC, IFS nebo jiného schématu. Za účelem zvládnutí této výzvy pracuje řada potravinářských organizací na integraci všech svých zavedených systémů managementu a proto se i snaží využívat společné prvky různých schémat (SKÁLA, 2004).

Schéma GMP:

Jak již bylo zmíněno dříve, GMP 13 je schéma, které stanovuje požadavky na zahraniční dodavatele ingrediencí pro výrobu krmiv. Má podobnost s prováděním auditů systému managementu kvality podle ČSN EN ISO 9001:2001 a systému kritických bodů (HACCP). Standard je strukturován tak, že definuje požadavky, jak na zabezpečování kvality, tak i na zajišťování zdravotní nezávadnosti. Nad rámec generických standardů jsou zde vyjádřeny i konkrétní požadavky na uspořádání výroby a procesy čištění. Majitelem a správcem tohoto systému je nizozemská organizace Produkt Board Animal Feed (PVD), která udržuje registr schválených dodavatelů. Stejná organizace také udržuje další standard, který je orientován na dopravu. V případě dodávek do organizací certifikovaných podle GMP musí být přeprava ověřena v souladu s GMP 07 (schéma GMP pro přepravu v sektoru krmiv pro zvířata). Audity slouží k nezávislému ověření požadavků na systém s dokumentací a správnou praxí, jsou v současné době stále častěji požadovány v souvislosti s intenzivně se rozvíjejícím mezinárodním obchodem. Dalším faktorem, který jen umocňuje zvýšený zájem o toto schéma, je skutečnost, že je možné postoupit v tzv. auditech traceability opět o krok

zpět, tzn. ke zvířatům „do krmítka“ a prostřednictvím řízení a hodnocení dodavatelů těchto organizací i dále – na pole.

4. Diskuze

Jedním z cílů této práce bylo přiblížit čtenáři podstatu a základní principy mechanismů zajišťujících jakost pomocí zavedení efektivního řízení a jeho případnou certifikací. Úvaha, která je v tuto chvíli na místě zní, „zda-li má smysl zavádět požadavky normy ČSN EN ISO 9001:2001 případně dalších obdobných systémů?“. Důvodů v českém prostředí existuje hned několik:

Důvody „pro“:

↳ **Jedním z nich pak mohou být organizační požadavky včetně zajištění zpětné kontroly procesů.**

Celá řada organizací prošla vývojem fyzická osoba - živnostník s jedním až dvěma zaměstnanci, dále pak nárůst a transformace na společnost „s.r.o.“ o 10-15 zaměstnancích. Pokud se ještě společnost uchytila na trhu, narůstají jí zakázky, s tím souvisí i zvýšení počtu pracovníků, růst obrátu a zároveň větší množství zákazníků. Do určitého objemu se řada organizačně-řídicích úkonů dá lehce zvládnout bez nutnosti předem daných postupů, formulářů, záznamů, databází. Avšak po jeho překročení vyvstane nutnost řadu věcí do jisté míry formalizovat. Celá tato situace dokumentuje to, že systém (organizace) být musí. Vhodným nástrojem pak může být některý ze systémů řízení jako např. model ISO 9001.

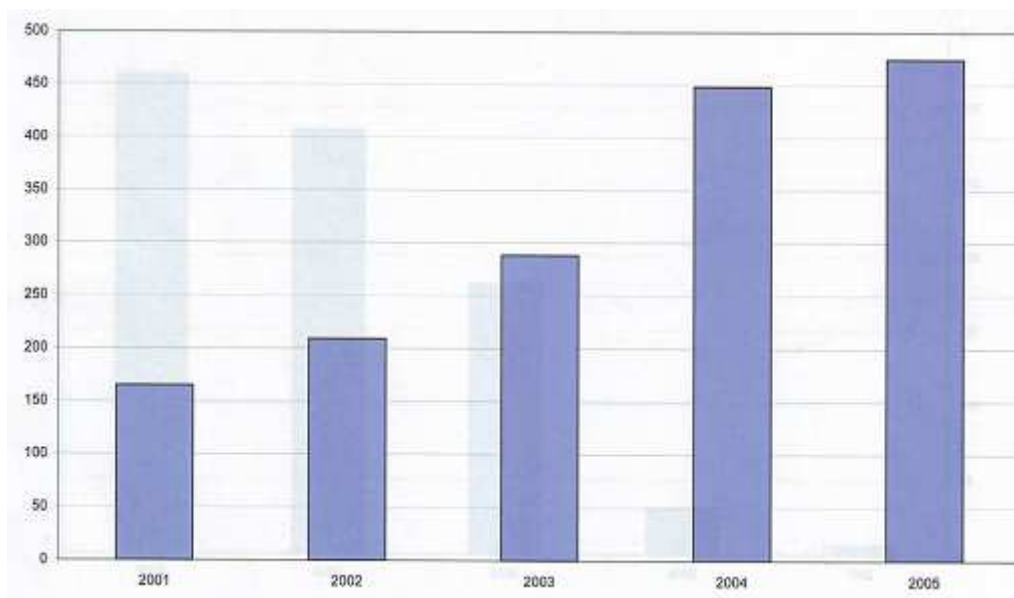
↳ **Dalším důvodem je prokázání shody.**

Nejen v ČR existuje řada důvodů, které nutí organizaci zavést systém a následně ho certifikovat za účelem získání důkazu o shodě s požadavky na jakost. Takovýmto důkazem je pak certifikát od akreditované společnosti, který je na základě MLA (mezinárodní dohoda) uznávaný v řadě vyspělých států světa. Ten, kdo organizace nutí tyto požadavky plnit, jsou v první řadě odběratelé. V současné době panuje trend, kdy většina větších organizací již zavedený systém má a je držitelem příslušného certifikátu. V takovém případě, v souladu s požadavky normy, musejí dané společnosti zajistit řízení externích procesů a dále musejí vybírat a hodnotit své dodavatele. Ve snaze dostat těmito požadavkům nutí tyto společnosti k certifikaci své dodavatele, což je nejjednodušším kritériem z pohledu organizace (držitele certifikátu) jako doklad shody.

↪ **Dále nelze opomenout legislativní požadavky.**

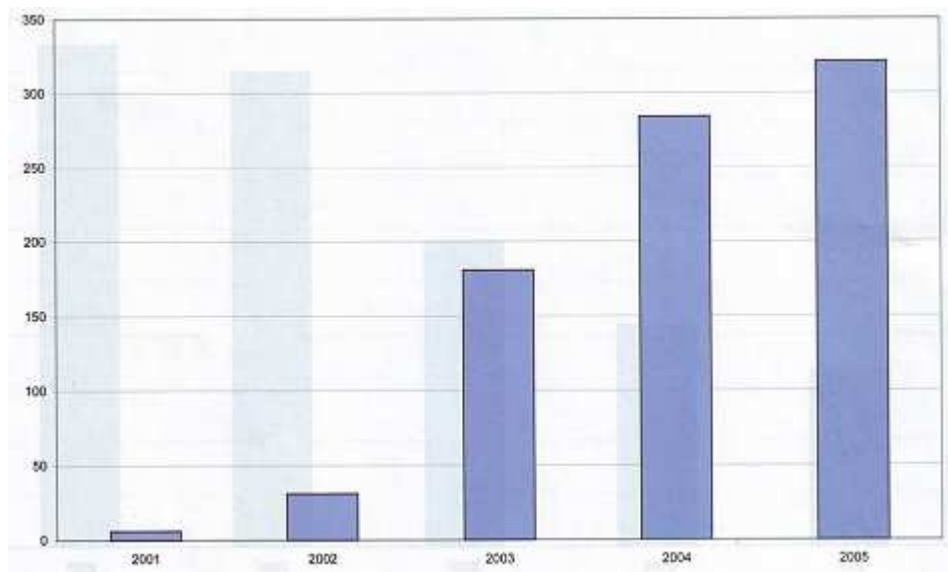
Oblastí, které vedou společnosti k certifikaci, je v ČR celá řada platných právních předpisů. Například zákon č. 137/2006 Sb. „Zákon o veřejných zakázkách“, který v Hlavě V. KVALIFIKACE kromě základních kvalifikační kritérií, prokázání finanční a ekonomické způsobilosti a prokazování technické způsobilosti umožňuje v § 56 „technické kvalifikační požadavky“ požadovat zadavatelem certifikát systému managementu jakosti. Další vazby mezi legislativou a zavedeným systémem se týkají například oblasti životního prostředí nebo tzv. státní ověřování jakosti výrobků a služeb určených k zajištění obrany státu.

Z předcházejících odstavců lze usuzovat, že systém jakosti v ČR neleží na „mrtvém bodě“ a je zaznamenáván obrovský nárůst certifikovaných organizací. Příkladem toho mohou být následující grafy, které zachycují vývoj počtu certifikátů v ISO 9001 a certifikátů HACCP v ČR v letech 2001 až 2005. A to pouze pro oblast potravinářského průmyslu, zemědělství a veřejného stravování.



Obr. 3: Počty certifikátů ISO 9001 v letech 2001 až 2005

(oblast potravinářského průmyslu, zemědělství a veřejného stravování)



Obr. 4: Počty certifikátů HACCP v letech 2001 až 2005

(oblast potravinářského průmyslu, zemědělství a veřejného stravování)

Důvody „proti“:

↳ Přístup certifikačních orgánů

Jako každý systém má i tento své silné a slabé stránky a prochází určitým vývojem, který doprovází i řada negativních faktorů. V tomto případě je to zejména přístup některých certifikačních orgánů, které certifikát tzv. „prodávají“ a tím, znehodnocují věrohodnost systému.

↳ Jistý druh byrokracie

Dalším problémem je pak určitý druh byrokracie, jelikož systém bývá často pochopen jako „papírová válka“. Vedení podrobné dokumentace je při zavádění a poté i při uplatňování daného systému nezbytné a některé společnosti se pak mohou zaleknout složitosti spočívající v neustálém zaznamenávání a dokumentování, přičemž si v danou chvíli nedokáží uvědomit výhody, které z daného vyplývají.

↳ Cena

Dalším důvodem, který často vede společnosti upustit od zavádění a od samotné certifikace systému jakosti je cena, která je za tyto služby účtována. Především zavedení systému je velice nákladnou záležitostí a některé poradenské společnosti v zájmu svého a v zájmu svých klientů volí často nešťastné, ale snadné řešení kterým je zavedení systému tzv. „na klíč“. Pro klienta je toto řešení méně nákladné avšak ne zcela efektivní

a účinné. Jelikož jako snad v každém, tak i v tomto oboru platí pravidlo za méně peněz méně užítka je jen na klientovi, kterou z nabízených variant si zvolí. Buď se přikloní k méně finančně náročné variantě jakou je zavedení systému „na klíč“ a jeho následná certifikace. Nebo se přikloní k variantě, kdy si nechá systém zavést tzv. „na míru“, což je podstatně časově i finančně náročnější. Takto zavedený systém pak přinese společnosti několikanásobně větší efektivitu s kterou jde ruku v ruce neodmyslitelně větší užitek, ať už ekonomický či jiný.

5. Závěr

Jak již bylo zmíněno v úvodu, cílem této práce bylo posoudit, zda je řízení kvality podstatnou a významnou součástí potravinářského provozu a zda-li je aplikací nebo certifikací některého ze systémů jakosti zajišťována potřebná kontrola bezpečnosti potravin. Dalším cílem této práce bylo přiblížit čtenáři podstatu a základní principy mechanismů zajišťujících jakost pomocí zavedení efektivního řízení a jeho případnou certifikací.

Na základě studií odborných materiálů se podařilo potvrdit hypotézu, že řízení kvality se netýká potravinářských provozů o nic méně, než-li jakýchkoli jiných oborů ba naopak, že správným zavedením a uplatňováním, efektivním řízením, využíváním kontrolních mechanismů a případnou certifikací je možné dostat takovým výsledkům, které potravinářským provozům ukládá legislativa nebo které jsou požadovány od zákazníků.

Základem pro zajištění bezpečnosti, tj. nezávadnosti potravin, je vytvoření právního rámce na základě vědeckých poznatků a zajištění fungujícího systému kontroly v celém řetězci od farmy až po spotřebitele. Toto je částečně možné zajistit a eliminovat tak možné riziko pomocí zavedeného systému. Mohlo by se tedy zdát, že ČSN EN ISO 9001:2001 jako všeobecně uznávaná norma pro systém managementu kvality by mohla být dostačující. Ukazatel toho, že toto nemusí platit pro zemědělsko-potravinářský sektor, je patrný ze skutečnosti, že zejména potravinářství má mnoho vlastních specifických požadavků, a proto vznikla potřeba schémat typických pouze pro potravinářství, jako je například systém HACCP, který je na kontrolu bezpečnosti v potravinovém průmyslu zaměřen více než ISO 9001. HACCP se zakládá na kontrole kritických kontrolních bodů právě v místě, kde je největší pravděpodobnost kontaminace potravního řetězce. Tyto body jsou pak přísně monitorovány a řízeny tak, aby možná kontaminace byla vyloučena. Zavedení systému HACCP je v ČR povinné ze zákona všem organizacím nebo osobám, které vyrábějí nebo uvádějí na trh jídlo a nápoje na rozdíl od systému managementu jakosti, jehož zavedení a certifikace je pro společnosti zcela dobrovolná.

U každého systému je pak důležité dodržování preventivních opatření, postupů a ovládání nebezpečí nákazy, ke kterým by mohlo dojít.

Určitým východiskem může být zavedení systému managementu bezpečnosti potravin dle normy ČSN EN ISO 22000:2005, což je jistý druh propojení ISO 9001 a HACCP. Tato mezinárodní norma specifikuje požadavky na systém managementu bezpečnosti potravin, jenž spojuje všeobecně uznávané klíčové prvky zajišťující bezpečnost potravin v celém potravinovém řetězci až do okamžiku jejich konečné konzumace.

Dalším spojujícím článkem mezi ISO 9001 a systémem HACCP je mezinárodní norma ČSN ISO 15161:3003 - „Směrnice pro zavádění ISO 9001:2000 v potravinářském a nápojovém průmyslu“. Tato norma byla vydána s cílem usnadnit výrobcům potravin správné pochopení požadavků ISO 9001:2000 a naznačit možnosti efektivní integrace systému managementu jakosti podle této normy s ostatními systémy v tomto odvětví obvykle uplatňovanými, zejména systémem HACCP.

Základním účelem všech norem je zjednodušit obchod. Budou-li výrobci potravin nebo jejich výrobky certifikovány podle určité normy, je poskytnuta přiměřená důvěryhodnost, že výrobek byl vyroben v souladu s definovanými požadavky na kvalitu a bezpečnost.

Jak se některé organizace mylně domnívají, plnění požadavků normy ISO 9001 neznamena, že požadavkům zákazníků vyhovuje každý výrobek nebo služba. Znamená to, že implementovaný systém kvality je schopen zajistit, aby vyhověly. Proto musí organizace neustále hodnotit spokojenost zákazníků a zlepšovat procesy, kterými se jejich produkt vytváří. A právě zákazník je zde brán jako měrná váha, svým odběrem a spokojeností určuje další budoucí vývoj. A zejména proto společnosti často volí některou z možností certifikace, aby přesvědčili své zákazníky a byly schopné dostat svým cílům a jejich závazkům, a to až nad rámec zákaznickových požadavků. Certifikovaný systém pak vytváří dobrý základ i pro zabezpečení spolehlivosti výrobků a pro splnění přísných legislativních požadavků států Evropské unie v oblasti ručení společnosti za produkt.

Závěrem je nutné potvrdit hypotézu, že řízení kvality je podstatnou a významnou součástí potravinářských provozů a že aplikací, případně certifikací, některého ze systémů jakosti je zajišťována potřebná kontrola bezpečnosti potravin.

Konkrétnějších závěrů by bylo možné dosáhnout podrobným zkoumáním dané problematiky v praxi na zavedeném systému řízení jakosti v konkrétní společnosti.

6. Seznam literatury:

1. ČESKÝ NORMALIZAČNÍ INSTITUT *Historie národní normalizace*. In:
http://www.cni.cz/NP/NotesPortalCNI.nsf/key/informace~cni~historie_narodni_normalizace?Open ze dne 22.11.2006.
2. HUBENÁ, J. *Co je bezpečnost potravin?*. In:
<http://www.spotrebitele.info/kartoteka/index.php?page=61> ze dne 31.3.2007.
3. INFO-KVALITA.CZ *Vývoj systému managementu jakosti podle norem řady ISO 9000*. In: http://www.info-kvalita.cz/iso9001.php3?sekce=iso9001_2&idn=1 ze dne 17.11.2006.
4. JURAN, J. *Plánování a praxe při řízení jakosti - přednášky o řízení jakosti*. Tokio: JUSE 1954, s. 235.
5. KOCOUREK, J. *ISO 15161 : pokus o přiblížení normy ISO 9001:2000 výrobcům potravin*. Časopis Kvalita potravin, 3. ročník, číslo 1, QUALIFOOD 2003, s.10-12.
6. KOLEKTIV AUTORŮ A KONZULTANTŮ. *Malá ilustrovaná encyklopedie*. Praha: Encyklopedický dům, spol. s r.o., 1999, s. 429.
7. MINISTERSTVO ZEMĚDĚLSTVÍ *Informace o zajištění strategie bezpečnosti potravin v České republice v roce 2003*. In:
<http://www.mze.cz/Index.aspx?ch=75&typ=1&val=23059&ids=0> ze dne 31.3.2007.
8. MIZUNO, S. *Řízení jakosti*. Praha: VICTORIA PUBLISHING a.s., 1995, s.198.
9. MROCEK, J. *Systémy managementu podniku*. Praha: Soukromá vysoká škola ekonomických studií, 2006, s.143.
10. NÁRODNÍ POLITIKA PODPORY JAKOSTI, *Dokumenty*. In:
http://www.npj.cz/menu_nppj_3/dokumenty.asp ze dne 22.11.2007.
11. NENADÁL, Jaroslav, NOSKIEVIČOVÁ, Darja, PETŘÍKOVÁ, Růžena, PLURA, Jiří a TOŠENOVSKÝ, Josef. *Moderní systémy řízení jakosti*. Quality Management. Praha: Management Press 2005, s.282.
12. Norma ČSN EN 9000:2001 : Systémy managementu jakosti – Základy, zásady a slovník. Praha: ČSNI 2001
13. Norma ČSN EN ISO 19011: Směrnice pro auditování systému managementu jakosti a/nebo systému environmentálního managementu. Praha: ČSNI 2003

14. Norma ČSN EN ISO 22000:2005: Systémy managementu bezpečnosti potravin - Požadavky na organizaci v potravinovém řetězci. Praha: ČSNI 2006
15. SKÁLA, M. A KOLEKTIV *Potraviny, báječné jídlo.....* Časopis Kvalita potravin, 4. ročník, číslo 3, QUALIFOOD, Šumperk 2004, s. 23-25.
16. STÁTNÍ ZEMĚDĚLSKÁ A POTRAVINÁŘSKÁ INSPEKCE *Zpráva o činnosti SZPI za rok 2004*. In: <http://www.szpi.gov.cz/cze/article.asp?id=56893&chapter=5&cat=2176&preview=&ts=9ec9> ze dne 31.3.2007.
17. SYSEL, J. *Historie a současné koncepce řízení kvality*. El. Verze přednášek z let 1999-2007. In: <http://www.citellus.cz/akademicke-aktivity/prednasky/koncepce-rizeni-kvality-a-cestovni-ruch/22-Historie-A-Souasne-Koncepce-Izeni-Kvality> ze dne 15.11.2006.
18. WIKIPEDIA vyhledávání výrazu: *Mezinárodní organizace pro standardizaci*. In.: <http://encyklopedie.seznam.cz/heslo/188288-mezinarodni-organizace-pro-standardizaci> ze dne 15.11.2006.
19. ZÁKON Č. 110/1997 Sb., *zákon o potravinách a tabákových výrobcích*

7. Přílohy:

Seznam příloh:

Příloha č. 1: Struktura normy EN ISO 9001:2000

Příloha č. 2: Struktura normy EN ISO 22000

Příloha č. 3: Princip zavádění systému HACCP

Příloha č. 4: Jakost a její výhody

Příloha č. 5: Procesy v oblasti managementu jakosti

Příloha č. 6: Základní zásady bezpečnosti práce v potravinářství

Příloha č. 7: Počty certifikátů BRC, EFSIS, IFS

Příloha č. 8: Vztah ISO 9001 a ISO 22000