

EWA CZARNIECKA-SKUBINA

JAKOŚĆ USŁUGI GASTRONOMICZNEJ W ASPEKCIE ŻYWIENIOWYM, TECHNOLOGICZNYM I HIGIENICZNYM

Streszczenie

Celem badań była ocena jakości usług w wybranych zakładach gastronomicznych, z uwzględnieniem aspektów: żywieniowego, technologicznego i higienicznego, przed wdrożeniem systemu HACCP w tych zakładach.

Stwierdzono, że w analizowanej grupie lokali gastronomicznych zwracano uwagę głównie na aspekty żywieniowe produkcji, natomiast aspekty technologiczne i higieniczne, w tym bezpieczeństwo i jakość produkcji żywności nie były traktowane priorytetowo. Obowiązek wdrożenia systemu HACCP w gastronomii i zwiększenie zewnętrznej kontroli przestrzegania przepisów sanitarno-higienicznych, a także wprowadzenie do szkolnictwa zawodowego przedmiotów obejmujących aspekty związane z jakością i bezpieczeństwem produkcji potraw powinno poprawić jakość usług gastronomicznych w Polsce i wyeliminować z rynku zakłady nieprofesjonalne, stwarzające zagrożenie dla zdrowia konsumentów.

Słowa kluczowe: gastronomia, zakłady gastronomiczne, jakość usług

Wprowadzenie

W ostatnich latach w Polsce można zaobserwować rosnącą tendencję do spożywania posiłków poza domem. Obecnie konsument korzysta z usług gastronomicznych nie tylko w celu zaspokojenia podstawowych potrzeb żywieniowych, a oferowane usługi obejmują coraz szerszy zakres, jak również coraz większą grupę klientów [2].

Dla współczesnego konsumenta jakość jest niezwykle ważna przy wyborze produktu czy usługi. W teorii wyróżnia się jakość: projektowaną, wykonania i jakość wymaganą przez klienta [13].

Zakłady gastronomiczne, które chcą odnieść sukces na rynku muszą w strategii firmy ująć wymagania klienta oraz mieć odpowiedni system zapewnienia jakości. Właściwa jakość to gwarancja stałych klientów oraz droga stałego rozwoju firmy i

osiągnięcia zysku [11]. Osiągnięcie odpowiedniej jakości usług nie jest sprawą prostą, gdyż trudno jest ustalić standardy jakościowe, a wielu klientów oczekuje dostosowania usług do ich indywidualnych wymogów. Jakość oferowanej usługi kształtowana jest pod wpływem własnych doświadczeń konsumentów oraz ich oczekiwań dotyczących usługi.

Dawniej, przy doborze żywności, człowiek kierował się przede wszystkim cechami sensorycznymi, a aspekt bezpieczeństwa związany był z zatruciami pokarmowymi. Współcześnie, jakość żywieniowa i mikrobiologiczna, to główne składowe całkowitej jakości produktów spożywczych [1, 12]. Priorytetem dla nowoczesnego właściciela czy kierownika zakładu powinno być właściwe zorganizowanie usługi, technologicznie prawidłowe przygotowanie potraw, z uwzględnieniem współczesnej wiedzy o żywieniu, jak również zapewnienie bezpieczeństwa zdrowotnego produkowanych potraw. Niestety w polskiej gastronomii we wszystkich tych aspektach stwierdza się wiele nieprawidłowości, takich jak: niewłaściwa jakość potraw i napojów, niski poziom higieny osobistej personelu, brak kwalifikacji personelu z zakresu higieny, niewłaściwe warunki sanitarno-higieniczne w zakładzie [6, 14].

Jakość nie jest pojęciem nowym, zmieniała się w czasie i uwarunkowana jest rozwojem wiedzy. Istnieją różne koncepcje marketingowe jakości wyrobów czy usług. W opracowanym przez Grönroosa [9] modelu jakości usług wyróżnia się jakość techniczną i funkcjonalną. Jakość techniczna odnosi się do tego, co konsument otrzymuje w wyniku kontaktu z firmą usługową i zależy od takich czynników, jak: rozwiązania techniczne, maszyny, wiedza personelu i jego kwalifikacje. Jakość funkcjonalna odnosi się do sposobu, w jaki techniczne elementy są przekazywane konsumentowi i jej determinantem jest personel: jego uzdolnienia, komunikatywność, zachowanie w czasie obsługi klienta, odbyte szkolenia itp. [7, 8]. Brak jest koncepcji jakości usług gastronomicznych obejmującej aspekty żywieniowe, technologiczne i higieniczne, celowe jest więc prowadzenie badań w tym zakresie.

Celem pracy była analiza sytuacji w polskiej gastronomii na terenie całego kraju w zakresie zapewnienia jakości oferowanych usług gastronomicznych i wyznaczenie na tej podstawie newralgicznych punktów zapewnienia jakości.

Materiał i metody badań

Podjęty w pracy problem badawczy opracowano na podstawie materiału zebranego w anonimowych ankietach oraz podczas wywiadów indywidualnych z właścicielami i kierownikami oraz osobami odpowiedzialnymi za sprawy jakości w zakładach gastronomicznych (restauracjach, lokalach hotelowych i firmach cateringowych) na terenie całej Polski. Badania miały charakter jakościowy. Ankiety skierowano do 1064 wybranych lokali, w których osoby odpowiedzialne za sprawy

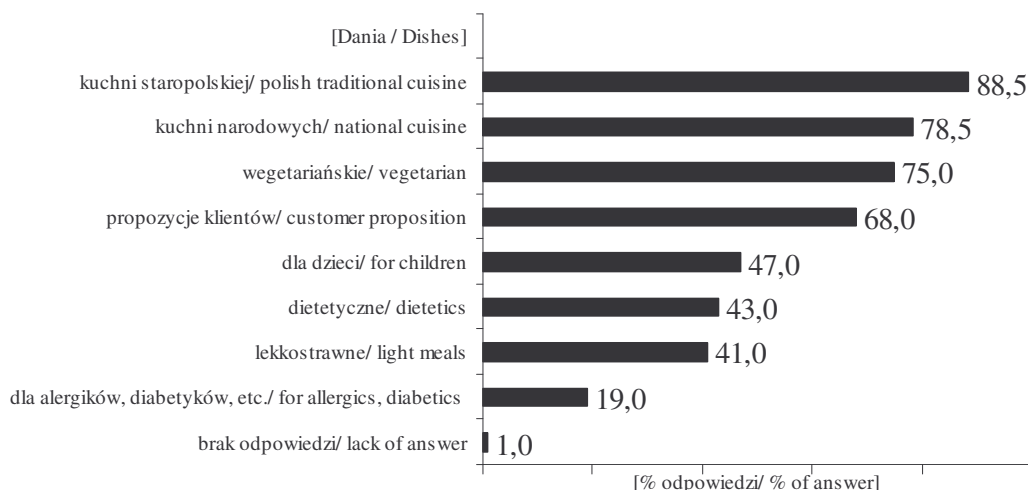
jakości we wstępnej rozmowie wyraziły chęć uczestnictwa w badaniach. Uzyskano 200 wypełnionych kwestionariuszy. Stopień realizacji projektu, tzw. zwrotność ankiet wynosiła 18,8% i zależała od chęci współpracy i możliwości udzielenia informacji przez respondentów.

Kwestionariusz ankiety zawierał 30 pytań i były to pytania otwarte (nie wyskalowane) oraz zamknięte (wyskalowane). Na część pytań respondenci mieli możliwość wyboru kilku odpowiedzi. Były to pytania o charakterze ogólnym (metryczka firmy), dotyczących procesu przygotowania potraw (aspekt technologiczny i żywieniowy) i pytań dotyczących zagadnień z zakresu higieny (aspekt higieniczny).

Wyniki i dyskusja

Aspekty żywieniowe

Oferta kulinarna badanych lokali gastronomicznych była bardzo szeroka, dostosowana do potrzeb klientów i panującej mody (rys.1).



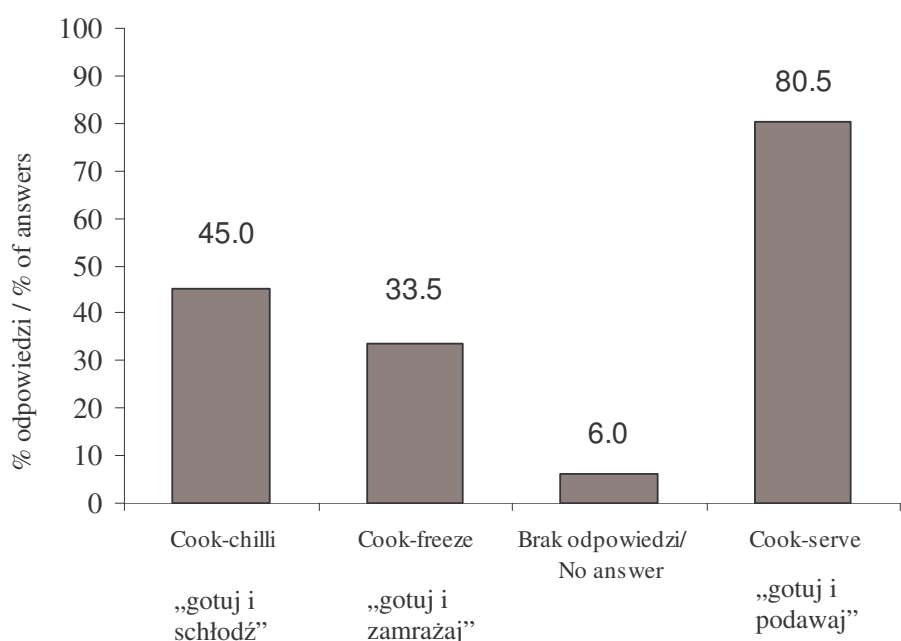
Rys. 1. Oferta kulinarna badanych zakładów gastronomicznych (n=200).

Fig. 1. The culinary offer as suggested by the eating places investigated (n=200).

Badane zakłady wykazały duże zróżnicowanie pod względem wielkości produkcji, co uzależnione było od wielkości zatrudnionego personelu i wyposażenia zakładu - 60% badanych lokali mogło przygotować do 600 posiłków, 11,5% do 1500, 10,5% do 5000, a 7% lokali nawet do 30 tys. posiłków.

Za najważniejsze w zakładach gastronomicznych uważano walory sensoryczne produkowanych potraw, natomiast wartość odżywcza nie była sprawą priorytetową (w 26% lokali). Jednak w wielu (56%) badanych zakładach zwracano uwagę na wartość

odżywcą produkowanych potraw: wyliczając wartość odżywcą (20,5%), stosując produkty niskokaloryczne (34%) lub inne składniki prozdrowotne (30%). Klienci bowiem coraz częściej wykazują zainteresowanie racjonalnym odżywianiem, zwłaszcza korzystający ze stołówek, kantyn, lokali oferujących dania w porze lunchu. Zakłady gastronomiczne nie są jednak zbyt chętne do wprowadzania nowych receptur kulinarnych z mniejszą ilością śmietany, tłuszczów nasyconych i cukrów rafinowanych [13], chociaż pracownicy gastronomii mają pozytywny stosunek do żywienia prozdrowotnego [5], a w wielu krajach wprowadzono programy rządowe, aby je propagować [3, 4].



Rys. 2. Stosowane systemy technologiczne produkcji potraw w badanych zakładach (n=200).

Fig. 2. Technological systems applied to produce dishes in the eating places investigated (n=200).

Aspekty technologiczne

W większości badanych lokali stosowano system produkcji potraw cook-serve (gotuj i podawaj) (rys. 2). Niepokojący wydaje się fakt, że w zakładach deklarujących przygotowanie posiłków w systemie cook-chill (gotuj i schłodź) i cook-freeze (gotuj i zamrażaj) nie zawsze było odpowiednie do tego celu wyposażenie (tylko 14,5% posiadało tzw. szybkoschładzacz, podczas gdy 45% zakładów deklarowało stosowanie technologii cook-chill). Brak profesjonalnych urządzeń do szokowego schładzania, a także samochodów chłodni do przewożenia potraw, może mieć odzwierciedlenie w ich nieodpowiedniej jakości mikrobiologicznej, gdyż czas i

warunki schładzania w największym stopniu decydują o bezpieczeństwie produkowanych potraw.

W większości zakładów nie przywiązywano uwagi do parametrów prowadzonych procesów technologicznych, co jest istotne zarówno z punktu widzenia technologicznego, jak i zapewnienia właściwej higieny oraz bezpieczeństwa zdrowotnego produkowanych potraw.

Przykładowo, w około 70% badanych lokali koniec procesu obróbki cieplnej ustalano za pomocą oceny wzrokowej i czasu prowadzenia procesu. Pomiar temperatury w środku geometrycznym produktu wykonywano tylko w 42,5% badanych zakładów. Można stwierdzić, że kontrola obróbki cieplnej w badanych zakładach nie była wystarczająca i rzadko przeprowadzana w sposób prawidłowy. Kontrola temperatury w geometrycznym środku produktu jest niezwykle istotna, gdyż jest to miejsce, do którego najpóźniej dociera ciepło. Obróbka cieplna oraz restytucja w zbyt niskiej temperaturze mogą być przyczyną zagrożeń mikrobiologicznych wywołujących zatrucia pokarmowe. Monitorowanie temperatury podczas obróbki cieplnej umożliwia korygowanie stwierdzanych nieprawidłowości [10].

W badanych zakładach nie kontrolowano czy potrawy poddawane restytucji uzyskiwały właściwe parametry temperaturowe, nie przywiązywano też wagi do kontroli przechowywanej żywności, a w szczególności przygotowywanych potraw. W wielu zakładach nie wiedziano w jakiej temperaturze i jak długo można potrawy przechowywać. Wielu respondentów unikało odpowiedzi na to pytanie, niektórzy potrafili tylko odpowiedzieć, że potrawy powinny być ciepłe lub schłodzone. Tak duża niedbałość w stosunku do kontroli newralgicznych punktów w procesie produkcji świadczy o tym, że w zakładach gastronomicznych jeszcze zbyt mało uwagi poświęca się jakości produkowanych potraw. Unikanie odpowiedzi na to pytanie może świadczyć o braku kontroli nad tym etapem produkcji.

Aspekty higieniczne

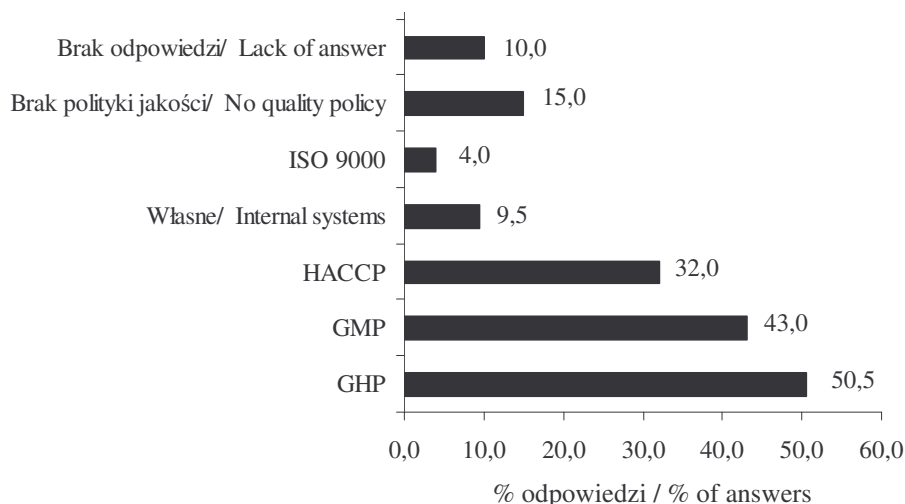
Zapewnienie właściwych warunków higienicznych w badanych zakładach nie było prawidłowe. Stwierdzono wiele nieprawidłowości w wykonywaniu i częstotliwości podstawowych prac porządkowych, a przecież regularne przeprowadzanie zabiegów higienizacyjnych jest podstawą do zapewnienia bezpieczeństwa zdrowotnego produkowanej żywności. W wielu zakładach prowadzących działalność cateringową brakowało odpowiednich, wydzielonych pomieszczeń do mycia sprzętu cateringowego.

W 43,5% badanych lokali do procesów mycia i dezynfekcji sprzętu, urządzeń i pomieszczeń wykorzystywano uniwersalne środki chemiczne (domowego użytku), nie gwarantujące skuteczności działania w stosunku do niektórych drobnoustrojów, jak np. *Listeria monocytogenes* [15, 16]. Fakt, że w zakładach do mycia i dezynfekcji

stosowane są zwykle detergenty, związany jest prawdopodobnie z ich stosunkowo niską ceną.

Nieprawidłowości dotyczyły też właściwej organizacji procesu technologicznego. Brak było izolacji procesów czystych od brudnych, a personel poruszał się swobodnie między strefą brudną a czystą. Błędy dotyczyły magazynowania i usuwania odpadków poprodukcyjnych (np. osoby pracujące w kuchni zajmowały się wyrzucaniem śmieci bez zachowania właściwych warunków higienicznych – zmiana ubrania, mycie rąk).

Biorąc pod uwagę fakt, że nie wszystkie zakłady miały i stosowały instrukcje Dobrej Praktyki Produkcyjnej (GMP), Dobrej Praktyki Higienicznej (GHP) czy systemy zapewnienia jakości bądź zapewnienia bezpieczeństwa zdrowotnego produkcji potraw (rys. 3) można stwierdzić, że w analizowanych zakładach gastronomicznych zapewnienie bezpieczeństwa zdrowotnego produkcji potraw nie było sprawą priorytetową. W 30% badanych lokali brakowało właściwej polityki jakości.

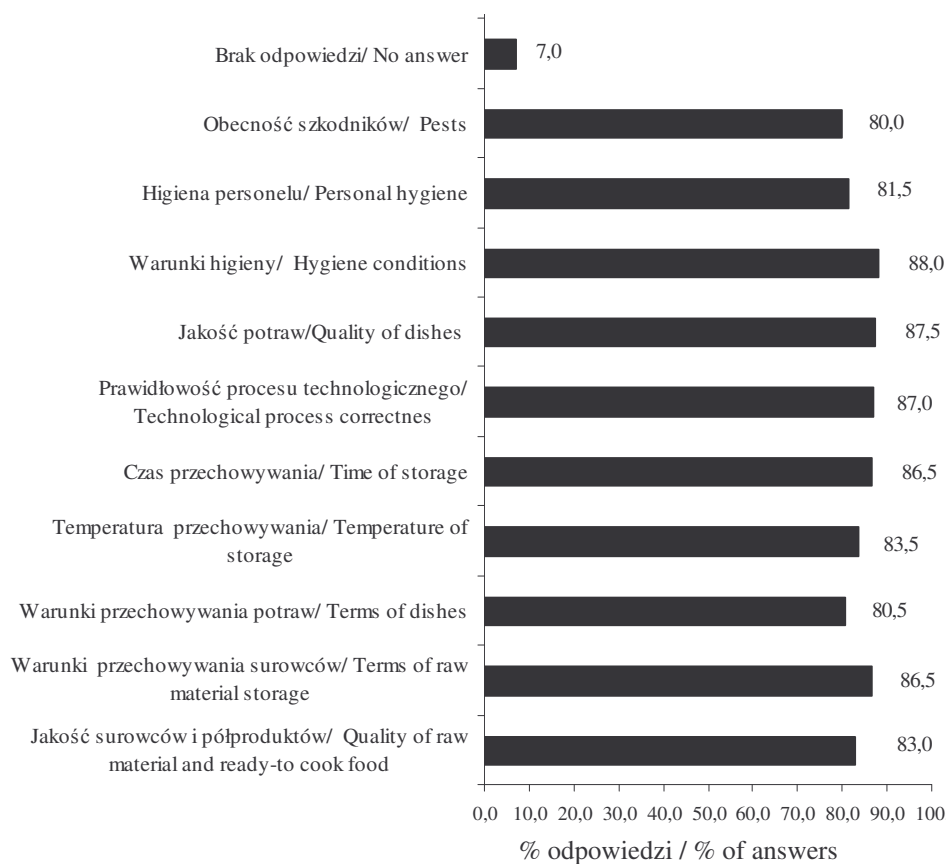


Rys. 3. Systemy zapewnienia jakości w badanych zakładach gastronomicznych (n=200).

Fig. 3. Systems to Ensure Quality in the eating places investigated (n=200).

Podsumowując, można stwierdzić, że przed obowiązkiem wdrażania systemu HACCP w zakładach gastronomicznych nie zwracano uwagi na zapewnienie jakości i bezpieczeństwa produkowanych potraw. System HACCP stosowano jedynie w 12% lokali, natomiast w kolejnych 20% stosowano jego elementy. Wybór systemu zapewnienia i zarządzania jakością zależy od charakteru i wielkości produkcji zakładu, jednak określenie podstawowych zasad zagwarantowania jakości jest niezbędne w każdym przypadku począwszy od przyjęcia surowców do konsumpcji gotowego produktu [10]. Spośród badanych zakładów gastronomicznych, firmy o mocy przerobowej >2000 posiłków miały wdrożone systemy zapewnienia jakości.

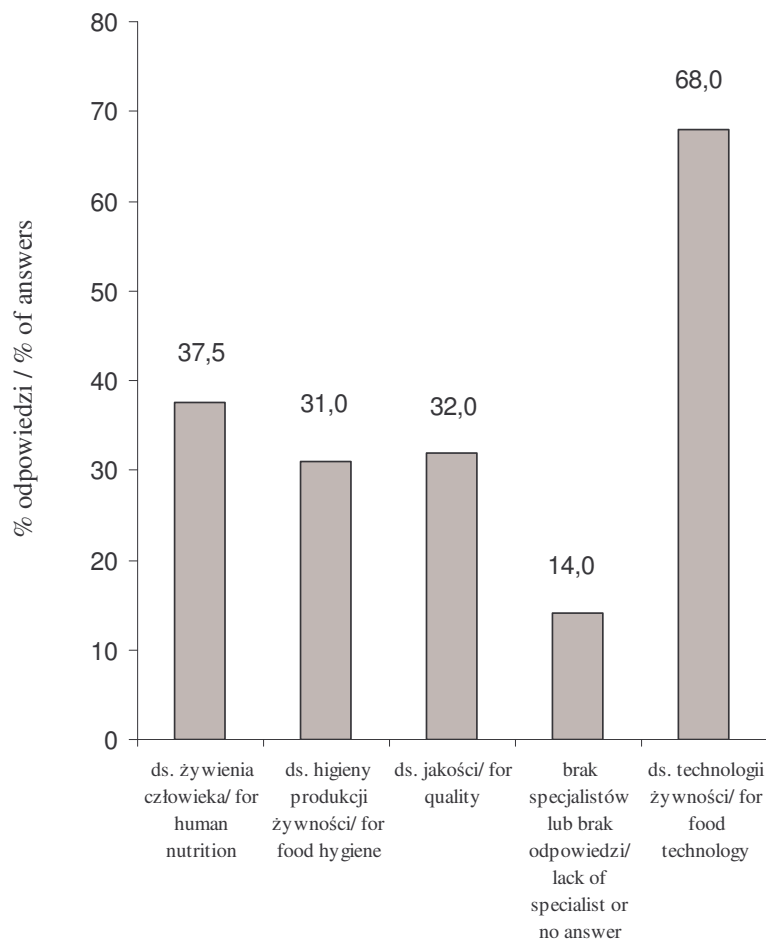
W badanych zakładach zewnętrzne kontrole sanitarne były sporadyczne. Wydaje się, że kontrola wewnętrzna w zakładzie, obowiązkowa według przepisów sanitarno-higienicznych, była realizowana, gdyż w około 80-88% badanych zakładów kontrolowano jakość surowców, półproduktów i wyrobów gotowych, czas i temperaturę przechowywania, warunki higieniczne w lokalu, nawyki higieniczne personelu, chociaż nie do końca prawidłowo, skoro nie potrafiono odpowiedzieć na wiele pytań ściśle związanych z tą kontrolą (rys. 4).



Rys. 4. Kontrola wewnętrzna w badanych zakładach gastronomicznych (n=200).

Fig. 4. Internal control in the eating places investigated (n=200).

W badanych zakładach najczęściej zatrudniano technologów żywności (w 68% lokali). Stosunkowo niskie było zatrudnienie specjalistów ds. jakości (32%) i higieny w zakładzie (31%), co było prawdopodobnie przyczyną zaniedbań związanych z zapewnieniem właściwej higieny (rys. 5).



Rys. 5. Rodzaje specjalistów zatrudnionych w badanych zakładach gastronomicznych (n=200).

Fig. 5. Types of professional specialists employed in the eating places investigated (n=200).

Wnioski

1. Większość zakładów gastronomicznych (80,5%) stosowała tradycyjny system produkcji potraw (cook-serve). System cook-chill (gotuj i schładzaj) był stosowany stosunkowo rzadko i w wielu zakładach nie przestrzegano ściśle parametrów prawidłowego prowadzenia tego procesu.
2. W badanej grupie lokali gastronomicznych zwracano uwagę na aspekty żywieniowe produkcji, przede wszystkim poprzez stosowanie składników prozdrowotnych.
3. Aspekty technologiczne i higieniczne, w tym bezpieczeństwo i jakość produkcji żywności nie były traktowane w zakładach gastronomicznych priorytetowo.

Wdrażanie systemów zapewnienia jakości i bezpieczeństwa zdrowotnego produkcji potraw nie było realizowane w żadnej formie w 25% lokali, a w około 50% stosowano tylko system GHP i GMP.

4. Obowiązek wdrażania systemu HACCP w gastronomii i zwiększenie zewnętrznej kontroli przestrzegania przepisów sanitarno-higienicznych, a także wprowadzenie do szkolnictwa zawodowego przedmiotów obejmujących aspekty jakości i bezpieczeństwa produkcji potraw powinno poprawić jakość usług gastronomicznych w Polsce i wyeliminować z rynku zakłady nieprofesjonalne, stanowiące zagrożenie dla zdrowia konsumentów.

Literatura

- [1] Baird-Parker A.C.: Development of industrial procedures to ensure the microbiological safety of food. *Food Control*, 1995, **6**, 1.
- [2] Cerdeno V.J.: Las actividades de restauracion en Espana: Situacion y tendencias. *Distribucion y consume*, 1999, **46**, 19 -33.
- [3] Clay J.M., Emenheiser A., Bruce A.R.: Healthful menu offerings in restaurants survey of major US chains. *J. Food Serv. Systems*, 1995, **8**, 91.
- [4] Corney M.J., Eves A., Kipps M., Nable C.: Workplace caterers' attitudes toward providing healthier menus. *Culinary Arts and Sciences I*, ISA Edwards, Southampton Boston 1996, pp. 59-63 .
- [5] Czarniecka-Skubina E., Kowalczyk A.: Żywnie prozdrowotne w gastronomii – opinie i oczekiwania pracowników gastronomii. *Żywność. Nauka. Technologia. Jakość*, 2001, **2** (27) Supl., 42-50.
- [6] Czarniecka-Skubina E.: Zapewnienie jakości usług i bezpieczeństwa zdrowotnego potraw w gastronomii hotelowej. *Biblioteczka Hotelarza, PZH*, Warszawa 2003.
- [7] Drapińska A., Dominiak P.: Model jakości usług. *Marketing i Rynek*, 1998, **11**, 2-8.
- [8] Dąbrowska A., Jaroś-Kresło M.: Jakość jako instrument konkurencji firm na rynku usług. *Handel Wewnętrzny*, 2000, **3**, 46-53.
- [9] Grönroos Ch.: A service quality model and its marketing implications. *Eur. J. Marketing*, 1984, **4**, 5.
- [10] Kołożyn-Krajewska D. (red.): *Higiena produkcji żywności*. Wyd. SGGW. Warszawa 2003.
- [11] Nieżurawska M.: Jakość żywności a preferencje konsumentów. *Przem. Spoż.*, 2001, **55**, 12, 32-33.
- [12] Notermans N. i wsp.: Identification of critical control points in the HACCP system with a quantitative effect of the safety of food product. *Food Microbiology*, 1995, **12**, 93.
- [13] Macrae R.: Catering system. *Encyklopaedie of food science. Food Technol. Nutr.*, 1993, 475.
- [14] *Raporty Inspekcji Handlowej Głównego Inspektoratu*. Warszawa 1998, 2000, 2001, 2002, 2003.
- [15] Trojanowska K.: Zatrucia pokarmowe - nowe zagrożenia. *Przem. Spoż.*, 1998, **52**, 42.
- [16] Żakowska Z., Piątkiewicz A.: *Mikrobiologia i higiena w przemyśle spożywczym*. *Przem. Spoż.*, 1997, **51**, 12.

THE QUALITY OF CATERING SERVICES FROM THE DIETARY, TECHNOLOGICAL, AND HYGIENIC ASPECTS

S u m m a r y

The objective of the investigations was to assess, prior to implementing a HACCP system, the quality of services in some selected eating places from the dietary, technological, and hygienic points of view.

It was found that in the group of eating places under investigation, the main attention was usually focused on dietary aspects of the production, whereas the technological and hygienic aspects, including the safety and quality of food production, were not treated as a priority. The following actions would improve the quality of catering services in Poland, and allow for the elimination of non-professional eating places, which generate risks to the health of customers: - making it mandatory for the gastronomy to implement the HACCP system; - improving the external control procedures to check the observance of sanitary-hygienic rules in the eating places; - incorporating new subjects/courses dealing with the production quality and safety of dishes served in eating places.

Key words: catering, eating places, quality of services ☒