

Univerzita Pardubice

Fakulta ekonomicko-správní

Řízení jakosti ve vybraném výrobním podniku

Bc. Sabina Navrátilová

Diplomová práce
2018

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
Akademický rok: 2017/2018

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Sabina Navrátilová**
Osobní číslo: **E17984**
Studijní program: **N6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Ekonomika a management podniku**
Název tématu: **Řízení jakostí ve vybraném výrobním podniku**
Zadávací katedra: **Ústav podnikové ekonomiky a managementu**

Zásady pro vypracování:

Cílem práce je analyzovat současnou činnost integrovaného managementu, zabývající se také jakostí výrobků u podniku. V návrzích práce bude také poukázáno na možnosti vylepšení práce pracovníků podniku, kteří se zabývají jakostí vyráběných produktů.

Osnova:

- Analyzovat vybraný podnik.
- Jakost produktu vybraného podniku.
- Možnosti konkurence vybraných produktů vybraného podniku.
- Návrhy na změny v řízení jakostí.
- Formulace závěru.

Rozsah grafických prací: -
Rozsah pracovní zprávy: cca 50 stran
Forma zpracování diplomové práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

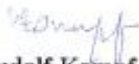
PYZDEK, Thomas a Paul KELLER. The handbook for quality management a complete guide to operational excellence. 2nd ed. New York: McGraw-Hill, 2013. ISBN 9780071799256.

NENADÁL, Jaroslav. Moderní systémy řízení jakosti. 2., dopl. vyd. Praha: Management Press, 2002. ISBN 8072610716.

VEBER, Jaromír, Marie HŮLOVÁ a Alena PLÁŠKOVÁ. Management kvality, environmentu a bezpečnosti práce: legislativa, systémy, metody, praxe. 2., aktualiz. vyd. Praha: Management Press, 2010. ISBN 9788072612109.

SUCHÁNEK, Petr. Kvalita jako faktor konkurenceschopnosti podniku. Brno: Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta, 2011. ISBN 978-80-210-5688-6.


Vedoucí diplomové práce:


doc. Ing. Rudolf Kampf, CSc.


Ústav podnikové ekonomiky a managementu

Datum zadání diplomové práce: 19. února 2018

Termín odevzdání diplomové práce: 30. dubna 2018


doc. Ing. Romana Provažníková, Ph.D.
děkanka

L.S.


doc. Ing. Marcela Kořená, Ph.D.
vedoucí ústavu

V Pardubicích dne 19. února 2018

Univerzita Pardubice
Fakulta ekonomicko-správní
Akademický rok: 2017/2018

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Sabina Navrátilová**
Osobní číslo: **E160019**
Studijní program: **N6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Ekonomika a management podniku**
Název tématu: **Řízení jakosti ve vybraném výrobním podniku**
Zadávající katedra: **Ústav podnikové ekonomiky a managementu**

Zásady pro vypracování:


Cílem práce je analyzovat současnou činnost integrovaného managementu, zabývající se také jakostí výrobků u podniku. V návrzích práce bude také poukázáno na možnosti vylepšení práce pracovníků podniku, kteří se zabývají jakostí vyráběných produktů.

Osnova:

- Analyzovat vybraný podnik.
- Jakost produktu vybraného podniku.
- Možnosti konkurence vybraných produktů vybraného podniku.
- Návrhy na změny v řízení jakosti.
- Formulace závěru.

Rozsah grafických prací: -
Rozsah pracovní zprávy: cca 50 stran
Forma zpracování diplomové práce: tištěná/elektronická
Seznam odborné literatury:

PYZDEK, Thomas a Paul KELLER. The handbook for quality management a complete guide to operational excellence. 2nd ed. New York: McGraw-Hill, 2013. ISBN 9780071799256.
NENADÁL, Jaroslav. Moderní systémy řízení jakosti. 2., dopl. vyd. Praha: Management Press, 2002. ISBN 8072610716.
VEBER, Jaromír, Marie HÚLOVÁ a Alena PLÁŠKOVÁ. Management kvality, environmentu a bezpečnosti práce: legislativa, systémy, metody, praxe. 2., aktualiz. vyd. Praha: Management Press, 2010. ISBN 9788072612109.
SUCHÁNEK, Petr. Kvalita jako faktor konkurenceschopnosti podniku. Brno: Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta, 2011. ISBN 978-80-210-5688-6.

Vedoucí diplomové práce: 
doc. Ing. Rudolf Kampf, CSc.
Ústav podnikové ekonomiky a managementu

Datum zadání diplomové práce: 1. září 2017
Termín odevzdání diplomové práce: 30. dubna 2018


doc. Ing. Romana Provozíková, Ph.D.
děkanká

L.S.


doc. Ing. Marcela Kožená, Ph.D.
vedoucí ústavu

V Pardubicích dne 1. září 2017

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem tuto práci vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Beru na vědomí, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, a směrnicí Univerzity Pardubice č. 9/2012, bude práce zveřejněna v Univerzitní knihovně a prostřednictvím Digitální knihovny Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 27. 4. 2018

Bc. Sabina Navrátilová

PODĚKOVÁNÍ:

Tímto bych ráda poděkovala svému vedoucímu práce panu doc. Ing. Rudolfu Kampfovi, CSc. za jeho odbornou pomoc, cenné rady a poskytnuté materiály, které mi pomohly při zpracování diplomové práce. Poděkování si zaslouží i má rodina, která mi dodávala potřebné síly a byla mi po celou dobu studia obrovskou oporou. Dále bych chtěla poděkovat společnosti Goldfein CZ s.r.o. za poskytnutí cenných informací a materiálů pro zpracování praktické části této práce, Ing. Lucii Králíčkové za ochotu a vstřícnost a jednateli společnosti panu Ing. Davidu Neubertovi. Zejména si cením navázání další spolupráce ve formě poskytnutí pracovní pozice ve společnosti již během zpracování diplomové práce.

ANOTACE

Cílem práce je analyzovat současnou činnost integrovaného managementu, zabývající se také jakostí výrobků u podniku. V návrzích práce bude také poukázáno na možnosti vylepšení práce pracovníků podniku, kteří se zabývají jakostí vyráběných produktů. Tato práce se zaměřuje na analýzu společnosti v oblasti jakosti produktu, managementu řízení jakosti, analýze podniku a porovnání konkurence.

KLÍČOVÁ SLOVA

Jakost, výrobek, management kvality, zajištění kvality, IFS Food

TITLE

Quality management in a selected production company

ANNOTATION

The aim of the thesis is to analyze the current activity of integrated management, dealing also with the quality of products at the company. The work proposals will also highlight the possibilities of improving the work of the company's employees dealing with the quality of manufactured products. This work focuses on the company's analysis of product quality, quality management, business analysis and competition comparison.

KEYWORDS

Quality, product, quality management, quality assurance, IFS Food

OBSAH

Úvod.....	13
1 Řízení jakosti	14
1.1 Pojem jakost	14
1.2 Vývoj řízení jakosti	15
1.2.1 Historie.....	15
1.3 Význam managementu jakosti	16
1.4 Obecná legislativa	18
2 Potravinářské standardy	19
2.1 ČSN EN ISO 22 000	19
2.1.1 Odpovědnost managementu.....	20
2.1.2 Audity	20
2.2 IFS Food.....	21
2.2.1 Typy a rozsah auditů.....	23
2.2.2 Proces certifikace	24
2.2.2.1 Hodnocení požadavků auditu	25
2.2.3 Udělení certifikátu	28
2.2.4 Odpovědnost vrcholového vedení	28
2.2.4.1 Přezkoumání vedením	28
2.2.5 Systém řízení kvality a bezpečnosti potravin	29
2.2.5.1 Analýza systému HACCP podle IFS Food	29
2.2.5.2 Řízení zdrojů	30
2.2.5.3 Specifikace a složení	30
2.2.5.4 Vývoj výrobku.....	30
2.2.5.5 Nakupování.....	31
2.2.5.6 Riziko cizích předmětů.....	31
2.2.5.7 Monitorování škůdců.....	31
2.2.5.8 Metrologie	31
2.2.5.9 Interní kontroly	31
2.3 BRC.....	32
2.3.1 Legislativa.....	32
2.3.2 Odpovědnost managementu.....	33
2.3.3 Audit	33
1.1 Systém kritických bodů HACCP	35
2.3.4 Provádění analýzy podle HACCP.....	36
3 Představení podniku Goldfein CZ s.r.o.	37
3.1 Nedávný vývoj	38

3.2	Vývoj počtu zaměstnanců	39
4	Analýza podniku	39
4.1	Systém řízení a bezpečnosti potravin	40
4.1.1.1	Odpovědnost a pravomoci	40
4.2	Řízená dokumentace	42
4.3	Analýza systému HACCP	42
4.3.1	Popis kritických kontrolních bodů	43
4.3.2	Popis kontrolních bodů	44
4.4	Plánování a realizace bezpečných produktů	45
4.4.1	Analýza nebezpečí	45
4.5	Ochrana proti škůdcům	46
4.6	Řízení zdrojů	46
4.6.1.1	Lidské zdroje	46
4.6.1.2	Technické zdroje	47
4.6.1.3	Hygienický a sanitační řád	47
4.7	Specifikace a složení	50
4.8	Vývoj výrobku	51
4.9	Laboratorní stanovení výrobku a ostatní analýzy	52
4.10	Nakupování	54
4.11	Metrologie	56
4.12	Interní kontroly	58
5	Možnosti konkurence lepeného perníku	59
5.1	Goldfein CZ s.r.o.	59
5.2	Dubea s.r.o.	60
5.3	Mokate	60
5.4	Tesco Value	61
5.5	Erben s.r.o.	61
5.6	Rej s.r.o.	62
5.7	Porovnání jednotlivých výrobků	62
6	Návrhy na změny v řízení jakosti	67
6.1.1	Zvyšování hygienického standardu v návaznosti na produktivitu práce a snižování nákladů	67
6.1.2	Personální požadavky a motivace zaměstnanců	68
6.1.3	Zvýšení přehlednosti kontrolních bodů	69
6.1.4	Návrhy na zvyšování jakosti	69
	Závěr	70
	Použité zdroje	71

Seznam tabulek

Tabulka 1 Hodnocení požadavku jako odchylka	26
Tabulka 2 Hodnocení požadavku KO	26
Tabulka 3 Hodnocení dle IFS Food	27
Tabulka 4 Hodnocení podle BRC	34
Tabulka 5 Zastupitelnost vedoucích pracovníků	41
Tabulka 6 Hodnocení dodavatelů – kritéria pro nakupované materiály 1	55
Tabulka 7 Hodnocení dodavatelů – kritéria pro nakupované materiály 2	55
Tabulka 8 Hodnocení dodavatelů – kritéria pro nakupované materiály 3	56
Tabulka 9 Hodnocení dodavatelů – kritéria pro nakupované materiály 4	56
Tabulka 10 Hodnocení požadavků auditu	58
Tabulka 11 Přehled perníků PAMEP	59
Tabulka 12 Složení švestkového perníku	63
Tabulka 13 Složení meruňkového perníku	64
Tabulka 14 Jahodový perník	65
Tabulka 15 Složení ovocného perníku	66

Seznam Grafů

Graf č. 1 Vývoj počtu zaměstnanců	39
---	----

Seznam zkratek

TQM – Total quality management

ČOI – Česká obchodní inspekce

SZPI – Státní zemědělská a potravinářská inspekce

HACCP – Hazard analysis critical control point

IFS – International Featured Standards

CCP – Critical control point

CP – Control point

BRC – British retail consortium

GmbH – Gesellschaft mit beschränkter Haftung

PAMEP – Pardubický medový perník

ISM – Internationale Süßwarenmesse

QM – Quality management

ČR – Česká republika

EU – Evropská unie

DDD – Deratizace, dezinfekce, dezinsekce

OP – Organizační postup

BOZP – Bezpečnost a ochrana zdraví při práci

PO – Požární ochrana

OOPP – Ochranné osobní pracovní pomůcky

EAN – European article number

GMO – Geneticky modifikované organismy

DMT – Datum minimální trvanlivosti

Úvod

Tato diplomová práce se zabývá řízením jakosti, zejména jejich úpravou a praktickou aplikací ve vybraném podniku. Pro praktickou část jsem si vybrala výrobní podnik Goldfein CZ s.r.o. Důvodem tohoto výběru byl záměr podniku a touha dozvědět se něco více. Podrobně tuto společnost a její činnost popisují v kapitole číslo tři tohoto dokumentu. Závěrem práce se budu věnovat možnostem, jak by se mohl změnit systém řízení jakosti v tomto podniku.

Cílem práce je analyzovat současnou činnost integrovaného managementu, zabývající se také jakostí výrobků v podniku. V návrzích práce bude také poukázáno na možnosti vylepšení práce pracovníků podniku, kteří se zabývají jakostí vyráběných produktů.

Práce je rozčleněna do šesti hlavních kapitol. První tři tvoří tzv. teoretickou část, ve které je poukazováno na možnosti řízení kvality prostřednictvím norem, zajišťující bezpečnost produktu.

První kapitola bude vymezovat pojem jakost, jeho vývoj a historii. Dále se okrajově bude zaměřovat na legislativní úpravu, co se týče jakosti, potravinářství a ochrany spotřebitele.

Následující kapitola se zaměří na konkrétní normy jakosti, jako je například mezinárodní norma IFS Food, ISO 22000 apod. Každá z těchto norem bude charakterizována a bude poukázáno na vybrané části, aby byly vidět rozdíly mezi nimi. Nejvíce rozsáhlá bude podkapitola IFS Food, jelikož ji využívá mnou zvolený podnik.

Od třetí kapitoly se práce bude zaměřovat na vybraný podnik a systému řízení jakosti uvnitř. Třetí kapitola bude věnována představení podniku a jeho vývoji.

Další kapitola se zaměří na podrobnou analýzu podniku a popis jednotlivých činností, inspirativně rozčleněné dle normy IFS Food. Bude zde uveden například systém managementu bezpečnosti potravin, řízení zdrojů, řízená dokumentace podniku apod.

Pátá kapitola bude zaměřena na možnosti konkurence vybraného produktu, pro tyto účely se zaměřím na lepené perníky určitých příchutí.

Na konci práce bude poukázáno na možnosti změn v řízení jakosti v podniku Goldfein CZ s.r.o.

1 ŘÍZENÍ JAKOSTI

1.1 Pojem jakost

Norma ČSN EN ISO 9000:2001 uvádí, že jakost (resp. synonymum kvalita) je „stupeň splnění požadavků souborem inherentních znaků“. Požadavkem ve smyslu této normy je „potřeba nebo očekávání, které jsou stanoveny, obecně se předpokládají nebo jsou závazné“.¹

Mimořádně závažnou podmnožinou jsou požadavky zákazníků – osob, kterým odevzdáváme výsledky své práce. V praxi ale není možné zapomenout ani na požadavky, které jsou jednoznačně definovány závaznými předpisy, ať už mají podobu zákonů, vyhlášek, norem apod. Tyto požadavky jsou plněny hmotnými výrobky, poskytnutými službami, zpracovanými informacemi, procesy, systémy managementu (tzn. systémy jakosti) atd. Výše zmíněná norma všechny tyto výstupy z procesů označuje pojmem „produkt“. A u každého produktu mohou být identifikovány určité znaky jakosti, které jsou pro ten druh produktu typické (inherentní) - např. jedním z inherentních znaků chleba je chuť, u traktoru to může být výkon motoru apod. Zásadně můžeme tyto znaky členit na znaky²:

- kvantitativní – měřitelné (např. rozměr, obsah vody, výkon apod.);
- kvalitativní – atributy, které nelze popsat číselnou hodnotou, nicméně mohou být pro spokojenost zákazníků rozhodující (např. příjemné vystupování, vůně, chuť atd.).

Jaromír Veber a kol.³ ještě uvádí následující rozdělení:

- bezvadnost – má-li být výrobek či služba kvalitní, nesmí mít jakoukoliv vadu (nedostatečně naplněná služba, nefunkční, či jinak poškozený výrobek)
- kvalitativní parametry
- stabilita

Znaky jakosti jsou u různých entit velmi rozmanité a vypovídají o jejich charakteru. Uvedená definice pojmu jakosti nehovoří přímo o zákazníkovi, uživateli. Proto je nutné zdůraznit, že jsou to právě zákazníci, jejichž potřeby mají být entitou uspokojovány. Schopnost uspokojovat

¹SUCHÁNEK, Petr. *Kvalita jako faktor konkurenceschopnosti podniku*, s 13

²NENADÁL, Jaroslav, Růžena PETŘÍKOVÁ, Josef TOŠENOVSKÝ, Darja NOSKIEVIČOVÁ a Jiří PLURA. *Moderní systémy řízení jakosti: quality management*, s 11-12

³VEBER, Jaromír, Marie HŮLOVÁ a Alena PLÁŠKOVÁ. *Management kvality, environmentu a bezpečnosti práce: legislativa, systémy, metody, praxe*, s 11-12

potřeby zákazníků není realizována pouze výrobou nebo poskytováním služby, ale vzniká v rámci celého reprodukčního procesu.

Ráda bych ještě zmínila to, že výsledná jakost závisí na všech úrovních daného podniku, a to už od marketingového výzkumu, přes vývoj, přípravu výroby po samotnou výrobu, expedici, dopravu, a nakonec prodej samotného výrobku konečnému zákazníkovi. Největší podíl na výsledné jakosti mají již předvýrobní procesy (např. marketingový výzkum, vývoj apod.), a proto je nutné, aby se management jakosti zaměřil již na tuto etapu.⁴

1.2 Vývoj řízení jakosti

1.2.1 Historie

Tuto podkapitolu bych ráda začala citací části dopisu cara Petra I., která vystihuje zájem člověka o jakost výrobku a utvrzuje v tom, že tato problematika není pouze novodobou záležitostí:

„Přikazuji hospodáře Tulské zbrojní továrny Kornila Běloglaza bít knutou a poslat na práce do klášterů, protože on, mizera, si dovolil prodat vojsku gosudarovu špatné ručnice. A hlavního staršinu Frola Fuchse nařizují bít knutou a poslat do Azova, aby nedával kolek na špatné zbraně. Nařizují zbrojní kanceláři přestěhovat se do Tuly a dnem i nocí dohlížet na jakost zbraní. Ať sekretáři a podsekretáři dávají pozor, jak staršina dává značky, a nabudou-li podezření, ať sami prověří buď prohlédnutím, nebo střelbou. A dvě pušky ať měsíčně střílejí, dokud se nerozbijí. Kdyby se stalo, že vojsko, zvláště pak v boji, by utrpělo újmu pro nepozornost sekretářů, nařizují je bít nelítostně na holou Hospodář dostane 25 ran a pokutu po červenci za každou pušku. Hlavního sekretáře zbit do bezvědomí. Sekretáře poslat mezi písaře. Podsekretáře zbavit nedělní vycházky na jeden rok.“⁵

Jak už jsem psala, na tomto úryvku je názorně vidět, že jakost byla považována za důležitou už více než před 300 lety. Důležité je si také všimnout také nápravných opatření, která jsou navrhována. Pro bezpečnost a jakost produktu je velice důležitá kontrola nejen hotového výrobku, ale je potřeba průběžně kontrolovat výrobky už v průběhu výroby, ale také samotné suroviny před jejich zpracováním – kontrolu je potřebné provádět nejen při přejímce zboží na sklad a před vstupem do výroby, ale také přímo u dodavatele. Dále si můžeme všimnout návrhu na zkoušky zbraní a určitý druh motivace.

Právě zabezpečení jakosti se hodně rozvinulo a dále se rozvíjí. Pro vysvětlení použiji vývoj jakosti, dle Nenadála, dvacátého století, tzv. model řemeslné výroby.

⁴ NENADÁL, Jaroslav, Růžena PETŘÍKOVÁ, Josef TOŠENOVSKÝ, Darja NOSKIEVIČOVÁ a Jiří PLURA. *Moderní systémy řízení jakosti: quality management*, s. 12-13

⁵ NENADÁL, Jaroslav, Růžena PETŘÍKOVÁ, Josef TOŠENOVSKÝ, Darja NOSKIEVIČOVÁ a Jiří PLURA. *Moderní systémy řízení jakosti: quality management*, s. 20

Řemeslník (například obuvník) přišel běžně do přímého kontaktu se zákazníkem. Zákazník mu řekl své požadavky a představy, které se poté řemeslník snažil co nejpřesněji splnit. Po dokončení si zákazník zboží vyzvedl a vyzkoušel. Tímto krokem měl dělník okamžitě zpětnou vazbu – což se velká výhoda. Nevýhodou tohoto individuálního přístupu byl omezený počet vyrobených bot – nízká produktivita práce.

Tímto se začala rozvíjet myšlenka na to, jak produktivitu práce zvýšit, a tak se začaly objevovat první výrobní linky. Z dělnických profesí začaly být vyčleňovány první speciální funkce technických kontrolorů. Což byli zástupci nejzkušenějších dělníků, měli odpovědnost za jakost, a proto také byli nejlépe finančně ohodnoceni. I toto mělo ale i svou nevýhodu – ostatním dělníkům přišlo, že na nich jakost výrobků již nezáleží a není součástí jejich práce.

Ve třicátých letech se objevily první statistické metody kontroly, zasloužili se o ně Američané Romming a Sherwhart. Zrodil se model výrobních procesů s výběrovou kontrolou. Japonci tento model rozšířili i na další oblasti, včetně předvýrobních etap. Tím vznikl základ skutečných moderních systémů Company Wide Quality Control (CWQC).

Následovalo důkladnější propracování tohoto přístupu a došlo k prvním pokusům o totální management jakosti (známý pod zkratkou TQM). V roce 1987 už vstoupily v platnost normy ISO řady 9000, které mají snahu o zdokumentování všech procesů v podniku.

V současné době jsou známé tři základní koncepce managementu jakosti:

- Koncepce TQM
- Koncepce ISO
- Koncepce podnikových standardů

1.3 Význam managementu jakosti

V současné době již můžeme hovořit o tom, že význam jakosti je na světové úrovni. Stále se ale můžeme setkat s tím, že všichni řídicí pracovníci nejsou schopni tuto skutečnost akceptovat. Je to dáno buď tím, že jsou to pracovníci starších generací, kteří se drží hesla: „proč bychom to teď měli začít dělat jinak, když to dvacet let dělám takhle a funguje to“. Což může být způsobeno nedostatečnou komunikací mezi vedoucími pracovníky a vrcholovým managementem a nepochopení cílů, nebo způsobů, jak těchto cílů efektivně dosáhnout.

Pokud ale podnik chce přežít v neustále se zvyšujícím konkurenčním boji, je potřeba věnovat managementu jakosti značnou pozornost. Účinný management jakosti vede k⁶:

- Zlepšování ekonomických výsledku
 - Systém jakosti se projevuje nejen uvnitř podniku, ale také i v jeho okolí, proto firmy s moderním systémem managementu jakosti dosahují dlouhodobě lepších výsledků než firmy s tradičním zabezpečením jakosti prostřednictvím technické kontroly.
- Vyššímu zájmu o požadavky zákazníků
 - S vyšším zájmem podniku o jakost stoupá i zájem zákazníků o jeho výrobky. A to u průmyslových odběratelů i u individuálních klientů. Zvyšujeme schopnost uspokojení požadavků stávajících zákazníků. Ti dále mohou poskytovat kladné reference a podnik tak může nepřímo ovlivňovat rozhodnutí svých potenciálních zákazníků a zvýšit si tak svůj podíl na trhu.
- Rozvoji podnikové kultury
 - Každý zaměstnanec bude mít určitou úlohu systému, a každý článek systému je důležitý. S rozvojem podniku se může rozvíjet i podniková kultura, která je velice důležitá pro fungování podniku. Každý zaměstnanec je seznámen s cíli podniku a každý krok v před k jejich naplnění naplňuje i jeho. Zvyšující se péče o zaměstnance, platové ohodnocení, rozvoj podniku.
- Významnému osobnímu rozvoji zaměstnanců
 - Zaměstnanci jsou spolu s vyššími nároky na jakost výrobku dále vzdělávání a tím rozvíjí i svou osobnost a jsou o to cennějšími.

⁶ NENADÁL, Jaroslav, Růžena PETŘÍKOVÁ, Josef TOŠENOVSKÝ, Darja NOSKIEVIČOVÁ a Jiří PLURA. *Moderní systémy řízení jakosti: quality management*, s 13-14

1.4 Obecná legislativa

Mezi základní právní předpisy vztahující se k oblasti řízení jakosti v podniku, můžeme zařadit tyto předpisy⁷:

- zákon číslo 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky
- zákon číslo 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků
- zákon číslo 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích
- zákon číslo 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví
- zákon číslo 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele
- zákon číslo 59/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku
- zákon číslo 554/2004 Sb., občanský zákoník
- zákon číslo 88/2003 Sb., obchodní zákoník
- Vyhláška č. 417/2016 Sb. Vyhláška o některých způsobech označování potravin
- Vyhláška č. 38/2001 Sb. Vyhláška Ministerstva zdravotnictví o hygienických požadavcích na výrobky určené pro styk s potravinami a pokrmy

Nezbytnou součástí je také stanovení dozorčích orgánů, které dohlíží na v jednotlivých oblastech na kvalitu výrobků a služeb. Kontrolu nad dodržováním legislativy provádí:

Česká obchodní inspekce (ČOI) – kontroluje právnické a fyzické osoby prodávající nebo dodávající výrobky a zboží na vnitřní trh, poskytující služby nebo vyvíjející jinou podobnou činnost na vnitřním trhu nebo provozující tržišť (tržnice), pokud podle zvláštních právních předpisů nevykonává tento dozor jiný správní úřad.⁸

Státní zemědělská a potravinářská inspekce (SZPI) – kontroluje zemědělské výrobky, potraviny či tabákové výrobky. Od roku 2015 SZPI provádí také kontrolu reklamy a kontrolu pokrmů v zařízeních společného stravování. Kompetence se vztahují na výrobu, uchování, přepravu i prodej (včetně dovozu).⁹

⁷ Kvalita a bezpečnost potravin [online]. Dostupné z: <http://www.vfu.cz/inovace-bc-a-navmgr/pub-files/realizovane-klicove-aktivity/2012-2013/h2rk/index/h2rk-rizeni-kvality-a-bezpecnosti-potravin---tema-1-zs-12-13.pdf>.

⁸ Česká obchodní inspekce [online]. Dostupné z: <http://coi.greep.cz/cz/o-coi/pusobnosturadu/>

⁹ Státní zemědělská a potravinářská inspekce [online]. Dostupné z: <http://www.szpi.gov.cz/clanek/kontrolni-cinnost-szpi.aspx?q=Y2hudW09MQ%3d%3d>.

Hygienická služba – Hygienická stanice provádí státní zdravotní dozor v následujících oblastech:

- v rámci předcházení vzniku a šíření infekčních onemocnění, ve zdravotnických zařízeních (odbor protiepidemický),
- v oblasti pitných a rekreačních vod, činností epidemiologicky závažných jako je např. kosmetika, kadeřnictví, masáže, pedikúra (hygienu obecnou a komunální),
- v oblasti pracovních podmínek z hlediska výskytu škodlivin v pracovním prostředí, v rámci kategorizace prací, provádí šetření podmínek vzniku nemocí z povolání (hygienu práce)
- ve stravovacích službách, v oblasti výrobků určených pro styk s potravinami a pokrmy (hygienu výživy a předmětů běžného užívání),
- v předškolních a školních zařízeních (hygienu dětí a mladistvých).

Hygienická stanice se dále zabývá hodnocením zdravotních rizik z hlediska prevence negativního vlivu na zdravotní stav obyvatelstva, vydává stanoviska při územních a stavebních řízeních, kolaudacích staveb, řeší podněty občanů, podílí se ve spolupráci s dalšími správními úřady na tvorbě zdravotní politiky kraje a na úkolech integrovaného záchranného systému.¹⁰

2 Potravinářské standardy

V této kapitole se věnuji nejčastěji používaným normám v potravinářství. Jelikož podnik, na který se váže praktická část této práce je potravinářská norma IFS Food, tak bude rozebrána nejpodrobněji. V ostatních je uvedena základní charakteristika a vyčlenění některých požadavků norem, aby bylo možné normy mezi sebou porovnat.

2.1 ČSN EN ISO 22 000¹¹

Tato česká technická norma „*Systémy managementu bezpečnosti potravin – Požadavky na organizaci v potravinovém řetězci*“ je českou verzí evropské normy EN ISO 22000:2005.

Specifikuje požadavky na systém managementu bezpečnosti potravin a ve značné míře přihlíží k ustanovením normy ISO 9001. Tím napomáhá prokázat schopnost potravinářského podniku řídit nebezpečí ohrožující bezpečnost potravin. Mezi **klíčové požadavky** této normy patří:

¹⁰ Krajská hygienická stanice Královéhradeckého kraje [online]. Dostupné z: http://www.khshk.cz/articles.php?article_id=27

¹¹ ČSN EN ISO 22000. *Systémy managementu bezpečnosti potravin – Požadavky na organizaci v potravinovém řetězci*.

interaktivní komunikace, management systému, programy nezbytných předpokladů a zásady HACCP. Sjednocuje zásady systému analýzy nebezpečí a kritických kontrolních bodů a kroky k jeho zavedení. Je možné ji používat nezávisle na jiných normách pro systémy managementu. ISO 22000 dále požaduje, aby rozvoj systému managementu bezpečnosti potravin daného podniku uplatňoval dynamický a systematický přístup. Tento přístup předpokládá monitorování a plánování činností, koordinace, uplatňování ověřování, aktualizaci činností a uplatňování vhodných akcí v případě neshody.

Je rozdělena do 11 částí: předmluva, úvod, předmět normy, citované normativní dokumenty, termíny a definice, systém managementu bezpečnosti potravin, odpovědnost managementu, management zdrojů, plánování a realizace bezpečných produktů, validace, ověřování a zlepšování systému managementu bezpečnosti potravin, přílohy. Vybrané části popíší v nadcházejících podkapitolách, aby bylo možné si nastínit rozdíly mezi ostatními normami bezpečnosti potravin.

2.1.1 Odpovědnost managementu

Pro zajištění efektivního fungování a udržování systému managementu potravin musí být stanoveny a sdělovány **odpovědnosti a pravomoci**. Každý pracovník musí mít odpovědnost hlásit případné problémy či neshody určené osobě. Tito určení pracovníci musí mít stanovenou odpovědnost a pravomoc zahájit a zaznamenat opatření. Vrcholové vedení určí tým **bezpečnosti potravin**, jehož členové jsou školeni a mají odborné znalosti a zkušenosti. Každý člen tohoto týmu bude mít určitou odpovědnost a pravomoci. Vedoucí tohoto týmu ho bude tým řídit, zajišťuje potřebná školení a vzdělávání členů týmu, kontrolovat a vyhodnocovat veškeré vykonávané činnosti.¹²

2.1.2 Audity

U norem ISO se obecně rozděluje audit do dvou částí – dozorový a certifikační. Auditóři postupují podle tzv. certifikačního schéma.

Certifikační audit je rozdělen do tří kroků. V prvním kroku se auditor seznámí s organizací, přezkoumá její dokumentaci a ověří základní požadavky (interní audity, plánování přezkoumávání systému řízení vedením atp.), zda jsou v souladu s požadavky normy a legislativy. První stupeň nemusí být proveden přímo v místě certifikované společnosti.

¹² ISO 22004. *Food safety management systems – Guidance on the application of ISO 22000* Switzerland, 2014.

Druhý stupeň auditu se provádí přímo v certifikované společnosti. Spočívá ve fyzickém přezkoumání organizace a seznámení se s činností. Prověřuje se, zda jsou v souladu požadavky normy, dokumentace a platné legislativy se skutečnou činností certifikované organizace. Během tohoto auditu mohou být v záznamu zapsané zjištěné odchylky. **Příležitost ke zlepšení** – slabší místa v systému řízení, která se mohou v případě přehlížení dostat do pozice neshody. **Neshoda 2. kategorie** – odchylka od požadavků normy ISO 22000, nebo od legislativy. Zapisuje se do tzv. Odchytkového protokolu a společnost je povinná na tuto neshodu reagovat, oproti příležitosti ke zlepšení, kde to není povinností. Odstranění neshody musí být provedeno do třinácti týdnů a kontrola proběhne při následujícím auditu. Certifikát se vystavuje až po jejím odstranění a odsouhlasení nápravního opatření auditorem. **Neshoda 1. kategorie** – nejvýznamnější forma odchylky, je to tzv. systémová odchylka, která může vést až k ukončení auditu. Charakteristické je pro ni závažné porušení legislativy, nebo nedodržení základních požadavků normy. Je zapsána v odchytkovém protokolu a musí být odstraněna nejdéle do šesti týdnů.

Třetím stupněm je **dozorový audit**. V průběhu platnosti certifikátu, který je tři roky, se provádí minimálně jednou za rok. Kontroluje, zda je manažerský systém udržován a průběžně zlepšován. Na základě toho se určí, zdali může být certifikát organizaci ponechán, či odebrán. Kontroluje se například řízení dokumentace, interní audity apod. Na konci třetího roku se provádí recertifikační audit, kde se opět prověřuje celý manažerský systém řízení. Na základě tohoto auditu se rozhodne o vydání nového certifikátu (rozhoduje certifikační komise).¹³

2.2 IFS Food

IFS Food je mezinárodní standard zaměřující se na bezpečnost, kvalitu a legislativní požadavky na výrobu potravin. Vznikl na základě požadavků obchodních řetězců, které vyžadovali vyšší transparentnost a jednotnost při hodnocení dodavatelů z hlediska bezpečnosti dodávaných potravinářských výrobků. Při získání IFS certifikátu dojde k registraci výrobce/dodavatele na IFS portálu, díky kterému mohou zainteresované obchodní řetězce hodnotit a vybírat potencionální dodavatele.

Je vydáván neziskovou organizací IFS (International Featured Standards), která zaštiťuje mezinárodní standardy jako je: IFS Food (pro výrobce potravin), IFS Logistics (logistické

¹³ Certifikační schéma. Dostupné z: <https://www.tcert.cz/index.php/cz/certifikacni-schema>.

společnosti), IFS Cash & Carry (určená pro velkoobchod) a IFS HPC (určena pro výrobce spotřebního zboží).

Cílem standardu IFS je stanovení jednotného systému hodnocení bezpečnosti a kvality potravin pro všechny společnosti, které vyrábí a dodávají potravinářské výrobky, zejména ty, které jsou dodávány pod privátní značkou maloobchodníků i velkoobchodníků (především německých, francouzských a italských řetězců) a týká se i společností, které zpracovávají potraviny nebo společnosti balící nezabalené potravinářské výrobky. Jedná se o stanovení jednotného hodnotícího systému a ověřovacích postupů v potravinářských řetězcích.¹⁴ Kapitola je dále volnou formou zpracována dle normy IFS Food.¹⁵

Norma je rozdělena do čtyř částí a to:

- Protokol auditu
 - Historie norem International Featured Standards a normy IFS Food, Úvod, Typy auditů, Rozsah auditů, Proces certifikace, Udělení certifikátu, Distribuce a uložení zprávy z auditu, Doplnková opatření, Odvolání a postup vyřizování stížností, Vlastnictví a používání loga IFS Food, Revize normy, Program integrity IFS
- Seznam požadavků auditu
 - Odpovědnost vrcholového vedení, Systém řízení kvality a bezpečnosti potravin, Řízení zdrojů, Plánování a proces výroby, Měření, analýzy, zlepšování, Obrana potravin a externí inspekce
- Požadavky na akreditační orgány, certifikační orgány a auditory – Akreditace IFS a proces certifikace
 - Úvod, Požadavky na akreditační orgány, Požadavky na auditory IFS
- Podávání zpráv, software auditXpressTM a portál pro auditory IFS
 - Úvod, Podávání zpráv, Software auditXpressTM, Portál pro auditory IFS a databáze IFS

¹⁴ IFS Food Standard. Dostupné z: <https://www.ifs-certification.com/index.php/en/standards/251-ifs-food-en>.

¹⁵ *International Featured Standards – IFS Food*.

2.2.1 Typy a rozsah auditů

Norma IFS Food obsahuje čtyři typy auditů: Počáteční audit. Následný audit, Obnovovací audit (za účelem prodloužení certifikace) a Rozšiřovací audit.

Počáteční audit je prvním auditem a provádí se v dohodnutém termínu mezi žadatelem o certifikát a zvoleným certifikačním orgánem. Tento audit se provádí v rámci celé společnosti a spočívá v kontrole dokumentace a veškerých procesů v podniku. Auditorem jsou hodnocena veškerá kritéria požadavků IFS. Pokud se provádí ještě před počátečním auditem předaudit, nesmí počáteční audit provádět stejný auditor.

Následný audit nastává tehdy, pokud výsledky některého z auditů (počáteční, nebo obnovovací) byly nedostatečné pro udělení certifikátu. Během tohoto auditu se auditor zaměřuje na realizaci nápravných opatření, která byla prováděna za účelem odstranění velkých neshod zjištěných během předešlého auditu. Tento audit musí být proveden do šesti měsíců od data předcházejícího auditu a provádí ho zpravidla stejný auditor, který zjistil velkou neshodu. Pokud se jedná o velkou neshodu/y související s výrobou, musí být následný audit proveden alespoň šest týdnů po přecházejícím auditu a nejpozději do šesti měsíců. Pokud by se jednalo o nedostatky jiného druhu (např. dokumentace) stanovuje termín následného auditu certifikační orgán. V případě, že se šesti měsíční termín nedodrží, bude nezbytné provést znovu celý nový audit.

Obnovovací audit se provádí po počátečním auditu. Období, kdy se provádí je uvedeno na certifikátu. Obnovovací audit v sobě zahrnuje kompletní audit společnosti, jehož výsledkem je vydání nového certifikátu. Tento audit se věnuje odchylkám a neshodám zjištěných při předchozím auditu a také se zaměřuje na účinnost a realizaci nápravných a preventivních opatření. Termín auditu se vypočítává z termínu počátečního auditu (nikoliv od data vydání certifikátu). Provádí se nejdříve osm týdnů před a nejpozději dva týdny po stanoveném datu obnovovacího auditu. Za zachování certifikace si zodpovídají společnosti samy.

Rozšiřovací audit se provádí v případě například zahrnutí nových výrobků do rozsahu auditu, nebo vždy, když je třeba aktualizovat rozsah auditu. V tomto případě se nemusí provádět celý nový audit, ale může během doby platnosti stávajícího certifikátu zorganizovat audit na místě. Hodnotící kritéria jsou stejná jako u normálního auditu. Zpráva z tohoto auditu se přiloží jako dodatek aktuálnímu certifikátu. Pokud se během tohoto auditu zjistí velká, nebo KO neshoda, bude celý audit hodnocen jako neúspěšný a dojde k pozastavení aktuálního certifikátu.

Rozsah auditu musí být specifikován a dohodnut ještě před zahájením konáním auditu. Tato dohoda se stanovuje mezi certifikačním orgánem a certifikovanou společností a jeho rozsah je jasně stanoven smlouvou a je uveden ve zprávě z auditu a na certifikátu. Vzhledem k tomu, že norma IFS Food se zabývá prováděním auditů dodavatelů potravinářských výrobků, netýká se audit činností jako je: dovoz (kanceláře, například typické zprostředkovatelské společnosti), dopravu, skladování a distribuce. Audit musí být konkrétní pro závod, ve kterém se provádí veškeré zpracování výrobku. U decentralizovaných struktur probíhají audity na všech příslušných provozovnách.

2.2.2 Proces certifikace

Před provedením samotného auditu je společnost povinna podrobně zkontrolovat všechny požadavky normy IFS Food. Její aktuální verze musí být v auditovaném provozu k dispozici. Za získání aktuální verze normy zodpovídá společnost.

Ve chvíli, kdy si společnost myslí, že splnila všechny podmínky normy i legislativní, zvolí si **certifikační orgán**. Vybírat si může pouze z certifikačních orgánů schválené IFS. Jeden auditor nesmí provést více než 3 po sobě jdoucí audity stejného provozu společnosti (bez ohledu na časovou prodlevu mezi audity).

Co se týče doby **trvání auditu**, organizace IFS zavedla nástroj pro výpočet minimální doby trvání auditu, který je založen na těchto krocích:

- celkový počet osob (pracovníci na částečný úvazek, směňující pracovníci, administrativní pracovníci apod.)
- počet oborů výrobků
- počet kroků zpracování

Za stanovení konečné doby je zodpovědný certifikační orgán a může být delší než vypočtená minimální doba (záleží na konkrétní struktuře auditované společnosti). Pokud certifikační orgán shledá vypočtenou dobu trvání za nepřijatelně dlouhou, může ji a předepsaných podmínek zkrátit. Vypočítaná doba auditu nezahrnuje dobu na přípravu auditu (minimum dvě hodiny) a délka trvání jednoho dne auditu je osm hodin. Minimální doba auditu strávená ve výrobním závodu je 1/3 doby trvání auditu. Délka trvání auditu je alespoň jeden den. Na zpracování a vyhotovení zprávy z auditu je zhruba půl dne.

Sestavením **plánu auditu** je pověřen certifikační orgán, který sestaví konkrétní časový plán auditu. Ten by měl být dostatečně flexibilní, a musí obsahovat informace o rozsahu a komplexnosti auditu. Plán auditu zahrnuje následující kroky:

- zahajovací jednání
- hodnocení stávajících systémů kvality a bezpečnosti potravin (kontrola dokumentace HACCP a řízení kvality)
- kontrola v provozu a rozhovory s pracovníky
- vyvozené konečné závěry z auditu
- závěrečné jednání

Společnost je povinna během provádění auditu spolupracovat s auditorem. Během auditu jsou prováděny rozhovory s pracovníky na různých úrovních řízení. Při zahajovacím a závěrečném jednání by měli být přítomní pracovníci vrcholového vedení společnosti pro případnou diskuzi o jakékoliv odchylce a neshodě.

2.2.2.1 Hodnocení požadavků auditu

V rámci normy IFS Food existují různé úrovně hodnocení, které budou stručně popsány v této podkapitole. Základní hodnocení je rozděleno do dvou úrovní, a to odchylka a neshoda. Neshoda se ještě dále větví na velkou neshodu, KO neshodu (vyřazení) a hodnocení N/A (neaplikovatelné).

Hodnocení požadavku jako **odchylka** má čtyři možnosti hodnocení a to jsou:

A: Plná shoda s požadavkem stanoveným v normě

B: Téměř plná shoda s požadavkem stanoveným v normě, ale byla zjištěna malá odchylka

C: Byla zavedena pouze malá část požadavku

D: Požadavek uvedený v normě nebyl zaveden

Na základě těchto požadavků se udělují body. Pro přehlednost jsou uvedeny v následující tabulce.

Tabulka 1 Hodnocení požadavku jako odchylka

Výsledek	Vysvětlení	Body
A	Plná shoda	20
B (odchylka)	Téměř plná shoda	15
C (odchylka)	Byla zavedena malá část požadavku	5
D (odchylka)	Požadavek nebyl zaveden	-20

Zdroj: vlastní zpracování podle ¹⁶

Auditor je povinen ve zprávě z provedeného auditu uvést vysvětlení pro každé hodnocení s výsledkem B, C, D.

Jak už jsem se zmiňovala výše, norma IFS obsahuje dva druhy **neshod** – velká neshoda a KO neshoda.

Velká neshoda je definována jako jakýkoliv požadavek, který není kvalifikován jako KO požadavek. Pokud auditor zjistí podstatné nesplnění požadavků normy, které se týkají bezpečnosti potravin a/nebo legislativních požadavků země výroby cílového určení. Dále to pak může být taková neshoda, která může vést k závažnému ohrožení zdraví. Pokud dojde ke zjištění velké neshody, automaticky bude odečteno 15 % z celkového počtu a ve výsledku nebude udělení certifikátu možné.

KO neshoda, je takový požadavek, který v případě jeho nesplnění má za následek vyřazení a auditor certifikát neudělí. Celkem se v IFS normě nachází deset takových požadavků, které jsou následující: Odpovědnost vrcholového vedení, Systém monitorování jednotlivých CCP, Osobní hygiena, Specifikace surovin, Dodržování receptur, Řízení cizích předmětů, Systém sledovatelnosti, Interní audity, Postup stahování z trhu, Nápravná opatření. KO požadavky jsou hodnoceny podle pravidel známkování, které uvádím v následující tabulce.

Tabulka 2 Hodnocení požadavku KO

Výsledek	Vysvětlení	Body
A	Plná shoda	20
B (odchylka)	Téměř plná shoda	15
C (odchylka)	Je zavedena malá část požadavku	Hodnocení "C" není možné
KO (=D)	Požadavek není zaveden	50 % možného celkového počtu bodů se odečte a udělení certifikátu není možné

Zdroj: Vlastní zpracování podle¹⁷

¹⁶ International Featured Standards – IFS Food.

¹⁷ International Featured Standards – IFS Food.

Jak je z tabulky zřejmé, v případě požadavků typu KO není možné udělit hodnocení „C“ a auditor tedy může použít známky „A“, „B“, nebo „D“ (= KO). Pokud dojde na nejnižší stupeň hodnocení (D), společnost nebude moci být certifikace povolena. Dále je také důležité zmínit, že KO požadavek nemůže být hodnocen jako N/A, s výjimkou Systému monitorování jednotlivých CCP a Dodržování receptur.

Hodnocení požadavku N/A (neaplikovatelné) je takový požadavek, který se na společnost nevztahuje. Pokud auditor o tomto rozhodne, musí uvést krátké odůvodnění do zprávy auditu. Tyto požadavky nejsou zahrnuty do návrhu akčního plánu, ale jsou uvedeny ve zvláštní tabulce.

Celkové hodnocení a udělování certifikátu je uvedeno v následující tabulce.

Tabulka 3 Hodnocení dle IFS Food

Výsledek auditu	Stav	Opatření u společnosti	Formulář zprávy	Certifikát
Alespoň 1 KO hodnocen jako D	Neschváleno	Je třeba dohodnout opatření a nový počáteční audit	Zpráva uvádí stav	Neudělen
> 1 velká neshoda a/nebo <75 % požadavků je splněno	Neschváleno	Je třeba dohodnout opatření a nový počáteční audit	Zpráva uvádí stav	Neudělen
Max. 1 velká neshoda a/nebo ≥ 75 % požadavků je splněno	Neschváleno, dokud nebudou provedena další opatření a ověřena následným auditem	Zaslání vypracovaného akčního plánu do 2 týdnů od přijetí předběžné zprávy Následný audit max. do 6 měsíců od termínu auditu	Zpráva včetně akčního plánu uvádí stav	Certifikát na základní úrovni, pokud velká neshoda bude během následného auditu konečným způsobem vyřešena jako kontrolovaná
Celkové hodnocení je ≥ 75 % a <95 %	Schváleno na základní úrovni IFS Food po přijetí plánu opatření	Zaslání vypracovaného akčního plánu do 2 týdnů od přijetí předběžné zprávy	Zpráva včetně akčního plánu uvádí stav	Ano, certifikát na základní úroveň s platností 12 měsíců
Celkové hodnocení je ≥ 95 %	Schváleno na vyšší úrovni IFS Food po přijetí plánu opatření	Zaslání vypracovaného akčního plánu do 2 týdnů od přijetí předběžné zprávy	Zpráva včetně akčního plánu uvádí stav	Ano, certifikát na vyšší úroveň s platností 12 měsíců

Zdroj: Vlastní zpracování dle¹⁸

¹⁸ International Featured Standards – IFS Food.

2.2.3 Udělení certifikátu

Aby bylo možné užívat certifikát mezinárodně, musí být napsán v českém i anglickém jazyce. Certifikační orgán je zodpovědný za udělení či neudělení certifikátu a rozhodnutí o jeho udělení provádí jiná osoba než ta, která prováděla audit.

Platnost certifikace je od data vydání uvedeného na samotném certifikátu a s platností končí za dvanáct měsíců. V případě neuskutečnění auditu v řádném termínu jsou maloobchodníci, či další uživatelé informováni prostřednictvím auditorského portálu.

Audit musí být proveden minimálně osm týdnů před vypršením data certifikátu. Jelikož na sestavení předběžné zprávy má auditor dva týdny. Dále pak má auditovaná společnost další dva týdny na sestavení akčního plánu (odchylky a neshody). Po sestavení akčního plánu dojde k jeho zaslání zpět auditorovi, který má na kontrolu a zpracování dva týdny.

2.2.4 Odpovědnost vrcholového vedení

Odpovědnost za navržení a realizaci politiky společnosti nese vrcholové vedení. Politika společnosti musí obsahovat minimálně tyto body: Zaměření na zákazníka, Odpovědnost vůči životnímu prostředí, Trvalou udržitelnost, Etiku a odpovědnost vůči pracovníkům, Požadavky na výrobek (zahrnují: bezpečnost, kvalitu, legálnost, proces a specifikaci). V rámci společnosti musí být seznámeni s politikou všichni zaměstnanci. Dále je společnost povinna stanovovat cíle společnosti za každé oddělení a musí s nimi být seznámeni všichni zaměstnanci společnosti. Cíle musí být každoročně vyhodnoceny a zpracovány nové. V případě nenaplnění nějakého z cílů, musí být náležitě odůvodněny v každoročním přezkoumání společnosti.

Každá společnost musí být vypracované organizační schéma, které zobrazuje jednotlivé pozice napříč podnikem. Každá pozice musí mít definované svou náplň práce, zastupitelnost a odpovědnost.

2.2.4.1 Přezkoumání vedením

Přezkoumání systému managementu bezpečnosti potravin probíhá minimálně jednou za rok. Přezkoumání musí zahrnovat: Vyhodnocení cílů za předešlý rok, Zhodnocení výstupu z předchozího přezkoumání, Přezkoumání systému HACCP, Výsledky certifikačních i zákaznických auditů a kontrolních orgánů, Zpětná vazba od zákazníků, Nápravná a preventivní opatření, a podobně.

Společnost musí pravidelně kontrolovat infrastrukturu potřebnou pro dosažení požadavků na výrobek (budovy, doprava, stroje a zařízení, systémy dodávek). Dále musí také kontrolovat

pracovní prostředí (zázemí pro pracovníky, podmínky prostředí, hygienické podmínky, provedení pracoviště, vnější vlivy (hluk, vibrace apod.). Výsledky těchto kontrol musí být uvedeny v ročním přezkoumání, včetně zvážení rizik a plánování investic.

2.2.5 Systém řízení kvality a bezpečnosti potravin

Systém řízení kvality a bezpečnosti potravin musí být dokumentován a veden v elektronické, nebo písemné podobě. Veškeré dokumenty musí být srozumitelné, čitelné a k dispozici ve své nejnovější verzi. Změny v řízené dokumentaci mohou být prováděny pouze k tomu oprávněnou osobou. Záznamy musí být bezpečně uloženy, abychom zabránili další manipulaci a jejich případnému znehodnocení.

Podstatou systému řízení bezpečnosti potravin je plně zavedený **HACCP systém**, který je založen na Codex Alimentarius (tzv. potravinářský zákoník), jehož účelem je zpracování definic potravin, požadavků na ně a jejich harmonizaci. Systém HACCP by měl zahrnovat všechny suroviny, výrobky i procesy od zboží až po expedici a opět by měl být předmětem přezkoumání. V každé společnosti musí být určen tzv. HACCP tým skládající se ze zástupců více oborů a provozních pracovníků. Jeho členové musí být pravidelně školeni v dané problematice.

2.2.5.1 Analýza systému HACCP podle IFS Food

Každý produkt vyráběný společností musí mít tzv. specifikaci výrobku, ve které je uvedeno: Složení, Fyzikální, organoleptické, chemické a mikrobiologické parametry, Legislativní požadavky na bezpečnost výrobku, Způsoby úpravy, Balení, Trvanlivost, Podmínky pro skladování, způsob dopravy a distribuce.

Výrobní procesy probíhající ve společnosti musí být vyobrazeny v jednotlivých technologických diagramech. Tyto diagramy obsahují Jednotlivé technologické kroky, Datum revize, Kritické body s přiřazeným číslem. Minimálně jednou za rok musí být ověřovány přímo při výrobním procesu.

Pro všechna možná nebezpečí včetně alergenů musí být vypracována analýza nebezpečí, která bere v úvahu závažnost a její případný nepříznivý účinek na zdraví. Pro všechny kroky důležité pro bezpečnost potravin jsou stanoveny CCP a kritické meze. Každé CCP má své dokumenty, které jsou řízené a sledovatelné. Záznamy musí určovat: Odpovědnou osobu, Datum, Čas a Výsledek monitorovacích činností.

Musí být zavedeny postupy ověřování, vyhodnocující, zda je systém HACCP účinný. Příklady ověřovacích činností: Interní audity, Analýza apod.

2.2.5.2 Řízení zdrojů

Na bezpečnost, legálnost a kvalitu výrobků má zejména vliv lidský faktor. Všichni pracovníci musí tedy mít požadované kompetence na základě vzdělání, pracovních zkušeností, školení apod.

S již zmíněnou bezpečností a kvalitou vyráběných produktů souvisí i osobní hygiena pracovníků a návštěv. Požadavky na osobní hygienu musí být zdokumentovány a průběžně kontrolovány. Mezi požadavky patří: Čistý pracovní oděv včetně pokrývky hlavy a sítky na vousy (příp. ochranný jednorázový oděv), Řízení alergenů, Pravidla mytí a dezinfekce rukou, používání rukavic, Zákaz vnášení šperků, osobních věcí, jídla a pití do výrobních prostor, Zákaz kouření uvnitř výrobního prostoru, Úprava nehtů, vlasů a opatření v případě poranění (modrá náplast s detekovatelným kovovým proužkem). Všechny návštěvy, pracovníci i dodavatelé, kteří vstupují do výrobního závodu musí být seznámeni s pravidly hygienického minima v souladu s požadavky na výrobek a musí podepsat prohlášení o bezinfekčnosti.

Společnost musí provádět pravidelná školení, která jsou dokumentována. Dokumentované školení se vztahuje na všechny pracovníky, včetně sezónních, externích a dočasných dělníků. Školení probíhá před zahájením práce a následně periodicky dle plánu školení. Účinnost provedených školení musí být ověřována a obsah školení musí být aktualizován.

2.2.5.3 Specifikace a složení

Všechny vyráběné produkty musí mít k dispozici vlastní specifikaci a recepturu, dle které se pracovník výroby řídí. Specifikace musí být aktualizované, jednoznačné a v souladu s požadavky zákazníka. Pro vytváření a schvalování specifikací musí být zaveden postup, jehož součástí bude i aktualizace v případě jakékoliv změny (např. ve složení, surovině, receptuře). Pokud obchodník se zákazníkem uzavře smlouvu týkající se složení/receptury výrobku a technologických požadavků, musí být striktně dodržovány.

Ve výrobě musí být zaveden systém sledovatelnosti, na základě kterého, je možno případně identifikovat šarži výrobků a jejich vztahu k použitým surovinám a obalům.

2.2.5.4 Vývoj výrobku

Při vývoji nového výrobku musí existovat postup popisující jednotlivé kroky, důležité pro úspěšnou výrobu a následný prodej. Zkouškami a testováním nového výrobku je stanoveno složení, výrobní proces a parametry procesu. O každé zkoušce musí být proveden zápis a následně otestována doba trvanlivosti včetně sensorického hodnocení a stanovení výživových hodnot. Při schvalování nového výrobku týmem HACCP je důležité brát v potaz i aktuální legislativní požadavky.

2.2.5.5 *Nakupování*

Společnost je povinna kontrolovat průběh nakupování tak, aby byla zajištěna bezpečnost a kvalita potravin. Monitorování a schvalování dodavatelů musí probíhat dle interního postupu. Všechny suroviny, obaly a materiály používané ve výrobním závodě musí mít aktuální specifikace (u obalového materiálu ještě prohlášení o shodě) a dodavatel je musí být vyhodnocen jako vyhovující dle požadavků společnosti např. certifikáty společnosti, spolehlivost, normy plnění apod. Následně dle specifikací dochází ke kontrole při příjmu surovin/obalů a skladování dle požadavků výrobku.

2.2.5.6 *Riziko cizích předmětů*

Ve výrobním procesu je dle analýzy nebezpečí zaveden postup pro zabránění kontaminace cizími předměty. Zaváděny jsou tzv. registry rizikových materiálů, které musí být pravidelně kontrolovány a vyhodnocovány. Dále pak detektory kovů/rentgeny, které jsou ve výrobním procesu umístěny tak, aby byla zajištěna maximální účinnost a bylo tak zabráněno případné kontaminaci. S výrobky, které byly kontaminovány, je dále nakládáno jako s neshodným výrobkem.

2.2.5.7 *Monitorování škůdců*

Povinností každé společnosti je zavedení systému na kontrolu škůdců. Pokud je využíván externí poskytovatel, musí být vyhotovena smlouva určující požadované činnosti. Kontroly a opatření provedená na základě zjištěné neshody musí být dokumentována a monitorována.

2.2.5.8 *Metrologie*

Společnost musí mít vytvořený postup na kalibraci a ověřování stanovených měřidel. Tato měřidla jsou určena pro zajištění shody s požadavky na výrobek. Všechna zařízení na monitorování systému v rámci měření musí být označena a pravidelně kontrolována.

Ověřená měřidla jsou kontrolována Českým metrologickým institutem dvakrát ročně a kalibrace měřidel probíhá dle nastaveného systému společnosti. Všechny výsledky provedených kontrol musí být zdokumentovány a uloženy.

2.2.5.9 *Interní kontroly*

Interní kontroly můžeme dělit na interní audity a inspekce v provozu.

Interní audity jsou prováděny dle definovaného plánu a musí obsahovat všechny požadavky normy IFS. Auditovány musí být všechny provozovny závodu včetně pronajatých skladovacích prostor. Rozsah a frekvence interních auditů je dána vnitřním předpisem dle analýzy nebezpečí, musí probíhat minimálně jednou ročně a následně musí být veškeré zjištěné neshody odstraněny.

Inspekce v provozu a jejich frekvence provádění jsou nastaveny dle interního předpisu. Kontrolováno musí být například: dodržování hygienického minima, technický stav zařízení a budov, udržování pořádku a kontrola výrobků. Z každé kontroly musí být proveden zápis včetně odpovědností a návrhu nápravných opatření.

2.3 BRC¹⁹

Kapitola je volně zpracovaná dle normy BRC verze 7. BRC je světová norma pro bezpečnost potravin. První byla vydána již v roce 1998, v této kapitole budu čerpat z jejího sedmého aktualizovaného vydání.

Tato norma poskytuje pro výrobce potravin určitý rámec, který jim napomáhá při výrobě bezpečných potravin a řízení kvality produktů s cílem zajistit spokojenost zákazníků. Byla vyvinuta s cílem definovat bezpečnost a kvalitu potravin a provozní kritéria, která jsou požadována v rámci výrobní potravinářské organizace ke splnění veškerých zákonných předpisů a požadavků na ochranu spotřebitele.

2.3.1 Legislativa

Vzhledem k lišícím se podrobnostem v legislativě různých zemí světa, stanovuje tato norma obecné povinnosti, které musí potravinářská společnost splnit. Jsou to povinnosti:

- Založení systému HACCP – viz kapitola 2.4, která podává základní informace o tomto systému a jeho tvorbě
- Vytvořit zpracovatelské prostředí zaručující minimalizaci rizika kontaminace produktu
- Zajištění podrobné specifikace vyhovující platným zákonům, normám o složení a bezpečnosti a zavedeným výrobním praktikám
- Zajištění ověřování všech svých dodavatelů, zda jsou způsobilí k výrobě daného produktu, splňují veškeré požadavky (legislativa, systémy řízení procesu)
- Ověřovat způsobilost dodavatelů prostřednictvím návštěv, či získání výsledků auditu dodavatelského systému
- Zavést a dodržovat program zkoušek, testů a analýz produktů (posouzení rizik)
- Sledování a vyřizování reklamací zákazníků

¹⁹ BRC Global Standard for Food Safety Issue 7.

2.3.2 Odpovědnost managementu

Odpovědní pracovníci vyššího vedení musí prokázat, že je vše vedeno k plnění požadavků normy BRC a k procesům, které povedou k neustálému zlepšování a usnadnění vylepšování bezpečnosti potravin a řízení kvality.

Mezi takové požadavky patří:

- 1) Dokumentace dokládající záměr splnit povinnosti výroby potravin. Zásady musí být sděleny všem pracovníkům a musí být podepsány osobou s hlavní odpovědností za pracoviště. Dále je to dokumentace a seznámení všech s definovanými cíli apod.
- 2) Nejméně jednou za rok musí být svolána schůze za účasti vyššího vedení za účelem posouzení plnění definovaných cílů a normy. Zde se řeší například zjištěné neshody a jejich nápravná opatření, systém HACCP apod.
- 3) Zavedení systému na zajištění informací a přezkoumávání v oblastech: vědecký a technický vývoj, zásady průmyslové praxe, nová rizika autenticity surovin, platná legislativa platná v zemi dodávky surovin, výroby a prodeje produktu.
- 4) Zajištění, aby ohlášené audity proběhly nejpozději v termínu uvedeném na certifikátu a aby byly zjištěné neshody předchozího auditu napraveny a již se nemohly opakovat.
- 5) Musí být definována organizační struktura a jasně definovány náplně práce a odpovědnosti v rámci všech pozic v podniku.

2.3.3 Audit

Kontrola splnění požadavků probíhá prostřednictvím auditů. Norma BRC dává na výběr dvě možnosti, ohlášený a neohlášený audit. Ohlášený audit je určený pouze pro držitele certifikátu, kdy v dohodnutém termínu proběhne kontrola příslušným orgánem. Neohlášený audit je určený pro žadatele o certifikát, nebo pro již certifikované podniky, které si zvolily tuto možnost kontroly. Kontrola může přijít kdykoliv bez ohlášení.

Tabulka 4 Hodnocení podle BRC

Souhrn kritérií pro hodnocení, požadovaná opatření a četnost auditů						
Úroveň ohlášený	Úroveň neohlášený	Kritická neshoda	závažná neshoda	Menší neshoda	Nápravné opatření	Četnost auditů (měsíce)
AA	AA+	/	/	5 nebo méně	Objektivní důkaz do 28 kalendářních dní	12
A	A+	/	/	6 až 10	Objektivní důkaz do 28 kalendářních dní	12
B	B+	/	/	11 až 16	Objektivní důkaz do 28 kalendářních dní	12
B	B+	/	1	10 nebo méně	Objektivní důkaz do 28 kalendářních dní	12
C	C+	/	/	17 až 24	Objektivní důkaz do 28 kalendářních dní	6
C	C+	/	1	11 až 16	Objektivní důkaz do 28 kalendářních dní	6
C	C+	/	2	10 nebo méně	Objektivní důkaz do 28 kalendářních dní	6
D	D+	/	/	25 až 30	Opakovaná návštěva nutná do 28 kalendářních dní	6
D	D+	/	1	17 až 24	Opakovaná návštěva nutná do 28 kalendářních dní	6
D	D+	/	2	11 až 16	Opakovaná návštěva nutná do 28 kalendářních dní	6
Bez certifikace		1 nebo více	/	/	Certifikát neudělen. Audit nutno opakovat.	/
Bez certifikace		/	/	31 nebo více	Certifikát neudělen. Audit nutno opakovat.	/
Bez certifikace		/	1	25 nebo více	Certifikát neudělen. Audit nutno opakovat.	/
Bez certifikace		/	2	17 nebo více	Certifikát neudělen. Audit nutno opakovat.	/
Bez certifikace		/	3 nebo více	/	Certifikát neudělen. Audit nutno opakovat.	/

Zdroj: Vlastní zpracování podle ²⁰

²⁰ BRC Global Standard for Food Safety Issue 7.

Vysvětlení různých úrovní nesrovnalostí:

Kritická neshoda je zjištění kritického selhání při dodržování bezpečnosti potravin, nebo právní problém.

Závažná neshoda je zjištění významného selhání při dodržování požadavků ve formulaci záměru, či jiného ustanovení normy, nebo jakákoliv situace, která vyvolává významné pochybnosti o splnění norem dodaného výrobku.

Menší neshoda je zjištění, že nebylo úplně splněno ustanovení normy, ale není zpochybněno vyhovění výrobku normě.

Rozdíl mezi nápravou a nápravným opatřením. **Náprava** je opatření k odstranění neshody. **nápravné opatření** je opatření k odstranění příčiny neshody

Vlastníkem certifikátu je certifikační úřad, který kontroluje jeho vlastnictví, zveřejnění a použití. V certifikátu je uveden název auditované společnosti, rozsah auditu, zvolená možnost auditu (ohlášený/neohlášený), šestimístné číslo auditora, datum provedení auditu, k němuž se vztahuje udělení certifikátu.

1.1 Systém kritických bodů HACCP

Jedná se o systém řízení kvality pomocí sledování kritických kontrolních bodů. HACCP je zkratkou těchto anglických slov Hazard Analysis Critical Control Point, která ve volném překladu znamenají analýzu rizik kritického kontrolního bodu.²¹

- Hazard – možné riziko, nebezpečí vzniku nákazy, ohrožení zdraví člověka
- Analysis – analýza pravděpodobnosti vzniku kontaminace výrobku – na základě této analýzy stanovujeme kontrolní body
- Critical control point – kritické kontrolní body – konkrétní fáze (místo) ve výrobě, kde kontrolujeme zdravotní nezávadnost potravin

Tyto kontrolní body se stanovují především kvůli sledování bezpečnosti potravin a je založen na prevenci. Vedle CCP (kritické kontrolní body), které jsou povinné, existují také CP (kontrolní body), které jsou nepovinné a stanovují se pro zkvalitnění celého systému.²² Po jejich stanovení vyhodnocuje a kontroluje rizika, která by mohla ovlivnit bezpečnost

²¹ SUKOVÁ, Irena. *Systémy zajišťování jakosti a provádění kontroly v potravinářství: výběr z potravinářské literatury*, s. 28-29

²² ČERVENKA, Jaroslav. *Jakost a certifikace potravin*, s. 83

(zdravotní nezávadnost) potravin před jejich zpracováním, během procesu výroby, skladování, manipulace, přepravy a prodeje konečnému spotřebiteli.

Mezi základní možné kontaminanty se řadí 3 skupiny nebezpečí: fyzikální (uvolněné části výrobního stroje), chemická (zbytky čisticích prostředků, alergenů) a biologická (bakterie, viry, plísně).

System HACCP je v České republice povinný podle zákona o potravinách a tabákových výrobcích.

2.3.4 Provádění analýzy podle HACCP

První analýza HACCP začíná již při vývoji výrobku. Suková rozděluje analýzu do následujících sedmi kroků²³:

1) Identifikace možných nebezpečí²⁴

Důležité je sestavení HACCP teamu, složeného z odborníků interních (zástupce vedení, technik, technolog, ekonom, obchodní útvar a útvar jakosti) i veřejných. Následuje vypracování specifikace hotových výrobků, včetně popisu účelu použití potravin. Popis výrobního procesu vypadá následovně: zařízení, receptury, výrobní postupy, plán čisticích prací, skladovací a odesílací podmínky, schéma procesu. Závěrem analýzy se zajišťují možná nebezpečí a možnosti jejich odvrácení. Pro tyto účely si odpovídáme na následující otázky:

- Jaké události mohou ohrozit zdraví spotřebitelů?
- Jak lze nebezpečí zabránit?

Analýzou rizik se identifikují veškerá možná rizika, kterým musí být předcházeno, nebo musí být omezena na přijatelnou úroveň.

2) Stanovení kritických bodů²⁵

Na základě provedené analýzy se definují kritické kontrolní body. Je důležité stanovit takové body, kde bude možné skutečně provádět regulaci, nikoliv pouze kontrolovat stav a dohlížet.

²³ SUKOVÁ, Irena. *Systemy zajišťování jakosti a provádění kontroly v potravinářství: výběr z potravinářské literatury*, s. 29–31

²⁴ SUKOVÁ, Irena. *Systemy zajišťování jakosti a provádění kontroly v potravinářství: výběr z potravinářské literatury*, s. 29

²⁵ SUKOVÁ, Irena. *Systemy zajišťování jakosti a provádění kontroly v potravinářství: výběr z potravinářské literatury*, s. 30

Příkladem regulace je například zahřívání, chlazení, prosévání, dávkování, regulace mykotoxinů, salmonely ve vejcích apod.

Kritické kontrolní body jsou tedy místa, kde se nebezpečí snižují na přípustnou hodnotu, nebo zcela eliminují.

3) Stanovení limitních hodnot pro kritické body

Jinými slovy se jedná o stanovení hranice přijatelnosti a nepřijatelnosti – tzv. kritickou mez. Do této hodnoty se vyrábí bezpečný produkt.

4) Stanovení postupů sledování a kontroly pro zajištění toho, že limitní hodnoty nebudou překračovány.²⁶

Při stanovování tohoto sledovacího postupu je doporučeno odpovídat si na otázky: Kdo kontroluje, kdy, kde, jak a jaký je stav?

5) Stanovení případných nápravných ošetření

Při zjištění neshody při kontrole CCP je potřebné mít připraven postup nápravného opatření. Ten obsahuje následující: kdo zavede nápravné opatření, jaká je náplň nápravného opatření, jakým způsobem se zdokumentuje.

6) Určení zkušebních a kontrolních procedur pro zajištění funkčnosti systému

Určení, zda jsou regulační opatření správná a zda se provádějí přikázané kontroly správně.

7) Vedení knih, záznamů a zápisů²⁷

Stanovení konkrétně kde, jak a kým se budou dokumentovat analýzy a opatření podle předchozích bodů 1-6.

Tento postup je vhodný provádět vždy před zajištěním suroviny, zavedení procesu, uvedením potravin na trh.

3 Představení podniku Goldfein CZ s.r.o.

Společnost Goldfein CZ s.r.o. zahájila svoji činnost v roce 1999 jako zástupce mateřské firmy Goldfein GmbH (Gesellschaft mit beschränkter Haftung = společnost s ručením omezeným) z německého Salzkotenu. Od roku 1923 je Goldfein synonymem pro jemné pekařské

²⁶ SUKOVÁ, Irena. *Systémy zajišťování jakosti a provádění kontroly v potravinářství: výběr z potravinářské literatury*, s. 30

²⁷ SUKOVÁ, Irena. *Systémy zajišťování jakosti a provádění kontroly v potravinářství: výběr z potravinářské literatury*, s. 31

a cukrářské výrobky, kdy před více než 80 lety byla zahájena výroba v německém Paderbornu pod značkou "Landbäckerei Ewers".

V současné době je výrobní program firmy zaměřen na produkci výrobků s trvanlivostí 3 až 6 měsíců. Přibližně 74 % produkce tvoří pekařské výrobky ze šlehaných hmot, jako jsou rolády, bábovky, chlebičky, dortové korpusy a různé řezy, vyráběné dle dlouholetých německých receptur, 26 % produkce je tvořeno tradičním pardubickým perníkem a portfolio doplňuje kokosová tyčinka FLINT a kostky různých příchutí.

Průmyslově se perník vyrábí v Pardubicích od počátku dvacátého století. Společnost Goldfein CZ vyrábí svůj perník pod obchodní značkou PAMEP – Pardubický medový perník, který je vyráběn dle tradiční receptury. Firma má právo užívat toto označení na základě zápisu zeměpisného označení Pardubický perník do „Rejstříku chráněných označení původu a chráněných zeměpisných označení“. V současné době usiluje o to, být předním výrobcem plněného perníku v České republice. V Chrudimi se vyrábí výrobky ze šlehaných hmot. Tato diplomová práce je sepisována na provozovně v Pardubicích.

Odbyt je směřován především do obchodních řetězců, a to buď pod privátní značkou jednotlivých řetězců, nebo přímo pod značkou společnosti. Část je distribuována velkoobchodním firmám s potravinářským sortimentem a část produkce je expedována do zahraničí. Společnost Goldfein CZ vyváží své výrobky do Německa, Rakouska, Itálie, Španělska, Maďarska, Slovenska, Slovinska, Rumunska, Chorvatska, Bulharska, do pobaltských republik a několika dalších zemí.

S výrobky firmy Goldfein CZ se zákazníci z celého světa mohou setkat každoročně na největším specializovaném cukrářském veletrhu ISM v Kolíně nad Rýnem.

3.1 Nedávný vývoj

V roce 2015 se změnila poměry výrobků, kdy rolády, bábovky, chlebičky, dortové korpusy a různé řezy tvořily zhruba 74 % produkce, Pardubický perník klesnul na 26 % a portfolio už je jen doplněno Flintem, jahodovým dortíkem a kostkami. Přibyli také odběratelé, kdy v roce 2010 byl hlavním odběratelem v ČR Penny Market a v roce 2015 už to byly i řetězce Ahold, Kaufland, Makro Cash&Carry ČR a mateřská společnost Goldfein Backwaren Vertriebs.

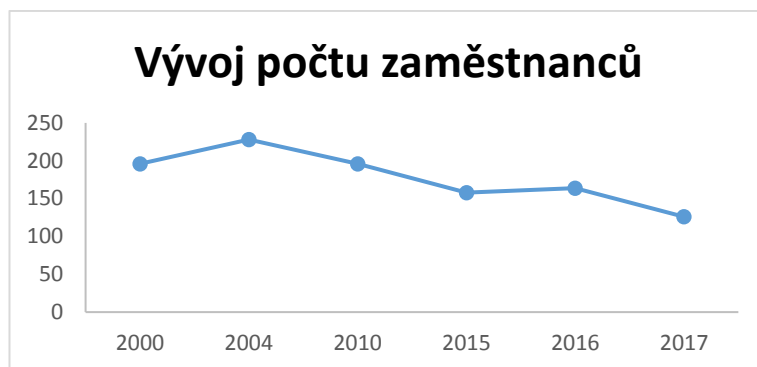
Svůj vývoj a výzkum směřuje firma hlavně investicemi do lidských zdrojů a strojních zařízení, dále pak do rozvoje sortimentu o oblast produktů polévaných pravou čokoládou.

Na počátku roku 2016, byla společnost negativně ovlivněna rozsáhlým požárem pekařské pece v provozovně v Chrudimi. Tím byla výroba produktů ze šlehaných hmot na 2 měsíce přerušena a tato odstávka měla negativní vliv na hospodářský výsledek společnosti. Zhruba v polovině roku 2016 došlo k přerušování odbytových vztahů s jedním z velkých odběratelů, kterým byl Kaufland Germany. Pro zlepšení hospodaření společnosti by v říjnu 2016 odvolán dosavadní jednatel pan Franz – Josef Ewers a novým jednatelem byl stanoven Ing. David Neubert.²⁸

3.2 Vývoj počtu zaměstnanců

Podle dat ve výročních zprávách v letech 2000, 2004, 2010 a 2015, 2016, 2017 informace ohledně počtů zaměstnanců:

Graf č. 1 Vývoj počtu zaměstnanců



Zdroj: vlastní zpracování dle <https://or.justice.cz/ias/ui/vypis-sl-firma?subjektId=669879>.

Jak můžeme vidět, tak počty zaměstnanců extrémně nekolísají, pohybují se okolo hodnoty 200. Konkrétně bylo v roce 2000 zaměstnáno 196 osob, v roce 2004 čítaly počty zaměstnanců 228 osob, včetně 6 řídicích pracovníků. Počet zaměstnanců v roce 2010 byl 196. V roce 2015 klesl počet zaměstnanců na 158, z toho 6 řídicích pracovníků. Tento pokles byl zapříčiněn špatnou ekonomickou situací podniku.²⁹ Dále uvádím počty zaměstnanců za rok 2016 byl průměrný počet zaměstnanců 147 a za rok 2017, kdy tento počet klesl na 112. Tento pokles byl způsoben propouštěním zaměstnanců vzhledem k poklesu zakázek a úspory finančních zdrojů.

4 Analýza podniku

Tato kapitola se zaměřuje na analýzu jakosti a procesů ve společnosti Goldfein CZ s.r.o. a je rozdělena do několika částí dle zaměření. Sídlí v uzavřeném areálu společnosti United Bakers, která se zabývá pekárenskou výrobou.

²⁸ Výroční zpráva společnosti, sestavená k 31.12. 2015: Sbíрка listin Goldfein CZ s.r.o. Dostupné z: <https://or.justice.cz/ias/ui/vypis-sl-firma?subjektId=669879>.

²⁹ Výroční zpráva společnosti, sestavená k 31.12. 2015: Sbíрка listin Goldfein CZ s.r.o. Dostupné z: <https://or.justice.cz/ias/ui/vypis-sl-firma?subjektId=669879>.

Společnost Goldfein CZ s.r.o. má vypracovanou příručku bezpečnosti potravin, kterou označuje jako QM Příručka. Dle tohoto interního dokumentu bude dále zpracovávána tato kapitola. Dalším interním dokumentem jsou takzvané operační postupy na jejichž základě společnost funguje a ze kterého také mohou čerpat.

4.1 Systém řízení a bezpečnosti potravin

Příručka bezpečnosti potravin prezentuje systém součástí, kterého je zdravotní nezávadnost výrobku, plnění požadavků systému HACCP v souladu s požadavky legislativy ČR a EU, IFS a s pravidly správné výrobní praxe a s požadavky zákazníku.

Společnost Goldfein CZ s.r.o. se orientuje dle standardu IFS ve všech směrech. Od přejímky surovin až po expedici a dodávání.

Prostřednictvím představitelů vedení se společnost zaměřuje na bezpečnost potravin a tento záměr prosazuje v celé organizaci. Každý rok je povinna stanovit cíle společnosti a politika kvality je stanovena na pět let s pravidelnou roční aktualizací.

Politika kvality zahrnuje zaměření na zákazníka, odpovědnost za životní prostředí, etiku a zodpovědnost, požadavky na produkty, plnění požadavků legislativy ČR a EU, záměry společnosti zajištění bezpečnosti výrobků. Schvaluje ji jednatel.

Cíle společnosti jsou rozděleny dle jednotlivých oddělení a musejí být měřitelné. Tyto cíle schvaluje jednatel a musí být v souladu s podnikatelským záměrem. S politikou a cíli jsou seznamováni všichni zaměstnanci společnosti a je vyvěšena na viditelně na všech oddělení. Plnění cílů společnosti je prověřováno v rámci každoročního přezkoumání.

Přezkoumání systému zpracovává představitel vedení, který jí následně předá k ověření a schválení jednatelem společnosti. Dále je přezkoumání konzultováno na poradě vedení a je o něm proveden zápis. Přezkoumání je zpracováno na základě událostí v předešlém roce například: vyhodnocení cílů, výsledky auditů, vyhodnocení účinnosti DDD (deratizace, dezinfekce, dezinfekce), prověřování stavu pracovního prostředí.

4.1.1.1 Odpovědnost a pravomoci

Každý zaměstnanec je již před nástupem do pracovního procesu seznámen s náplní práce, odpovědností a pravomocemi, jaká jeho pozice obnáší. Odpovědnosti za konkrétní činnosti jsou uvedeny na dvou místech, a to v Příručce bezpečnosti potravin a v příslušných OP a v Popisech pracovního místa.

Za společnost jako takovou odpovídá jednatel společnosti a za jednotlivá oddělení odpovídají jejich vedoucí.

Tabulka 5 Zastupitelnost vedoucích pracovníků

Funkce	Jméno	Zastupuje	Jméno
Jednatel	Ing. David Neubert	Vedoucí výroby a provozu	Petr Voříšek
Vedoucí výroby a provozu	Petr Voříšek	Technolog	Jan Kábele
Obchodní ředitel	Martina Bílková	Export/Import	Šárka Tamchynová/Jelena Šmahelová
Vedoucí skladu a logistiky	Luboš Horník	Expedient	Simona Mrštíková
Vedoucí provozovny Chrudim	Petr Plecháček	Směnový mistr	Luboš Mikulec
Manažer kvality	Ing. Lucie Králíčková	Specialista kvality	Bc. Sabina Navrátilová
Specialista kvality	Bc. Sabina Navrátilová	Pracovnice kvality	Jana Švadlenková/ Ivana Strnadová
Pracovnice kvality	Jana Švadlenková/ Ivana Strnadová	Manažer kvality	Ing. Lucie Králíčková
Technolog	Jan Kábele	Směnový mistr Pce/Směnový mistr Chr	Dana Hetešová/ Petr Beránek
Koordinátor bezpečnosti	Petr Lajner	Manažer kvality	Ing. Lucie Králíčková
Vedoucí technického oddělení a nákupu	Petr Smetana	Vedoucí údržby pro obě provozovny	René Flajšman
Vedoucí údržby pro obě provozovny	René Flajšman	Údržbář Chr/ Údržbář Pce	Jiří Ondřej/ Miroslav Závodník

Zdroj: Vlastní zpracování dle interních dokumentů

Představitelem vedení IFS pro bezpečnost potravin je vedoucím týmu HACCP, což je v této společnosti manažer kvality. Ten musí být proškolen ze systému bezpečnosti potravin v souladu s požadavky IFS. Odpovídá za řízení týmu bezpečnosti potravin a organizováním jeho práce, dále za zajištění příslušného školení a vzdělávání, organizování auditů, zastupování společnosti v otázkách systému bezpečnosti potravin.

Komunikace v podniku s externími firmami je zajišťována především jednatelem společnosti, představitelem vedení (jednotlivého oddělení), a případně pověřeným pracovníkem.

Interní komunikace je zajištěna prostřednictvím výrobních a provozních porad. Porady probíhají jednou týdně se zápisem, ve kterém musí být zmíněny přítomné osoby a procentuální splnění jednotlivých úkolů z minulých porad. Mezi další komunikační nástroje patří e-mailové zprávy, přímá komunikace během každodenní práce, interní server, který je automaticky zálohován jednou denně, nástěnky apod.

4.2 Řízená dokumentace

Interní dokumentace má jasně stanovenou formální podobu a je označen zkratkou OP (organizační postup) a je doplněn formuláři s nimi související. Každý dokument má učenou vlastní strukturu, označení čísla formuláře, podle kterého jsou zařazeny do seznamu formulářů. Identifikace formulářů se uvádí v zápatí dokumentů. Na začátku každého dokumentu je uveden změnový list, do kterého se zapisují čísla verzí a u každé změny její popis a platnost. Verze číslují od 1 – nový dokument a poté následují další číslice s popisem změny a datem platnosti.

Mezi požadavky pro vyplňování dokumentace patří zejména správnost, což znamená, že se v dokumentech nesmí škrtnat, bělit, či psát obyčejnou tužkou. Pokud dojde k chybnému záznamu, musí být hodnota přeškrtnuta jednou čarou tak, aby byla čitelná původní hodnota, opravena a podepsána vedoucím pracovníkem.

V řízené dokumentaci jsou obsaženy receptury, specifikace výrobků, surovin a obalů, metodické pokyny a instrukce.

Externí komunikace je zajišťována prostřednictvím softwarových prostředků. Pro aktuální znění legislativy jsou využívány externí firmy Esipa a služba Iter.

4.3 Analýza systému HACCP

Na provozovně v Pardubicích je řízení bezpečnosti potravin založeno na třech kritických kontrolních bodech a na šesti kontrolních bodech. Každý kritický kontrolní bod a kontrolní bod má svůj formulář a přílohu, kde je popsáno, jak jsou body nastaveny. Všechny přílohy jsou k dispozici na místech, kde dochází k jednotlivým kontrolám.

4.3.1 Popis kritických kontrolních bodů

CCP 1 je kontrola surovin před zpracováním. Ke sledování dochází na místech: vaření těsta, mísení těsta, náplně + polevy. Sledovaným znakem je jakost suroviny z hlediska mikrobiologického nebezpečí, kde kritickou mezí je výsledek bez povrchové plísně a zatuchlého pachu. Dále trvanlivost suroviny (kritická mez je vyhovující trvanlivost). Dalším znakem je přítomnost škůdců a jakosti suroviny z hlediska cizích příměsí (bez škůdců, bez výskytu anorganických nečistot). A posledním znakem jsou alergeny, z hlediska chemického nebezpečí (křížení alergenů). Kontrolu a zápis provádí mísiči těsta, obsluha varny a moučného hospodářství, pracovnice náplní a polev a pracovnice připravující krém do jahodového dortíku. Četnost kontrolování je prováděno u každé suroviny před zpracováním. Kontrolu záznamu provádí mistr.

Do formuláře po důkladné kontrole zapíše datum, směnu, čas, jednotlivé šarže zpracovávaných surovin. Dále zapíše, zda je zpracovaná surovina bez závad, případný druh závadné suroviny a její identifikace a popis. Při neshodě je stanoveno nápravné opatření.

CCP 3 je detektor kovu – funkce detektoru. Detektor kovu zajišťuje bezpečnost potravin z hlediska fyzikálního (zachytí možné cizí částice). Kontrola detektoru kovu je prováděna mistrem, nebo způsobilou osobou, a to manažerem kvality, technologem, případně vedoucím výroby. Kontrola je prováděna na začátku směny, v hodinových intervalech během směny, při nájezdu nového výrobku a jedenkrát při konci směny.

Při každé kontrole se nejprve detektorem kovu nejprve nechá projet shodný výrobek a následně je za pomoci etalonů položených na spodní stranu výrobku provedena kontrola funkce detektoru. Prověřování je prováděno pomocí tří následujících etalonů: železný kov, neželezný kov a ocel. V případě, že je výrobek s etalonem vyřazen, je funkčnost detektoru správná.

Pokud je výrobek vyřazen při výrobě do uzamčeného sběrného boxu, je obsluha balicího stroje povinná oznámit vyřazení neshodného produktu mistrovi a ten pracovníkovi oddělení kvality. Mistr a pracovník kvality ověří správnou funkci detektoru pomocí etalonu a zachycené výrobky prověří znovu detektorem. Není-li výrobek podruhé detektorem vyřazen, je vpuštěn dále do dalšího procesu balení. Případě opětovné detekce je nutné zjistit příčinu, proč byl produkt vyřazen. Výrobek je rozdroben, až jsou nalezeny všechny kovové nečistoty. O nálezku se sepiše záznam a manažerem kvality je provedena analýza nebezpečí a je stanoveno nápravné opatření. S tímto nálezem je seznámena obsluha balicí linky a poté je vyřazený výrobek zlikvidován.

CCP 4 síta jsou kritický kontrolní bod, u něhož se sleduje neporušenost síta a kontrola přepadu (prosévací zařízení). Sledování probíhá jednou denně a kontrolu provádí technolog. Počet kontrolovaných sít je deset na místech, kde jsou síta potřebná (prosev mouky, cezení plev). V případě poškozeného síta je třeba informovat mistra a manažera kvality a v případě prosévacího zařízení pracovníka údržby. Při zjištění poškozeného síta musí suroviny projít přes jiné síto, dokud nebude poškozené síto nahrazeno novým či opraveno. Kontroly a případné nápravné opatření se zapisuje do určeného formuláře. Zapsán je: datum, čas, typ síta, funkce síta (zdali je v pořádku), jméno zapisovatele a nápravné opatření.

4.3.2 Popis kontrolních bodů

Prvním kontrolním bodem je **CP 1 příjem surovin a obalů**. Sledovaným znakem je stav obalu, datum použitelnosti a správnost suroviny. Kontrolu provádí skladník u každé dodávky. Kritickou mezí je například nepoškozený a čistý obal. Nápravným opatřením u překročení kritické meze je například vrácení dodávky dodavateli.

CP 2 je určeno pro kontrolu **skladování v chladících boxech**. Sledovaným znakem je teplota, která je kontrolována každý den pracovníci plev a náplní. Kritickou mezí je stanovená teplota pro jednotlivé chladící boxy. V případě teplot mimo vyznačený limit je třeba provést kontrolní měření teploty a následně po jedné hodině pracovník provede opětovnou kontrolu teploty. Pokud naměřená hodnota není v pořádku, je pracovníkem údržby přenastavena intenzita chlazení. Pokud jsou suroviny nesprávným skladováním znehodnoceny, nesmějí být zpracovány.

CP 3 je kontrolním bodem pro **inverzi cukerného rozvaru**. Sledovaným znakem je teplota a doba inverze, která je kontrolována při každé prováděné inverzi. Kontrolu a následný zápis provádí obsluha varných kotlů. Kritickou mezí pro inverzi cukerného rozvaru je teplota nižší než 111 °C a vyšší než 113 °C a doba inverze je stanovena na tři až čtyři minuty. Při nedodržení doby a teploty inverze je pracovník povinen vyřadit invertní cukr do odpadu. A pokud se nadávkuje větší množství neutralizačního činidla, platí stejný postup jako u předchozího.

Čtvrtým kontrolním bodem je **CP 4 magnet**, který je sledován jednou za dva týdny. Kontrola magnetu spočívá ve vizuálním zhodnocení zachycených nečistot a funkcí zařízení pracovníkem údržby. V případě, že pracovník údržby nalezne magnet v poškozeném stavu, musí dojít ihned k opravě. V případě nálezu velkého množství nečistot je o stavu informován dodavatel.

Jako **pátý bod** je kontrolována teplota a vlhkost ve skladu surovin a obalů, kde je sledovaným znakem závada na skle, teplota a vlhkost. Jednou denně je kontrolována teplota, vlhkost a stav skla na zařízení skladníkem. Případě zjištění naměřených hodnot mimo kritické meze je měření opakováno po jedné hodině. Při zjištění hodnot, které stále překračují kritické meze je nutné zvýšit teplotu akumulátoru, či snížit teplotu větráním.

Posledním kontrolním bodem ve firmě je **CP 6 pečení**. Monitorována je teplota pečení, doba pečení, propečení výrobku, kontrola vzhledu polotovaru před upečením a hmotnost. Kontrola teploty a doby pečení je prováděna na začátku pečení a každou další hodinu. Hmotnost, senzorické hodnocení propeku výrobku a kontrola vzhledu před upečením je prováděno jednou za půl hodiny. Kontrolu a zápis vykonává obsluha LJP (linka jemného pečiva). Kritickou mezí je teplota a doba pečení, senzorické hodnocení a hmotnost výrobku. V případě překročení stanovené kritické meze technolog, nebo mistr upraví parametry na peci a vyčká do vyrovnání teploty a doby pečení. Nedopečené, či spálené výrobky jsou určeny k likvidaci a dále se nezpracovávají.

4.4 Plánování a realizace bezpečných produktů

Procesy potřebné pro realizaci produktů jsou vždy plánované. Je vytvořen plán výcviku (školení), plán interních auditů, postupy pro řízení procesů výroby, balení, skladování a dodávání produktů, řízení procesů týkající se zákazníka, plánování vývoje, nakupování a měření a monitorování produktů. Vše je nastaveno dle interních operačních postupů. Efektivnost těchto postupů je zajištěna pravidelným prověřováním a aktualizací nejméně jednou ročně v rámci přezkoumání vedení.

4.4.1 Analýza nebezpečí

Každé zvolené nebezpečí, které ohrožuje bezpečnost potravin je vyhodnoceno dle míry negativních účinků na zdraví a pravděpodobnosti jejich výskytu. Analýza nebezpečí je zpracována v jednotlivých technologických krocích. Dále v analýze nebezpečí odpadů a analýze rizik požadované standardem IFS.

V rámci bezpečnosti potravin je sepsán seznam rizikových materiálů včetně režimu kontroly. Kontrolováno na provoze je sklo (včetně postupu v případě rozbití skla), tříštivé materiály, dřevo a řízení kovů.

4.5 Ochrana proti škůdcům

Veškerá okna v podniku, která slouží k větrání jsou opatřena štítkem „Okno určené k větrání“ a ochrannou sítí proti hmyzu. Ostatní okna jsou zabezpečena proti jejich otevření. U vchodů do budovy podniku (hlavní vchod do budovy pro výrobní dělníky a venkovní vchod do skladu surovin) jsou umístěny detektory na létající a lezoucí hmyz, které jsou pravidelně kontrolovány. Dále jsou naistalovány deratizační staničky s nástrahou proti hlodavcům.

4.6 Řízení zdrojů

4.6.1.1 Lidské zdroje

Lidské zdroje jsou upravovány interním předpisem, který stanovuje pravidla pro všechny útvary společnosti. V rámci tohoto dokumentu se upravuje plán a realizace výcviku zaměstnanců společnosti, přijímání nových zaměstnanců, stanovení požadavků na jednotlivá pracovní místa a jejich změn, výběr a hodnocení dodavatelů personálních služeb.

Odpovědnost za zabezpečování činností spojených s řízením procesu ve výcviku má jednatel společnosti. Odpovědnosti za jednotlivé činnosti jsou přímo uvedeny ve směrnici a popisech pracovních míst.

Pro **popis odpovědností** jsem vybrala popis postupu přijímání nového zaměstnance, kde popíši jednotlivé činnosti a kdo tuto činnost zajišťuje.

Poptávání a soustředění nabídek pracovních pozic a následný výběr vhodných uchazečů včetně pohovoru a konečného výběru uchazeče zajišťuje personální pracovník a vedoucí provozovny. Vstupní lékařskou prohlídku si každý uchazeč vyřídí sám u smlouveného závodního lékaře. Podmínkou pro přijetí zaměstnance je fakt, že musí být držitelem potravinářského průkazu, bez něho nemůže být do provozu vpuštěn.

Mzdová účetní, či personální pracovník zajišťuje kopie občanského průkazu, karty pojištěnce a karty s číslem účtu. Dále vyřizuje zápočtový list, prohlášení k dani, potvrzení lékařské prohlídky, kopii potravinářského průkazu a kontakt (telefonní číslo).

Vstupní školení PO (požární ochrany) a BOZP (bezpečnosti ochrany zdraví při práci) zajišťuje koordinátor BOZP a vedoucí pracovníci. Školení ze systému bezpečnosti potravin a z hygienického minima včetně provedení prověření zajišťuje oddělení kvality – manažer a specialista kvality.

Personální pracovník či mzdová účetní zajišťují zpracování pracovní smlouvy, mzdového listu zaměstnance, přihlášky na zdravotní a sociální pojištění, náplně práce a kvalifikační požadavky.

Dále zajišťují podpisy jednatele a nového zaměstnance, založení karty důchodového zabezpečení, uložení kopií či dokumentů v PC a archivaci mzdových dokladů.

4.6.1.2 *Technické zdroje*

Společnost má jasně stanovené postupy a zásady pro nové zařízení, údržbu a podpůrné služby.

U **nového zařízení** je to postup pro pořízení nového zařízení, uvedení do provozu a zařazení nového zařízení do systému preventivních prohlídek, údržby a oprav tak, aby nové zařízení splňovalo potřeby a očekávání uživatele.

Údržba se provádí pro zabezpečení požadované technické úrovně a fungování výrobních a obslužných zařízení tak, aby se předcházelo případným havarijním poruchám a snižování jejich technických parametrů. Zároveň zajišťuje jejich bezpečný provoz, požadovanou jakost meziproductů i produktů. Pokud jsou opravy prováděny během výroby musí být omezeny jen na provozně nezbytně nutné a prováděny tak, aby se vyloučila kontaminace potravin, obalů, pracovního prostředí apod. Plánované opravy, rekonstrukce či výměny zařízení jsou prováděny taky, aby byla zachována všechna kritéria o bezpečnosti a zdravotní nezávadnosti. Probíhají zpravidla v době plánovaných odstávek, celozávodních dovolených, či o víkendech. O každé provedené opravě, či výměně zařízení jsou prováděny zápisy do řízené dokumentace. Poruchy se zapisují do knihy závad, což je také jedním z řízených dokumentů.

Podpůrné služby jsou používány zejména k zabezpečování právních předpisů ČR, EU a předpisů limitujících bezpečnost práce, ochranu zdraví při práci, požární ochranu a ochranu životního prostředí. Za zajištění externí služby, která je odpovědná za vypracování a zajištění systému v souladu s požadavky legislativy je zodpovědný jednatel společnosti. Jedná se zejména o školení v oblasti plynových zařízení, BOZP a PO, zajištění ochranných pomůcek apod.

Dle mého provedeného pozorování jsou zařízení ve výrobním provozu v zachovalém stavu, ale staršího data výroby. Dochází k občasným výpadkům především u baličích zařízení, což už firma řeší obnovou nových modernějších zařízení.

Co se týče pracovních pomůcek a různých maziv, která přijdu (nebo mohou přijít) do kontaktu s potravinou jsou používána pouze taková, která jsou schválena pro použití do potravinářství a je na ně vydáno potvrzení od dodavatele.

4.6.1.3 *Hygienický a sanitační řád*

Podnik si stanovuje závazné pokyny pro zabezpečení požadované hygieny a sanitace výrobních prostor, včetně ostatních provozních prostor. Veškeré pokyny jsou v souladu se všemi

zákonnými normami a hygienickými předpisy ČR a EU týkající se zabezpečení zdravotní nezávadnosti. Dále musí odpovídat požadavkům standardu HACCP a IFS a požadavkům zákazníka. Jsou uvedeny v interním dokumentu, které se člení na pokyny se všeobecnou platností pro všechny pracovníky na všech pracovištích, včetně zajištění dezinfekce a deratizace a na pokyny pro konkrétní pracoviště.

Za řízení procesu udržování požadované hygienické úrovně pracovišť zodpovídá jednatel společnosti. Za kontrolu úrovně hygienických podmínek a průběh sanitace je jednatel společnosti a/nebo jím pověřená osoba (v rámci tohoto podniku je pověřenou osobou manažer kvality).

Sanitace je vykonávána na každém pracovišti a následně zapsána do příslušného formuláře. Přehledy pro jednotlivá pracoviště včetně záznamových listů jsou uvedeny ve formulářích s příslušným označením v elektronické podobě a vždy je vytištěn na příslušném pracovišti formou výpisu. Vedoucí pracovníci (mistři) mají k dispozici pouze aktuální verze formulářů, na které jsou školeni. Kontrolou jsou pověřeni technolog, manažer kvality a specialista kvality. Provádí se jednou týdně a jednou měsíčně a je o ní proveden záznam do příslušného formuláře. Při zjištění neshody jsou definována nápravná opatření s určeným termínem nápravy. Při další prováděné provozní inspekci jsou zjištěné neshody opětovně kontrolovány. Při kontrole provozních prostor je zahrnuto i sledování výskytu škůdců. Pokud je zaznamenán výskyt škůdců, představitel vedení (manažer kvality) kontaktuje externí firmu, která dle výskytu provede lokální ošetření. S externí firmou jsou písemně smlouveny návštěvy v pravidelných časových intervalech jako prevence (jednou měsíčně na provozovnách a jednou za dva měsíce v externím skladu).

Co se týče požadavků na pracovníky společnosti jsou zavedeny následující podmínky:

1. Vstupní lékařská prohlídka

Jak už jsem zmiňovala výše, každý nový zaměstnanec je povinen před nástupem do společnosti absolvovat vstupní prohlídku k zajištění zdravotní způsobilosti u smluvního lékaře. Všichni pracovníci musí mít potravinářský průkaz, jehož kopie je uložena u personálního oddělení a originál si jednotlivci nosí u sebe.

2. Znalosti nutné k ochraně veřejného zdraví

Každý pracovník musí znát zásady k ochraně veřejného zdraví (tzv. hygienické minimum) a uplatňovat tyto znalosti při každodenní pracovní činnosti. Tyto vědomosti získává ze školení,

kteře probíhá vždy při nástupu do společnosti. Toto školení je pro všechny pracovníky pravidelně opakováno ve frekvenci jednou ročně.

3. Osobní hygiena a pracovní oděv

Před vstupem do výroby je umístěn turniket, kterým musí procházet každý pracovník. Vstup je umožněn pouze po aplikaci dezinfekčního prostředku speciálním aplikátorem na ruce, který následně uvolní průchod zaměstnance. Dále je každý pracovník povinen si během směny pravidelně musí umývat ruce pod teplou vodou s dezinfekčním mýdlem a po usušení do papírových ručníků ještě aplikovat dezinfekci.

Každý pracovník musí mít přírodní a krátce střižené nenalakované nehty, tak aby se zamezilo možné kontaminaci výrobku. Pokud dojde řeznému poranění pracovníka, ihned se vzniklá situace nahlásí vedoucímu pracovníkovi/mistrovi a pracovník musí být bezodkladně ošetřen. V případě menšího poranění, je nutné ošetřit zranění modrou detekovatelnou náplastí. Pokud dojde k potřísnění výrobků, či výrobního zařízení, výrobní dělníci ihned zajistí očistu a dezinfekci. Kontaminované výrobky jsou následně zlikvidovány.

Pracovníkům při nástupu do zaměstnání společnost Goldfein CZ s.ro. poskytne dvě bílá trička s krátkým rukávem, dvoje plátěné kalhoty s kapsou všitou z vnitřní strany a po ukončení tří měsíční výpovědní lhůty pracovní obuv. Na nové oblečení mají zaměstnanci nárok jedenkrát za rok. Na obuv jednou za dva roky, nebo po opotřebenosti. Veškeré vydané oblečení je zapsáno ve formuláři určeném k evidenci převzatých OOPP (osobní ochranné pracovní pomůcky) Jednou týdně je špinavé prádlo odesíláno do profesionální prádelny. Je zakázáno nosit jiné oblečení, než které jim bylo přiděleno. Své oblečení si ukládají do přidělených skříněk. Do jedné ukládá pracovní oděv a do druhé civilní oblečení. Dělá se to z důvodu znemožnění kontaminace pracovního oblečení civilním oděvem.

Na pracovištích, kde pracovník přijde do přímého kontaktu s hotovým nezabaleným výrobkem musí mít na ruku jednorázové gumové rukavice. Dále je povoleno nosit jednorázovou zástěru na pracovištích kde může dojít k zašpinění oděvu (například mazání plátu jahodového dortíku). Dále nesmí mít na sobě jakékoliv šperky (včetně snubního prstenu), je přízně zakázáno si s sebou nosit neregistrované předměty jako je například vlastní nůž, nůžky apod.

4. Potraviny zaměstnanců

Potraviny zaměstnanců určené ke konzumaci je možné skladovat pouze ve stanoveném prostoru. Společnost Golfein CZ s.r.o. má pro tyto účely vyhraněnou denní místnost, kde jsou k dispozici dvě lednice, dvě mikrovlnné trouby, kuchyňský kout a jídelní stoly se židlemi.

Zde je jediné místo, kde mohou výrobní dělníci potraviny konzumovat a skladovat. Dalším takovým místem je dílna údržby a administrativní prostory. Žádné jídlo se nesmí vnášet do výrobního prostoru, ani v případě jeho přenášení. Zaměstnancům není povoleno vnášet do budovy syrové maso, ryby, čerstvá tepelně neupravená vejce.

5. Pracovní pomůcky a sanitační prostředky

Ve firmě je zavedeno barevné kódování pracovních pomůcek, používají se dvě barvy. Modře se označují pracovní pomůcky určené k hrubému úklidu. Červené se používají pro úklid výrobních ploch a povrchů, které jsou v kontaktu s výrobkem. Tyto pomůcky od sebe jsou odděleny a pověšeny na určené místo, pokud nejsou zrovna používány. Nesmí se vzájemně dotýkat, jelikož by mohlo dojít ke kontaminaci tzv. čistých pomůcek červené barvy.

Na sanitaci strojů je využíván speciální čistící prostředek určený pro potravinářské provozy a na sanitaci podlah a prostor, které nepřichází do styku s potravinami je využíváno Savo Professional.

6. Alergeny

V provozovně Pardubice jsou vyráběny produkty obsahující vejce, lepek a sušené mléko. Vzhledem k faktu, že se zde vyrábí produkt, který je deklarován jako výrobek bez lepku (kokosová tyčinka Flint) jsou zde stanovena určitá pravidla. V rámci křížení cest je každoročně Flint zasílán do akreditované laboratoře na ověření přítomnosti lepku a vajec. Tento proces se odborně nazývá validace.

Ve složení všech výrobků musí firma vzhledem k používaným plevám stopy skořápkových plodů.

4.7 Specifikace a složení

Ve výrobním závodě v Pardubicích se vyrábí lepený perník, perníčky v cukrové polevě (polévaný a nepolévaný tmavou cukrářskou polevou), strouhaný perník, perník na strouhání, kokosová tyčinka Flint a kostky různých příchutí. Každý výrobek má svoji specifikaci, ve které je uvedeno název výrobku, číslo výrobku, EAN kód výrobku, výrobce, kontaktní informace, dále obecný popis výrobku, smyslové požadavky, chemické požadavky, mikrobiologické požadavky a specifikace obalu. Každá specifikace musí být ověřena a podepsána manažerem kvality.

Každý z výrobků své specifické složení, které je dle množství použitých surovin seřazeno od procentuálně nejvýše zastoupené suroviny po nejméně obsaženou surovinu. Jakmile

obsažená surovina ve výrobku obsahuje méně než 2 % není důležité její pořadí ve složení. K sestavení složení jsou potřebné receptury k jednotlivým meziproduktům a produktům, které vytváří technolog při vývoji výrobku. Dále jsou nezbytné aktuální specifikace jednotlivých surovin použitých při výrobě (informace o alergenech, složení suroviny a případné nutriční/výživové hodnoty).

Nutriční hodnoty uvedené na obalech jednotlivých výrobků jsou prvotně stanoveny akreditovanou laboratoří a pokud nedojde k technologické změně v receptuře, není potřeba její další stanovení. V případě, že k technologické změně nedojde, ověří si interně závod nutriční hodnoty prostřednictvím výpočtu dle specifikací jednotlivých surovin. Při výpočtech jsou povoleny přípustné odchylky. Přípustnými odchylkami se rozumí rozdíly mezi nutričními hodnotami uvedenými na obale a nutričními hodnotami zjištěnými při interních kontrolách, podle nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 1169/2011 ze dne 25.9.2011 o poskytování informací spotřebitelům.

4.8 Vývoj výrobku

Systémovou odpovědnost za stanovení a zlepšování procesu tvorby návrhu a vývoje má vedoucí výroby a provozu a jednatel společnosti. Tyto zodpovědné osoby rozhodují zejména o návrhu a vývoji výrobku u nichž je výroba spojena s investicemi do výrobního zařízení společnosti.

Při vývoji nového výrobku či změny stávajícího výrobku se uplatňuje následující postup:

1. Stanovení požadavku na nový výrobek či úpravu stávajícího výrobku

Požadavek může přijít ze strany zákazníka, vedení společnosti, popřípadě ostatních zaměstnanců v podniku.

2. Vývoj výrobku

Pokud je požadavek schválen jednatelem společnosti vytvoří technolog recepturu, na základě které provede testovací provozní zkoušku. Pokud složení vyžaduje suroviny, které nejsou v závodě používány, musí technolog zadat konkrétní požadavek na surovinu nákupčí. Nákupčí surovin nejprve zajistí specifikace vyžádaných surovin a na jejich základě je rozhodnuto, za může být surovina využívána. Touto záležitostí se zabývá manažer kvality, který kontroluje možnou křížovou kontaminaci (alergeny). Pokud manažer specifikaci a případného nového dodavatele schválí, je dovezen testovací vzorek suroviny.

3. Provozní zkouška

Dalším krokem je testování nové receptury a zda je dostupné technologické zařízení v potřebné kvalitě a kapacitě. O vykonané zkoušce je proveden zápis včetně fotodokumentace. Samotné vzorky jsou následně na poradě vedení. Pokud je senzorické hodnocení většiny účastníků porady kladné, je proveden další test. Tento postup je prováděn alespoň třikrát a následně je stanovena doba trvanlivosti dle požadavků obchodního oddělení.

4. Stanovení doby trvanlivosti výrobku

Doba trvanlivosti se ověřuje z hlediska zdravotní nezávadnosti akreditovanou laboratoří. Výsledky stanovené laboratoří jsou vyhodnoceny manažerem kvality, který v případě vyhovujících výsledků vytvoří specifikaci nového výrobku. V případě přítomnosti nových alergenů ve výrobě/výrobku je nutná validace akreditovanou laboratoří.

5. Výpočet návratnosti investic

Obchodní oddělení stanoví kalkulaci na dle receptury, dále zajistí propagaci nového výrobku na základě vytvořené specifikace a vzorků. Dle zpětné vazby od zákazníka vyhodnotí zdali je uvedení do výrobního procesu výnosné či ztrátové.

6. Logistika

V případě pozitivního vývoje výrobku je posledním krokem určení paletizace, podmínek dopravy a skladování.

7. Konečné schválení

Konečné schválení provádí jednatel společnosti a tým HACCP, který na místě ověří technologický diagram.

4.9 Laboratorní stanovení výrobku a ostatní analýzy

Cílem laboratorních analýz je stanovení zdravotní nezávadnosti výrobků, vody používané do výrobků, rozborů účinnosti sanitace a praní pracovních oděvů. Dále stanovuje četnost těchto rozborů. Začátkem každého roku představitel vedení (manažer kvality) sestavuje plán těchto analýz.

Analýzy se týkají všech výrobku vyráběných na provozovně a provádí se u jednoho výrobku od každého druhu. Případně u více výrobků ze skupiny výrobků. Výrobky jsou odebírány náhodným výběrem a veškeré rozborů se provádí v akreditované laboratoři.

Mikrobiologické požadavky se stanovují jednou ročně u jednotlivých skupin výrobků. Výrobky musí odpovídat mikrobiologickým požadavkům dle platné legislativy. U všech výrobků je nutné stanovit parametr *Bacillus Cereus* (bakterie, která může způsobit otravu jídlem) a Koagulazopozitivní stafylokoky (způsobuje např. infekce kůže). Další mikrobiologické požadavky na výrobky jsou rozděleny dle jednotlivých druhů výrobku (např. celkový počet mikroorganismů, plísně, kvasinky, salmonella).

Fyzikálně – chemické požadavky musí odpovídat chemickým požadavkům na zdravotní nezávadnost dle zákona 110/1997 Sb. a vyhlášce číslo 4 2008 Sb. v platném znění. Stanovují se těžké kovy jako As (arzen), Cr (chrom), Cd (Kadmium), Ni (nikl), Pb (olovo) a Hg (rtuť) a četnost stanovení je jednou za rok.

Nutriční hodnoty výrobku se stanovují u nových výrobků, nebo pokud se změní surovinové zastoupení ve výrobku (receptura). Stanovují se energetické hodnoty, bílkoviny, tuky, sacharidy, cukry, vláknina a sůl.

Laboratorní **stanovení vody** provádí pracovník akreditované laboratoře, který odebere vzorky z míst určených představitelům vedení (manažer kvality). Místa odběru vody jsou určena v místech použití vody do výrobku a dále na konci vodovodního řádu v provozovně (kde voda zůstává nejdéle v potrubí). Dále je stanovena v teplé vodě *Legionella* (bakterie, která může způsobit zápal plic). Podnik Goldfein CZ s.r.o. odebírá vodu z veřejného vodovodního řádu na obou provozovnách a odběrová místa jsou celkem čtyři na každé provozovně.

Stanovuje se krácený mikrobiologický a fyzikálně-chemický rozbor. Četnost stanovení je dvakrát ročně.

Stanovení **účinnosti sanitace**, čistoty prostředí ve výrobě a účinnosti praní oděvů externí firmou je ověřováno v pravidelných intervalech pomocí stěrů ze zařízení, oděvů a spadů z výrobního prostředí. Stěry provádí pomocí stěrových setů a spady pomocí spadových misek. Obojí je doporučeno maximálně jeden den před plánovaným stanovením. Stanovují se celkové počty mikroorganismů. Stěry z rukou probíhají čtyřikrát za rok u dvou náhodně vybraných osob. Stěry a spady z pracovního prostředí jsou stanoveny dvakrát za rok na dvou místech.

Firma dále používá takzvané hygiculty, které jsou určeny k rychlému monitorování mikrobiologické hygieny anebo předběžné identifikaci mikrobů.

4.10 Nakupování

Nákup ve firmě Goldfein CZ s.r.o. má na starosti nákupčí surovin. Z hlediska rozsahu nakupování se jedná o veškeré suroviny, obaly nutné pro pekárenskou výrobu a balení. Dále také ostatní pomocný materiál a služby potřebné k efektivnímu chodu firmy.

Proces nákupu **běžně používaných surovin** se provádí jednou týdně na základě objednávek výrobků od zákazníků. Následně je stanoven výrobní plán, který je zadáván do informačního systému Karát.

Výrobní plán sestavuje vedoucí výroby a provozu v kooperaci s mistry. Dle informací ze systému zadá skladník požadavek na suroviny a obaly. Tento požadavek je dále zpracován podle surovin ve stavu a je následně uložen do systému Karát, kde je k dispozici nákupčí surovin. Ta objedná zadané suroviny a obaly u schválených dodavatelů. Objednávka je vždy uložena v systému Karát a konečné objednání probíhá telefonickou, nebo e-mailovou domluvou s dodavatelem. Dodavatelskou smlouvu vypracovává buď samotný dodavatel, nebo firmou Golfein CZ s.r.o. na základě předběžně stanovených podmínek. Návrh kupní smlouvy, který je již bez připomínek je následně předán k podpisu jednatelem společnosti, nebo osobám, které mají plnou moc jednatele. Plnou moc pro tuto záležitost má nákupčí surovin.

Veškeré zboží musí mít odsouhlasené specifikace pro přejímku od dodavatele. A jednou ročně musí každý dodavatel vyplnit dotazník pro dodavatele.

Při nákupu **nových surovin** je nákupčí surovin povinna vyžádat specifikaci, atest a následně po schválení manažerem kvality a technologem vzorek suroviny. Dále musí nový dodavatel vyplnit dotazník (prohlášení o alergenech, GMO = geneticky modifikované organismy). Pokud technologická zkouška bude vyhovující, zařadí se dodavatel mezi schválené.

Příjem a vyhodnocení dodávek provádí skladník dle kontrolního bodu jedna (CP 1). Charakteristiky jednotlivých kontrolních bodů jsou uvedeny v kapitole 4.7.

V rámci interního systému probíhá hodnocení dodavatelů minimálně jednou ročně. Hodnocení dodavatelů surovin a obalů provádí společně nákupčí surovin, manažer kvality, technolog a vedoucí výroby a provozu. Výsledky hodnocení dodavatelů schvaluje jednatel společnosti. Společnost je povinna vést seznam dodavatelů a přehled služeb do interního formuláře.

Hodnocení dodavatelů služeb, pomocných a technických materiálů (včetně dopravy) provádí vedoucí technického oddělení a vedoucí výroby a provozu, schvaluje jednatel. Provádí se na základě schopnosti plnit požadavků smlouvy nebo objednávky.

Hodnocení dodavatelů surovin a obalového materiálu probíhá na základě níže uvedených kritérií do interního formuláře. Do seznamu schválených dodavatelů jsou řazeni ti, kteří dosáhnou bodovou hranici 35 bodů. Pokud dodavatel nedosáhne této bodové hranice, je ze seznamu vyřazen, nebo má nastaveny zvláštní podmínky technologem a manažerem kvality společnosti. V případě, že je dodavatel podmíněčně schválen (35–50 bodů) provede se jeho opětovné hodnocení po třech měsících znovu. Na základě výsledků je zařazen do příslušné kategorie. Jestliže je dodavatel jako podmíněčně schválený třikrát za sebou, je zařazen jako neschválený.

Tabulka 6 Hodnocení dodavatelů – kritéria pro nakupované materiály 1

1. Kvalita nakupovaných materiálů		2. Přesnost a spolehlivost dodávek	
Výborná	10b	dodávky plněny pružně a dle přání	10b
Velmi dobrá	8b	dodávky plněny přesně dle objednávky	8b
Dobrá	6b	dodávky dodržovány pouze ve stanovených termínech nebo je potřeba objednat zboží dlouhodobě dopředu	6b
ještě vyhovující	3b	dodávky nedodržovány v term. nebo nejsou vůbec přizpůsobovány našim potřebám	3b
nevyhovující	0b	nevykrytí objednávek	0b

Zdroj: vlastní zpracování dle interních dokumentů

Tabulka 7 Hodnocení dodavatelů – kritéria pro nakupované materiály 2

3. Obchodní podmínky (splatnost, konsignační sklady) POUZE DODAVATELÉ OBALŮ		4. Reklamacce	
splatnost více jak 2 měsíce a k dispozici konsignační sklady po dobu 3 měsíce	10b	v průběhu roku do 2% reklamací z důvodu kvality	10b
splatnost 2 měsíce a k dispozici konsignační sklady po dobu 3 měsíce	8b	Do 5% reklamací z důvodu kvality	8b
splatnost méně než 2 měsíce a k dispozici konsignační sklady po dobu 1 měsíce	6b	Do 15% reklamací nebo 1 reklamace z důvodu zdravotní závadnosti	6b
splatnost méně než 1 měsíc a bez možnosti konsignačního skladu	0b	Do 30% reklamací nebo 2 reklamace z důvodu bezpečnosti výrobku	3b
		Více jak 30% reklamací, více jak 2 reklamace z důvodu bezpečnosti výrobku	0b

Zdroj: vlastní zpracování dle interních dokumentů

Tabulka 8 Hodnocení dodavatelů – kritéria pro nakupované materiály 3

5. Spolupráce s dodavatelem		6. Systém řízení jakosti a zdravotní nezávadnosti, hygienické normy	
rychlá a pružná spolupráce	10b	Certifikace dle BRC, IFS, FSSC 22000	5b
vstřícný přístup	8b	Certifikace dle ISO 22000	3b
zájem o spolupráci	6b	Certifikace dle ISO 9001 a HACCP	2b
pomalejší přístup	3b	Nastaven pouze systém HACCP	1b
zdlouhavá jednání	0b	Žádný certifikát ani systém BP	ND

Zdroj: vlastní zpracování dle interních dokumentů

Tabulka 9 Hodnocení dodavatelů – kritéria pro nakupované materiály 4

7. Systém bezpečnosti potravin – řízení alergenů, GMO, cizích předmětů, plnění legislativních požadavků		8. Cena dle aktuální situace na trhu	
všechny 4 aspekty jsou pod kontrolou	5b	nízká cena	10b
3 aspekty jsou pod kontrolou	3b	průměrná cena	5b
2 aspekty jsou pod kontrolou	1b	vysoká cena	0b
1 nebo žádný aspekt pod kontrolou	0b		

Zdroj: vlastní zpracování dle interních dokumentů

U problémových dodavatelů surovin a obalů, případně u necertifikovaných dodavatelů (mají zaveden pouze systém HACCP) je prováděn audit.

4.11 Metrologie

V návaznosti na zákon o metrologii upravuje společnost Goldfein s.r.o. interním předpisem jednotnost a správnost měřidel a měření. Cílem je stanovit, ověřit a udržovat dokumentované postupy pro pořizování a udržování měřidel ve způsobilém stavu tak, aby v případě jejich použití tato měřidla odpovídala požadavkům na ně kladeným a aby měření jimi realizována zabezpečovala kontrolu požadovaných hodnot měřených jakostních parametrů produktů a procesů.

Evidenci měřidel zajišťuje metrolog společnosti, ten dále určí dle druhu a způsobu využití měřidla způsob, kterým je měřidlo ověřeno či kalibrováno. Hlavním rozdílem mezi ověřením a kalibrací je ten, že ověření (cejchování) je prováděno za účelem správnosti měření určitého měřidla a měřidlo musí vyhovovat předepsané přesnosti a chybám měření. Kalibrace je prováděna pro zjištění chyby určitého měřidla a je zapsána do kalibračního listu. Pracovní měřidlo je kalibrováno a stanovené měřidlo dle zákona 505/990 Sb. podléhá povinnému úřednímu ověření.

Měřidla v podniku jsou rozdělena na stanovená, pracovní a informativní (orientační). Součástí evidence stanovených a pracovních měřidel obsahuje: Interní evidenční číslo, název (typ), výrobce, výrobní číslo, zařazení (pracovní/stanovené/informativní), rozsah měření (od do), umístění (účel použití), kalibrace/cejch, datum, platnost a četnost. Přílohou k evidenci měřidel jsou aktuální ověřovací listy nebo úřední značka přímo na měřidle, aktuální kalibrační protokoly.

Stanovená měřidla musí být v pravidelných dvouletých intervalech ověřována externí kalibrační službou, která má autorizaci k této činnosti. Proces ověření je považován za ukončený vystavením ověřovacího listu, nebo opatřením úřední značkou (cejch). Tato měřidla se používají například na vážení hotových výrobků. Jsou označena modrým štítkem.

Ověřovací list musí obsahovat identifikační údaje vystavující organizace, o vlastníku stanoveného měřidla, měřidla samotného (název, výrobce, typ, výrobní číslo, měřicí rozsah, rok výroby). Výrok o výsledku zkoušek – stanovené měřidlo vyhovuje požadavkům příslušných předpisů včetně uvedených příslušných předpisů. Údaje o použitých etalonech, odchylkách, doplňcích, výjimkách z měřících metod a údaje o době platnosti ověření. Dále obsahuje jméno a podpis zaměstnance, který provedl ověření a datum ověření a ostatní formátové údaje, jako jsou například čísla stránek, datum vydání apod.

Pracovní měřidla jsou kalibrována externí službou, která má oprávnění k této činnosti. Výstupem z kalibrace měřidel je kalibrační list. Tato měřidla se používají na kontrolu váhy meziproductů při výrobě. Jsou označeny zeleným štítkem.

V kalibračním listu musí být uveden název a adresa vystavující organizace, datum kalibrace a číslo protokolu, identifikace měřidla, výsledky kalibrace a definice nejistot měření, prohlášení o shodě či neshodě měřidla, razítko a podpis vystavovatele.

Informativní měřidla jsou měřidla, která se nepoužívají pro kázání shody jakostních znaků s požadovanými požadavky. Jsou evidovány v evidenčním listu a identifikovány nalepením žlutého štítku. Neprovoďá se u nich kalibrace.

Vyřazená měřidla jsou opatřena štítkem „Nepoužívat“.

Ve firmě probíhá průběžná **kontrola měřidel**, kdy metrolog u vybraných typů měřidel provádí interní kontrolu vah. Kontrola je prováděna pomocí kalibrovaného etalonu (závaží). Kontrola probíhá položením etalonu třikrát po sobě na váhu, kdy je povolená stanovená odchylka. Pokud je váha v toleranci, provede metrolog zápis o její správnosti, pokud ne, zapíše „nevyhovuje“ a označí měřidlo štítkem „Nepoužívat“.

Ve výrobních a skladovacích prostorách nesmí být používány trubičkové skleněné teploměry a vlhkoměry. Používané teploměry a vlhkoměry musí být připevněny tak, aby nezpůsobovali ohrožení potravin a byla umožněna kontrola naměřených údajů.

4.12 Interní kontroly

Cílem interních kontrol je nalezení případných neshod a návrhů na zlepšení. Dělí se na interní inspekce a na interní audity.

Záznam plánu **interních auditů** se provádí do příslušného formuláře. Plán auditů zpracovává představitel vedení na jeden rok. Všechny požadavky zavedených systému bezpečnosti potravin musí být jednou za rok prověřeny. V případě velkých neshod se může prověření opakovat. Určení auditorů musí být nezávislí na prověřované oblasti a interní audit je zajišťován buď vlastními proškolenými pracovníky, nebo externími auditory.

Interní audity dělíme na roční audity a inspekce provozu měsíční a týdenní. Realizace ročního interního auditu je zahájena oznámením termínu plánovaného interního auditu představitel vedení. Tento termín je oznámen nejméně jeden měsíc předem. Během realizace auditu dochází ke shromažďování neshod a důkazů o plnění a neplnění stanovených pravidel a kritérií. V rámci auditu je prověřena dokumentace, plnění neshod z minulého auditu a je provedena kontrola provozu. Na závěr auditu seznámí auditor příslušné odpovědné pracovníky s výsledkem auditu. Poté se provede vyjasnění případných nedorozumění. Následně auditor provede zápis z auditu do příslušného formuláře, který je zpracován pro prověřování požadavků IFS. Dále je zapsán přehled zjištěných neshod do formuláře, který je nazýván „Černá kniha“. Zápis se předá představiteli vedení (manažer kvality) a ten zajistí plnění zjištěných neshod. Jak se audity hodnotí uvádím následující tabulce.

Tabulka 10 Hodnocení požadavků auditu

Požadavek je plněn zcela	20
Požadavek je plněn s malými odchylkami	15
Požadavek je plněn nedostatečně	5
Požadavek není plněn nebo se chyba opakuje	Minus 20 bodů
Systémové neplnění požadavku	NESHODA VELKÁ - minus 15 % z dosaženého počtu
Neplnění požadavku ohrožuje zdravotní nezávadnost	NESHODA KRITICKÁ - minus 50 % z dosaženého počtu

Zdroj: vlastní zpracování dle interních dokumentů

Interní inspekce jsou prováděny v pravidelných intervalech. Podnik má nastavený tento interval na jeden týden malou inspekci, která je zapisována do příslušného formuláře a jednou měsíčně velká inspekce, která se zapisuje také do svého formuláře. Inspekce jsou zaměřeny na

kontrolu provozu (dodržování hygienického minima, ovládání nebezpečí kontaminace cizími předměty, úklidu apod.), dále na kontrolu produktu, která je založena na prověřování dodržování postupů třídění a kontroly hmotnosti. Dalším z kontrolovaných bodů jsou venkovní prostory a kontrola procesu (skladovací teploty apod.).

V případě nalezených neshod je stanovena náprava a v případě opakované odchylky i nápravné opatření. Inspekce provádí členové oddělení kvality s technologem, mistrem a popřípadě s vedením podniku. Výsledkem inspekce je tedy zápis o zjištěných nedostatcích, včetně způsobu nápravy a termínu odstranění neshody. Vše je zapisováno do příslušných formulářů.

5 Možnosti konkurence lepeného perníku

Tato kapitola se zaměřuje na možnosti konkurence lepeného perníku různých příchutí. Nejprve uvádím krátké představení jednotlivých společností. Jako měřítko porovnání jsem zvolila složení jednotlivých perníků.

Pro porovnávání perníků s konkurencí jsem vybrala tyto náplně: švestka, meruňka, jahoda, ovocná.

5.1 Goldfein CZ s.r.o.

Společnost Goldfein CZ s.r.o. jsem již představovala na začátku třetí kapitoly. Pro porovnání konkurence jsem vybrala lepený perník, a tak zde ještě uvádím druhy, které tato společnost vyrábí. Jedná se o perníky polévané tmavou cukrářskou polevou a světlou cukrářskou polevou různých příchutí. Společnost vyrábí perníky s označením PAMEP (Pardubický medový perník) jejichž příchutě a polevy uvádím v následující tabulce. Dále vyrábí perníky privátních značek jako je například Penam, či Aro.

Tabulka 11 Přehled perníků PAMEP

PŘÍCHUŤ	POLEVA
Švestka	tmavá
Meruňka	bílá
Višeň	tmavá
Jahoda	tmavá
Borůvka	tmavá
Rybíz	tmavá

Zdroj: Vlastní zpracování dle interních dokumentů

5.2 Dubea s.r.o

Společnost Dubea byla založena roku 1888 panem Josefem Šmídem, kdy se výroba zaměřovala na řemeslnou cukrářskou výrobu. Postupným rozvojem firmy došlo i na rozšíření sortimentu o medové perníky. Po první světové válce tak podnik přešel z řemeslné výroby na tovární. Jako nejznámější výrobek té doby firma uvádí perník na strouhání vyráběný z žitné mouky, který rozváželi nejen po Čechách a na Slovenku, ale i do oblasti Podkarpatská Rus.

V roce 1991, po navrácení podniku dědiců původního majitele díky restituci, proběhla v podniku rozsáhlá rekonstrukce a modernizace. Firma vyrábí výrobky dle tradičních receptur původních zakladatelů.

Jako svou konkurenční výhodu Dubea s.r.o. vidí v tom, že si zakládá na zpracování z kvalitních surovin a striktním dodržování starodávných receptur perníkového těsta. Do těsta přidává vysoký podíl včelího medu, čímž zaručuje dlouhodobou vláčnost, nezaměnitelnou chuť a perníkové koření, které zajistí specifickou vůni výrobku. Jako další konkurenční výhodu firma uvádí širokou paletu výrobků.

Nabídka sortimentu je opravdu široká, zde uvádím pouze příchutě plněných lepených perníků: Meruňka, Lesní směs, Zahradní směs, Malina, Jahoda, Rybíz, Švestka.

Mezi další sortiment patří: Perník na strouhání, Perník neplněný, Perníky různých tvarů, Plněné dortíky (jahoda, káva), Řezy, Perníkové medové pláty (polotovar pro přípravu moučníků).³⁰

5.3 Mokate

Potravinářská skupina Mokate je střeoevropským výrobcem čaje, kávy, trvanlivého pečiva a dalších potravinářských produktů. Mezi značky skupiny Mokate patří například Babička Růženka, Loyd, Tigo, NYcoffee, Minutka.

Firma má zajímavou historii od jejích prvopočátků roku 1900 v obci Dobrá, dnešní území České republiky, já jí ve zkratce představím od roku 1990, kdy se původní název mění na název MOKATE (zkratka jména nové majitelky). V této době je výroba zaměřena na instantní smetanu do kávy. O čtyři roky později si firma MOKATE Capuccino získalo polský trh a zájem o její výrobky je velice vysoký. Vzhledem k tomu se začal stavět další závod. O rok později už stál nový závod, sortiment byl rozšířen o více než sto položek a zájem o výrobky stále rost (v této době export zahrnoval 10 zemí). V roce 2001 je zásadní v tom, že firma je už tak velká

³⁰ Historie společnosti Dubea. Dostupné z: <http://www.dubea.cz/index.php/kontakty>.

a a export pokrývá všechny světadíly, že dojde k rozčlenění do jednotlivých struktur (pro zahraniční a vnitrostátní trh). K roku 2009 firma Mokate tvoří integrovanou skupinu devíti firem (šest z nich má sídlo mimo Polsko), kam se řadí i MOKATE Česko (Mokate Czech, s.r.o.), Timex (ČR) a Marila (ČR).

Právě tento fakt, že od roku 2009 je Marila součástí (Mokate tuto společnost koupila), rozšířila své výrobní portfolio mimo jiné právě o perníky. Mezi ostatní výrobky patří oplatky a různé druhy zrnkové kávy.³¹

5.4 Tesco Value

Dle získaných informací v rámci osobních rozhovorů jsem nedokázala zjistit informace o výrobcích perníků pro Tesco. Podařilo se mi zjistit, že firma, která chce vyrábět pro obchodní řetězec Tesco, musí splňovat jimi sestavený standard kvality Tesco „Standard pro výrobu potravin“, který je veřejně dostupný na internetové adrese <https://itesco.cz/Files/dokumenty-ke-stazeni/pro-dodavatele/tesco-food-manufacturing-standard-cz/>. Seznam držitelů certifikátu se mi nepodařilo najít. Po prozkoumání normy jsem došla k závěru, že je velice podobná základní normě ISO 22000.

5.5 Erben s.r.o

Perníkářství a cukrářství Erben s.r.o. sídlí v městečku Miletín, který je známý zejména tím, že to rodilé městečko Karla Jaromíra Erbena. Kořeny společnosti sahají do roku 1820, kdy se výroba zaměřovala na výrobu figurek z perníkového těsta (svatí, husaři, rejtaři, kohouti, srdce apod.), které se natíraly barvou a leštily kličem. Dále se sortiment rozšiřoval o zdobený perník, plněné perníky, perníky na strouhání, výrobu tureckého medu a marcipánu.

V roce 1864 se začal vyrábět perník plněný ořechovou náplní polévaný cukrovou polevou a zdobený mandlí, známý jako „Modlitbička“, který je několikrát oceněn a vyrábí se dodnes. Na omezení výroby došlo v době protektorátu a v poválečné době došlo na přetření rodové tradice, které trvalo 42 let. „*Nový výrobci v rozmezí let 1949 – 1991 pod názvy, nejdříve Pardubický perník, n.p. Hr.Králové později Jednota s.d. Hořice a nakonec Východočeské pekárny a cukrárny Pardubice již tradiční modlitbičky nevyráběli zejména kvůli jejich názvu tíhnoucím ke křesťanství pouze občas v čase miletínské pouti rozšířili svůj sortiment o napodobeninu, kterou prodávali pod názvem Miletínky.*“³²

³¹ Historie společnosti Mokate. Dostupné z: <https://www.mokate.cz/skupina-mokate,djiny,128.html>.

³² Modlitbičky společnosti Erben s.r.o. Dostupné z: http://www.cukrarna-erben.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=3&Itemid=2.

Od roku 1991, kdy se výroba vrátila zpět původním majitelům byla založena firma Erben s.r.o. Její výrobové portfolio je založeno na perníkárských i cukrářských výrobcích včetně již zmiňovaných Modlitbiček.³³

5.6 Rej s.r.o.

Tato společnost vznikla roku 1998 a zaměřovala se na výrobu perníku dle tradiční rodinné receptury. Tyto výrobky zprvu dodávala do regionálních prodejen. Vlivem vysokého zájmu se společnost rozrůstala a v současné době dodává svůj sortiment velkoobchodům po celé republice. Sezónní nabídky perníků dodává do řetězců jako je Globus, Ahold a Tesco v České a Slovenské republice.

Své výrobové portfolio postupně rozšiřovala. V roce 2008 ho rozšířila o bezlepkové kukuřičné křupky, o dva roky později byla zahájena spolupráce s výživovým specialistou a zařadily se výrobky nutričně výhodnější (celozrnné těstoviny, sušenky, čaje).³⁴

5.7 Porovnání jednotlivých výrobků

V následujících tabulkách jsou uvedeny jednotlivá složení výrobků.

První sloupec každé tabulky (žlutě vyznačený) obsahuje jednotlivé suroviny, které jsou obsaženy v porovnávaných pernicích. U složek, které jsou ve výrobcích v procentuálním a váhovém zastoupení je uveden rozdíl. Písmena značí jednotlivé výrobce a pokud u produktů není uvedeno procentuální zastoupení srovnávaných surovin, nejsou zde uvedeny. V dalších sloupcích jsou uvedena jednotlivá složení vybraných výrobků a modře jsou zvýrazněny suroviny nevyskytující se ve výrobcích firmy Goldfein CZ s.r.o. Červeně napsaná čísla vyznačují surovinové zastoupení v jednotlivých produktech.

³³ Historie společnosti Erben s.r.o. Dostupné z: http://www.cukrarna-erben.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=3&Itemid=2

³⁴ Historie společnosti Rej s.r.o. Dostupné z: <http://www.vitecojite.eu/>.

Tabulka 12 Složení švestkového perníku

ŠVESTKOVÝ PERNÍK	Švestkový perník Goldfein - perník se švestkovou náplní polévaný cukrářskou polevou tmavou	Mokate - TRADIČNÍ MEDOVÝ PERNÍK ŠVESTKA - medový perník s ovocnou náplní se švestkami	TESCO PERNÍK S NÁPLNÍ SE ŠVESTKAMI - perník s ovocnou náplní se švestkami v tmavé polevě	DUBEA švestkový medový perník - MEDOVÝ PERNÍK SE ŠVESTKOVÝMI POVIDLY A TMAVOU CUKRÁŘSKOU POLEVOU	ERBEN MILETÍNSKÝ ŠVESTKOVÝ PERNÍK MEDOVÝ - medový perník s ovocnou náplní se švestkami (21%) v tmavé cukrářské polevě (18%)
Pšeničná mouka	2 Pšeničná mouka	1 Pšeničná mouka	1 Pšeničná mouka	3 Pšeničná mouka	1 Pšeničná mouka
cukr	4 cukr	4 cukr	3 cukr	4 cukr	2 cukr
Náplň G - 8,1g švestky ve výrobku M - 3,78g švestky ve výrobku T - 4,2g švestky ve výrobku D - není uvedeno kolik je švestková dřev E - 5,04g švestky ve výrobku	1 Ovocná náplň švestková 30 % (švestky 45%, jablečný protlak 25%, cukr, glukózový sirup, višňový protlak, protlak z arónie, regulátor kyselosti: kyselina citronová, želírující látka: pektiny, pitná voda, barvivo E150d,aroma) 7 ovocná složka (jablečný protlak, cukr, glukózový sirup, višňový protlak, protlak z arónie, regulátor kyselosti: kyselina citronová, želírující látka: pektiny, aroma, pitná voda)	2 18% (ovocný protlak [jablko, švestka, višň, arónie], sušené švestky 27 %), cukr, glukózový sirup, želírující látka (pektiny), pitná voda, modifikovaný škrob E1442, kyselina citronová, aroma, barvivo E150d, pitná voda)	9 20% (ovocný protlak jablko, ovocný protlak švestka 35%, cukr, glukózový sirup, kyselina (kyselina citronová), želírující látka E440 (i), modifikovaný škrob E1442, aroma, barvivo E150d, voda).	1 švestková povidla 29% (švestkový lektvar, švestková dřev X% [podíl ovocné sušiny ze švestek nejméně 75%, jablečná dřev 25%], cukr, glukózový sirup, kyselina citronová, aroma)	3 povidlová náplň švestková 21% (švestkový protlak 40%, cukr, pitná voda, kukuřičný škrob, jablečný protlak, regulátor kyselosti – kyselina citronová, skořice, barvivo E150d, konzervant – sorban draselný, aroma) 6 ovocná směs (cukr, ovocné protlaky (jablečný, meruňkový), pitná voda, maltodextrin, želírující látka – pektiny, regulátor kyselosti – kyselina citronová, konzervant – sorban draselný, barvivo E120, aroma)
Poleva G - 17% - zde navíc sušená syrovátka - alergen, částečně ztužený tuk M - 16% T - 15% D - 23% E - 18% - zde navíc sušená	3 17% [cukr, částečně ztužený rostlinný tuk - palmový, kakaový prášek se sníženým obsahem tuku, sušená syrovátka, emulgátor: lecitiny (soja), aroma]	3 16% (cukr, částečně ztužený rostlinný tuk [palmový, palmový, sojový, řepkový, shea, olej v různém poměru], kakaový prášek se sníženým obsahem tuku, emulgátor (sojový lecitin), vanilkový extrakt)	10 15% - cukr, plně ztužený palmojadrový olej, kakaový prášek se sníženým obsahem tuku, emulgátor (sojové lecitiny), aroma	2 23% (cukr, plně ztužený rostlinný tuk – palmojadrový a palmový, kakaový prášek se sníženým obsahem tuku, emulgátor: sojový lecitin, aroma)	4 18% cukrářská poleva tmavá (cukr, plně ztužený rostlinný tuk (palmový), kakaový prášek se sníženým obsahem tuku, sušená syrovátka, emulgátor (sojový lecitin), aroma)
Fruktózo-glukózový sirup	5 Glukózový sirup	5 Fruktózo-glukózový sirup	2 fruktózo-glukózový sirup		
Vejce	6 Vejce	6 Vejce	4 Vejce	7 Vejce	9 Vejce
Med G - pod 1% M - 1% T D - 7% E - 5,2%	9 Med	7 Pekařský med 1%	5 med	5 med 7%	8 med 5,2%
Kypřicí látky	10 uhličitan amonný, uhličitan sodný	8 uhličitan amonný, uhličitan sodný	6 uhličitan amonný, uhličitan sodný	8 uhličitan amonný, uhličitan sodný	10 uhličitan amonný, uhličitan sodný
Pitná voda	8 Pitná voda	9 Pitná voda		6 pitná voda	7 pitná voda
Perníkové koření	11 Perníkové koření	10 Perníkové koření	7 Perníkové koření	9 Perníkové koření	11 Perníkové koření
Regulátor kyselosti			8 kyselina chlorovodíková		
Tuk					5 částečně ztužený rostlinný tuk (palmový)
Kakaový prášek se sníženým obsahem tuku	12 Kakaový prášek se sníženým obsahem tuku				
Vanilkový extrakt/aroma					

Zdroj: vlastní zpracování dle interních dokumentů a vlastního šetření

Tabulka 13 Složení meruňkového perníku

MERUŇKOVÝ PERNÍK	Meruňkový perník Goldfein - perník s meruňkovou náplní polévaný cukrářskou polevou tmavou	ERBEN MILETÍNSKÝ MERUŇKOVÝ PERNÍK MEDOVÝ - medový perník s ovocnou náplní meruňkovou (21%) v tmavé cukrářské polevě (18%)	REJ TRADIČNÍ PLÁNSKÝ PERNÍK S OVOCNOU NÁPLNÍ - perník v tmavé polevě s ovocnou náplní
Pšeničná mouka	2 Pšeničná mouka	1 Pšeničná mouka	1 Pšeničná mouka
cukr	4 cukr	2 cukr	2 invertní cukr
Náplň G–2,88g meruněk ve výrobku M – není možné, aby se perník jmenoval meruňkový, není zde procento meruněk – nepřítomna meruňková složka v náplni, nejsou ani vyznačené alergenyl! R	1 Ovocná náplň meruňková 30 % (cukr, glukózový sirup, ovocný protlak jablko, ovocný protlak meruňka 16 %, regulátor kyselosti: kyselina citrónová, želírující látka: pektiny, ovocný protlak višně, aroma, pitná voda) 7 ovocná složka (jablečný protlak, cukr, glukózový sirup, višňový protlak, protlak z arónie, regulátor kyselosti: kyselina citrónová, želírující látka: pektiny, aroma, pitná voda)	3 džem ovocný (směs ovocných protlaků, cukr, glukózový sirup, škroby E1442 a E 1422, želírující látka pektin, kyselina citrónová, aroma), 4 ovocná náplň meruňková 21 % (cukr, ovocný protlak, pitná voda, pektin E 440, modifikovaný škrob , kyselina citrónová, konzervant E202 , přírodní barvivo E120 , aroma)	3 ovocná směs 20 % (cukr, směs ovocných dřeví X% (jablko, meruňka 10%), konzervační látka: sorban draselný , želírující látka: pektin, regulátor kyselosti: kyselina citrónová, aroma, barvivo: paprikový extrakt)
Poleva G–17 % - částečně ztužený tuk E–18 % R	3 17 % [cukr, částečně ztužený rostlinný tuk – palmový, kakaový prášek se sníženým obsahem tuku, sušená syrovátka , emulgátor: lecitiny (sója), aroma]	5 18 % (cukr, ztužený rostlinný tuk, kakao, kakaová hmota, sušené mléko, sušená syrovátka , emulgátory: sojový lecitin a E476)	5 (cukr, ztužený palmojadrový tuk, kakaový prášek se sníženým obsahem tuku, sušená syrovátka , sušené odstředěné mléko, emulgátor: sojový lecitin , polyglycerolpolyricinoleát , vanilkový extrakt)
Fruktózo-glukózový sirup	5 Glukózový sirup		
Vejsce	6 Vejce	8 Vejce	4 Vejce
Med G - 1 % E - 5,2 % R	9 Med	7 Med 5,2 %	6 Med
Kypřicí látky	10 uhličitany amonné, uhličitany sodné	9 uhličitany amonné, uhličitany sodné	8 uhličitany amonné, uhličitany sodné
Pitná voda	8 Pitná voda	6 Pitná voda	
Perníkové koření	11 Perníkové koření	10 Perníkové koření	7 Perníkové koření
Regulátor kyselosti			
Tuk			
Kakaový prášek se sníženým obsahem tuku	12 Kakaový prášek se sníženým obsahem tuku		
Vanilkový extrakt/aroma			

Zdroj: vlastní zpracování dle interních dokumentů a vlastního šetření

Tabulka 14 Jahodový perník

JAHOODOVÝ PERNÍK	Jahodový perník Goldfein - perník s jahodovou náplní polévaný cukrářskou polevou tmavou	TESCO PERNÍK S NÁPLNÍ S JAHODAMI - perník s ovocnou náplní s jahodami v tmavé polevě	REJ TRADIČNÍ PLÁNSKÝ PERNÍK S JOGURTOVOU POLEVOU - perník v jogurtové polevě s ovocnou náplní	Mokate – TRADIČNÍ MEDOVÝ PERNÍK JAHŮDKA - medový perník s ovocnou náplní s jahodami
Pšeničná mouka	2 Pšeničná mouka	1 Pšeničná mouka	1 Pšeničná mouka	1 Pšeničná mouka
cukr	4 cukr	3 cukr	2 invertní cukr	4 cukr
Náplň G–1,8g jahod ve výrobku T–0,6g jahod ve výrobku R M	1 Ovocná náplň jahodová 30 % (cukr, ovocný protlak jablko, glukózový sirup, ovocný protlak jahoda 10 %, ovocný protlak višně, ovocný protlak z aronie, regulátor kyselosti: kyselina citrónová, želírující látka: pektiny, aroma, voda) 7 ovocná složka (jablečný protlak, cukr, glukózový sirup, višňový protlak, protlak z aronie, regulátor kyselosti: kyselina citronová, želírující látka: pektiny, aroma, pitná voda)	9 20 % - ovocný protlak jablko, cukr, glukózový sirup, ovocný protlak aronie, ovocný protlak jahoda 5 %, cukr, modifikovaný škrob E1442, kyselina (kyselina citrónová), želírující látka E440 (i), regulátor kyselosti E333, aroma, voda	3 ovocná směs 20 % (cukr, směs ovocných dřeví x% (jablko, jahoda 10%), konzervační látka: sorban draselný, želírující látka: pektin, regulátor kyselosti: kyselina citrónová, aroma, barvivo: E163)	2 18 % (ovocné protlaky X % [jablko, jahoda 5 %, višně, aronie], cukr, glukózový sirup, želírující látka (pektiny), pitná voda, modifikovaný škrob E1442, kyselina [kyselina citrónová], aroma)
Poleva G–17 % - částečně ztužený tuk T–15 % - zde není sušená syrovátka – alergen R – částečně ztužený tuk M–16 %	3 17 % [cukr, částečně ztužený rostlinný tuk – palmový, kakaový prášek se sníženým obsahem tuku, sušená syrovátka , emulgátor: lecitiny (sója), aroma]	10 15 % - cukr, plně ztužený palmojádrový olej, kakaový prášek se sníženým obsahem tuku, emulgátor (sójové lecitiny), aroma	5 jogurtová poleva (cukr, částečně ztužený palmojádrový tuk, sušená syrovátka , jogurtový prášek 2 %, kyselina citrónová, emulgátor: sójový lecitin , aroma)	3 16 % (cukr, plně ztužený rostlinný tuk [palmojádrový], kakaový prášek se sníženým obsahem tuku, emulgátor (sójový lecitin), vanilkový extrakt)
Fruktózo-glukózový sirup	5 Glukózový sirup	2 fruktózo-glukózový sirup		5 Fruktózo-glukózový sirup
Vejce	6 Vejce	4 Vejce	4 Vejce	6 Vejce
Med G–1 % T R M - 2,5 %	9 Med	5 med	6 Med	7 Pekařský med 2,5 %
Kypřící látky	10 uhličitany amonné, uhličitany sodné	6 uhličitany amonné, uhličitany sodné	9 uhličitany amonné, uhličitany sodné	8 uhličitany amonné, uhličitany sodné
Pitná voda	8 Pitná voda			9 Pitná voda
Perníkové koření	11 Perníkové koření	7 Perníkové koření	7 Perníkové koření	10 Perníkové koření
Regulátor kyselosti		8 kyselina chlorovodíková		
Tuk				
Kakaový prášek se sníženým obsahem tuku	12 Kakaový prášek se sníženým obsahem tuku		8 Kakaový prášek se sníženým obsahem tuku	
Vanilkový extrakt/aroma			10 Vanilkový extrakt/aroma	

Zdroj: vlastní zpracování dle interní dokumentace a vlastního šetření

Tabulka 15 Složení ovocného perníku

PERNÍK OVOCNÝ	Ovocný perník Goldfein - perník s ovocnou náplní polévaný cukrářskou polevou tmavou	DUBEA ovocný perník s náplní – zahradní směs - MEDOVÝ PERNÍK S DŽEMOVOU NÁPLNÍ ZAHRADNÍ SMĚS A TMAVOU CUKRÁŘSKOU POLEVOU	DUBEA ovocný perník s náplní – lesní směs - MEDOVÝ PERNÍK S DŽEMOVOU NÁPLNÍ LESNÍ SMĚS A TMAVOU CUKRÁŘSKOU POLEVOU
Pšeničná mouka	2 Pšeničná mouka	2 Pšeničná mouka	2 Pšeničná mouka
cukr	4 cukr	4 cukr	4 cukr
Náplň G–18 g ovoce ve výrobku D–17,5g ovoce ve výrobku	1 Ovocná náplň 30 % (jablečný protlak, cukr, glukózový sirup, višňový protlak, protlak z arónie, regulátor kyselosti: kyselina citronová; želírující látka: pektiny; pitná voda, aroma), 7 ovocná složka (jablečný protlak, cukr, glukózový sirup, višňový protlak, protlak z arónie, regulátor kyselosti: kyselina citronová, želírující látka: pektiny, aroma, pitná voda)	1 29 % - Džem ovocný zahradní směs (dřeně jablečná a zahradní směs, cukr, glukózový sirup, želírující látka: pektin, kyselina citronová, aroma)	1 29 % - Džem ovocný lesní směs (dřeně jablečná a lesní směs 10 %, cukr, glukózový sirup, želírující látka: pektin, kyselina citronová, aroma)
Poleva G–17 % - částečně ztužený tuk, navíc sušená syrovátka – alergen D–23 %	3 17 % [cukr, částečně ztužený rostlinný tuk – palmový, kakaový prášek se sníženým obsahem tuku, sušená syrovátka , emulgátor: lecitiny (sója), aroma]	3 cukrářská poleva tmavá 23 % (cukr, plně ztužený rostlinný tuk – palmojádrový a palmový, kakaový prášek se sníženým obsahem tuku 16 %, emulgátor (sójový lecitin), aroma)	3 cukrářská poleva tmavá 23 % (cukr, plně ztužený rostlinný tuk – palmojádrový a palmový, kakaový prášek se sníženým obsahem tuku 16 %, emulgátor (sójový lecitin), aroma)
Fruktózo-glukózový sirup	5 Glukózový sirup		
Vejce	6 Vejce	7 Vejce	7 Vejce
Med G – pod 1 % D–7 %	9 Med	5 med 7 %	5 med 7 %
Kypřící látky	10 uhličitany amonné, uhličitany sodné	8 uhličitany amonné, uhličitany sodné	8 uhličitany amonné, uhličitany sodné
Pitná voda	8 Pitná voda	6 voda	6 voda
Perníkové koření	11 Perníkové koření	9 Perníkové koření	9 Perníkové koření
Regulátor kyselosti			
Tuk			
Kakaový prášek se sníženým obsahem tuku	12 Kakaový prášek se sníženým obsahem tuku		
Vanilkový extrakt/aroma			

Zdroj: vlastní zpracování dle interní dokumentace a vlastního šetření

Při porovnání surovinového zastoupení ve složení u jednotlivých výrobků bylo zjištěno, že perníky Goldfein CZ s.r.o. obsahují nejvyšší podíl ovocné složky a na druhou stranu neobsahuje žádnou konzervační látku, jako je u perníků výrobců Erben s.r.o. a Rej s.r.o. Modifikovaný škrob oproti perníku Goldfein obsahují výrobci kromě firmy Dubea. Jak je z jednotlivých tabulek zřejmé, někteří výrobci používají při výrobě svých perníků i další suroviny jako jsou: kyselina chlorovodíková, barviva a aroma.

Dle výsledků šetření je patrné, že firma Goldfein CZ má za největšího konkurenta firmu Dubea s.r.o.

6 Návrhy na změny v řízení jakosti

Kapitola bude rozdělena na to, jak by se mohl změnit systém z hlediska pracovníků a z hlediska managementu.

6.1.1 Zvyšování hygienického standardu v návaznosti na produktivitu práce a snižování nákladů

Jedním z návrhů je **zvyšování hygienických** požadavků. Řešením by mohlo být například nainstalování zásobníků na jednorázové rukavice v provozních prostorách, kde jsou výrobní dělníci v přímém kontaktu s nezabaleným výrobkem. Instalace zásobníků by zjednodušila systém výměny jednorázových hygienických rukavic při změně činnosti, či při případném poškození. V současné době jsou rukavice umístěny v kanceláři mistrů, která je situována před vstupem do výrobní haly a vzdálenost mezi jednotlivými pracovišti je poměrně velká. Zde se dá hovořit i o úspoře vydávaných rukavic a jejich efektivnějším využití. Rukavice si dělníci nebudou brát s sebou do zásoby a odkládat je volně na stolky ve výrobní hale. Čas je též uspořen při cestě pro nové, nebo dojdoucí rukavice.

Vzhledem k základní úrovni vzdělání některých výrobních dělníků nejsou zaměstnanci schopni dávkovat sanitační prostředky v určeném množství, čímž je způsobena zvýšená spotřeba čistících prostředků a tím i jejich neefektivní využití. Řešení by mohlo spočívat v nákupu dávkovacího zařízení na tyto prostředky, které již dávkuje prostředek s daným množstvím vody. Výrobní dělník tudíž již nemusí přemýšlet nad dávkováním. Tímto by se uspořil čas, který může dělník využít ve výrobním procesu. Též by se zvýšila bezpečnost práce při manipulaci s těmito chemickými čistícími prostředky. Z hlediska nevyzpytatelného lidského faktoru nebude možné nechávat obaly s čistícími prostředky mimo určené místo (pokud je obal umístěn na jiném místě, než je určené, může dojít k chemické kontaminaci suroviny nebo nezabaleného výrobku,

výrobní linky). Z ekonomického hlediska dojde k úspoře čisticích prostředků, včetně potřebného příslušenství sloužící k jeho dávkování.

Dalším přínosným řešením by byl nákup úklidového stroje, který ač vyžaduje vyšší pořizovací náklady, tak z pohledu úspory financí za pracovní síly dojde především ke zvýšení **produktivity práce**, jelikož k úklidu velkých ploch bude zapotřebí pouze jeden pracovník. Došlo by také ke snížení nákladů za úklidové pomůcky a prostředky.

6.1.2 Personální požadavky a motivace zaměstnanců

V současné době je pro přijetí nových zaměstnanců do oblasti výroby požadavek na osoby pouze se základním vzděláním. Což v některých případech není zcela dostačující. Zejména z pohledu dodržování veškerých požadavků stanovených oddělením kvality a také dodržování technologického postupu, nebo bezpečnosti práce. Například pokud během výroby dojde k nedodržení technologického postupu při mísení těsta (např. nepřidání kypřidla do jemného pečiva), by byla po upečení následně celá namíchaná dávka znehodnocena a zlikvidována. Zaměstnáním vzdělanějších osob (alespoň střední odborné – výuční list) v těchto důležitých částech výroby by se zamezilo vzniku škod a případných reklamací. Tito kvalifikovanější zaměstnanci by zajišťovali i kontrolní činnosti na určených pracovištích, byli by nazýváni jako tzv. předáci výroby.

V případě přijímání zaměstnanců cizích národností z agenturních společností, je nezbytné zajistit tzv. předáka – koordinátora, který bude vyškolen v českém jazyce a následně předá získané znalosti česky nehovořícím zaměstnancům. Komunikace i samotná pracovní činnost bude efektivnější, nebude docházet k chybám způsobeným špatným porozuměním během komunikace (při práci, provozním školení, školení bezpečnosti práce apod.). V případě neočekávaných situací bude zajištěn rychlý proces jejího řešení.

Dále by se zaměstnanci měli veřejně svými postřehy a nápady zapojit do zvyšování kvality výrobního procesu. Např. za zlepšovací návrhy nebo zjištění a odhalení potencionální neshody by měli být odměněni. Byla by zavedena schránka pro tyto připomínky, návrhy apod.

Motivace zaměstnanců by se dala zvýšit veřejným hodnocením plnění všech požadovaných standardů formou nástěnky, kdy se jednotliví zaměstnanci v měsíci hodnotí značkami pro dodržování nebo nedodržování. To by mohlo být vyhodnoceno pro finanční hodnocení pohyblivé složky pracovníka ve mzdě, byla by odstraněna anonymita a z toho vyplývající negativní přístupy jednotlivých zaměstnanců.

6.1.3 Zvýšení přehlednosti kontrolních bodů

Z hlediska zvýšení povědomosti pracovníků o kontrolních a kritických kontrolních bodech ve výrobním prostředí by dle mého názoru pomohlo barevné rozlišení zmíněných kritických a kontrolních bodů. Navrhuji červeně podložit kritické kontrolní body, aby viditelné že se jedná skutečně o zásadní body, bez kterých nelze bezpečně vyrábět a žlutou barvou navrhuji označit kontrolní body. Vzhledem k zaměstnávání zahraničních pracovníků by byly texty bodů i v druhém cizím jazyce.

6.1.4 Návrhy na zvyšování jakosti

V prvním kvartálu tohoto roku docházelo ke zvyšujícímu se počtu reklamací. Předmětem reklamací, bylo chybějící zboží v kartonech nebo neodpovídající kvalitativní vizuální stav výrobků. Zvyšující se množství reklamací bylo především způsobeno změnou v personálním obsazení výrobních zařízení. Z důvodu nedostatku personálu, způsobeného nedostatečným finančním ohodnocením byla firma nucena zajistit agenturními pracovníky. Řešením by mohl být směnový provozní pracovník kvality, nebo určený odborně vyškolený pracovník z řad výrobních pracovníků. Ten by kontroloval vzhled výrobku a jeho senzorické změny, správnost pracovního postupu, nastavení datumu minimální trvanlivosti a čísla šarže, počty kusů v kartonu, na paletě apod.

Občasně se vyskytují reklamace založené na chybějícím DMT. Tento problém je způsoben vysokou rychlostí výrobní linky, kdy výrobní dělník není zajistit 100% kontrolu každého výrobku. Řešením by mohlo být umístění kontrolního optického systému, který odhalí případné chybějící DMT.

Jako další možné řešení, jak zvyšovat jakost, vidím v navýšení kvalifikace stávajících vedoucích pracovníků, a to účastněním se odborných školení. Jak už jsem zmiňovala výše, školení pravidelně probíhají, já mám tímto doporučením na mysli odborná školení prováděná externími firmami, či odborníky z výrobní praxe, ale i z oboru personalistiky.

Zvýšení jakosti ohledně bezpečnosti a kvality potravin by se dle mého názoru dalo zajistit i zvýšením počtu auditů u dodavatelů obalového materiálu a surovin. Společnost Goldfein CZ s.r.o. by tak mohla zanalyzovat nastavení jejich systémů. Dále také kontrolovat dodržování systému HACCP a jak celkově daný podnik zajišťuje bezpečnost potravin.

Závěr

Cílem této diplomové práce „Řízení jakosti ve vybraném výrobním podniku“ bylo analyzovat současnou činnost integrovaného managementu, zabývající se také jakostí výrobků v podniku. V návrzích práce bude také poukázáno na možnosti vylepšení práce pracovníků podniku, kteří se zabývají jakostí vyráběných produktů.

Práce byla rozdělena do šesti hlavních kapitol. První část byla věnována vysvětlení základních pojmů týkající se jakosti, jejímu vývoji, historii a legislativní úpravě.

Další část se týkala vybraných potravinářských norem jakosti. Největší důraz byl kladen na mezinárodní potravinářský standard IFS Food, kde byly uvedeny formy auditů, jejich průběh a hodnocení, dále zde byl nastíněn proces certifikace, jednotlivé položky požadavků na systém řízení kvality. Mimo normy IFS Food jsou zde stručněji charakterizovány normy jako ISO 22 000 a BRC.

Od třetí kapitoly se práce týkala praktické části. Konkrétně tato kapitola byla věnována charakteristice podniku Goldfein CZ s.r.o. od jeho historie po jeho vývoj, počty zaměstnanců a současné situaci. V dalších kapitolách byl podnik analyzován z hlediska systému bezpečnosti potravin, řízení zdrojů, jakým způsobem podnik zaznamenává procesy apod.

V páté kapitole jsem se zaměřila na konkurenci lepeného perníku vybraných příchutí. Měřítkem bylo zvoleno složení výrobku. Porovnány byly výrobky konkurenčních značek Tesco Value, Erben, Mokate, Rej a Dubea. Z tohoto výzkumu vyšlo, že největším konkurentem na trhu je pro Goldfein CZ s.r.o. společnost Dubea.

V poslední části jsem se věnovala návrhům možných změn v provozu podniku v návaznosti na zvyšování kvality, efektivity práce a úsporám nákladů. Jednalo se například o změny týkající se možnosti zvyšování hygieny, motivace zaměstnanců ke zvyšování kvality apod.

Použité zdroje

- [1] *BRC Global Standard for Food Safety Issue 7. 7.* Great Britain, London: BRC Global Standards, 2015.
- [2] Certifikační schéma. *T Cert* [online]. [cit. 2018-03-22]. Dostupné z: <https://www.tcert.cz/index.php/cz/certifikacni-schema>
- [3] CULLEY, William C. *Environmental and quality systems integration*. Boca Raton, FL: Lewis, c1998. ISBN 15-667-0288-7.
- [4] ČERVENKA, Jaroslav. *Jakost a certifikace potravin*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Credit, 2001. ISBN 80-213-0762-5.
- [5] Česká obchodní inspekce [online]. [cit. 2018-03-02]. Dostupné z: <http://coi.greep.cz/cz/o-coi/pusobnosturadu/>
- [6] ČSN EN ISO 22000. *Systémy managementu bezpečnosti potravin – Požadavky na organizaci v potravinovém řetězci*. Praha: Český normalizační institut, 2006.
- [7] Historie společnosti Dubea. *Dubea* [online]. ČR [cit. 2018-04-20]. Dostupné z: <http://www.dubea.cz/index.php/kontakty>
- [8] Historie společnosti Erben s.r.o. *Cukrárna Erben* [online]. ČR [cit. 2018-04-22]. Dostupné z: http://www.cukrarna-erben.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=3&Itemid=2
- [9] Historie společnosti Mokate. *Mokate* [online]. ČR [cit. 2018-04-22]. Dostupné z: <https://www.mokate.cz/skupina-mokate,djiny,128.html>
- [10] Historie společnosti Rej s.r.o. *Víte, co jíte* [online]. ČR [cit. 2018-04-22]. Dostupné z: <http://www.vitecojite.eu/>
- [11] IFS Food Standard. *IFS certification* [online]. [cit. 2018-04-02]. Dostupné z: <https://www.ifs-certification.com/index.php/en/standards/251-ifs-food-en>
- [12] *International Featured Standards – IFS Food*. 6. Berlín, 2012.
- [13] ISO 22004. *Food safety management systems – Guidance on the application of ISO 22000*. Switzerland, 2014.
- [14] *Krajská hygienická stanice Královéhradeckého kraje* [online]. [cit. 2018-03-2]. Dostupné z: http://www.khshk.cz/articles.php?article_id=27
- [15] *Kvalita a bezpečnost potravin* [online]. [cit. 2018-02-22]. Dostupné z: <http://www.vfu.cz/inovace-bc-a-navmgr/pub-files/realizovane-klicove->

[aktivita/2012-2013/h2rk/index/h2rk-rizeni-kvality-a-bezpecnosti-potravin---tema-1-zs-12-13.pdf](#)

- [16] NENADÁL, Jaroslav, Růžena PETŘÍKOVÁ, Josef TOŠENOVSKÝ, Darja NOSKIEVIČOVÁ a Jiří PLURA. *Moderní systémy řízení jakosti: quality management*. 2. dopl. vyd. Praha: Management Press, 2002. ISBN 80-7261-071-6.
- [17] PYZDEK, Thomas a Paul KELLER. *The handbook for quality management: a complete guide to operational excellence*. Second Edition. New York: McGraw-Hill, 2013. ISBN 978-0-07-179924-9.
- [18] Quality management system. *American Society for Quality* [online]. America, 2018 [cit. 2018-04-02]. Dostupné z: <http://asq.org/learn-about-quality/quality-management-system/>
- [19] *Státní zemědělská a potravinářská inspekce* [online]. [cit. 2018-03-02]. Dostupné z: <http://www.szpi.gov.cz/clanek/kontrolni-cinnost-szpi.aspx?q=Y2hudW09MQ%3d%3d>
- [20] SUCHÁNEK, Petr. *Kvalita jako faktor konkurenceschopnosti podniku*. Brno: Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta, 2011. ISBN 978-80-210-5688-6.
- [21] SUKOVÁ, Irena. *Systémy zajišťování jakosti a provádění kontroly v potravinářství: výběr z potravinářské literatury*. Praha: Ústav zemědělských a potravinářských informací, 1997. ISBN 80-851-2065-8.
- [22] VEBER, Jaromír, Marie HŮLOVÁ a Alena PLÁŠKOVÁ. *Management kvality, environmentu a bezpečnosti práce: legislativa, systémy, metody, praxe*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Management Press, 2010. ISBN 978-80-7261-210-9.
- [23] Výroční zpráva společnosti, sestavená k 31.12. 2015, Sbíрка listin Goldfein CZ s.r.o. *Justice.cz* [online]. ČR: Ministerstvo spravedlnosti České republiky, ©2012-2015 [cit. 2017-11-25]. Dostupné z: <https://or.justice.cz/ias/ui/vypis-sl-firma?subjektId=669879>