

Szakdolgozat

Kraseczki Tamás

2016

**Budapesti Gazdasági Főiskola
Kereskedelmi, Vendéglátóipari
és Idegenforgalmi Kar**

**Egy Nyugat-magyarországi szálloda
vendéglátó szolgáltatásainak
elemzése az élelmiszerbiztonsági
előírások alapján**

Konzulens:

Dr. Schmidt Katalin
Főiskolai docens

Készítette:

Kraseczki Tamás
Turizmus-Vendéglátás szak
Nappali tagozat
2016

Hallgatói nyilatkozat a szakdolgozat leadásához

Alulírott KRASECZKI TAMÁS

a Budapesti Gazdasági Főiskola Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Kar

TURIZMUS - VENDEGLÁTÁS szakos

VEND-SZAK szakirányos NAPPALI tagozatos hallgatója nyilatkozom, hogy
a EGY NYUGAT - MAGYARORSZÁGI SZAKKÖZÉPISKOLA VENDÉGLÁTÓ
SZOLGÁLTATÁSI INGYEN ÉLELMISZERRENDSZERESE AZ ÉLELMISZERREN-
DELIS ÉLELMISZERRENDSZEREK ALAPJÁN

címmel bírálatra és védésre beadott szakdolgozat saját munkám eredménye, amelynek elkészítése során a felhasznált irodalmat a szerzői jogi szabályoknak megfelelően kezeltem (a szükséges lábjegyzet / végjegyzet hivatkozásokat, valamint az ábrák hivatkozását megfelelően helyeztem el).

Budapest, 2015 11. hónap 26 nap


hallgató aláírása

IGAZOLÁS

Konzultációk

Dátum	Téma	Aláírás
2015. 06.24.	Dolgozat fejezeteinek kialakítására önálló munka megbeszélése	Dr. S. S. - dt
2015. 09.15.	Szakdolgoz. arányainak megbeszélése, felmerülő kérdések megvit.	Dr. S. S. - dt
2015. 11.19.	Dolgozat végső, végidőjének kialakítása	Dr. S. S. - dt

(Minimum 3 alkalommal kell a konzulenssel egyeztetni. A dátum mellett szerepelnie kell, hogy miről volt szó az adott időpontban.)

Nyilatkozat

Igazolom, hogy Krasieczky Tamás hallgató (III évfolyam, vendéglátó szakirány tagozat) a konzultációkon 3 alkalommal megjelent. Valamint igazolom, hogy a dolgozat általam látott legutolsó - értelemszerűen nem a végső, a hallgató által leadni kívánt - változata a még javasolt kisebb változtatásokat figyelembe nem véve, kielégíti egy szakdolgozattal szemben támasztott formai és tartalmi követelményeket.

Budapest, 2015. nov. 25.

Dr. S. S. - dt

Tartalomjegyzék

<i>Bevezetés</i>	2
<i>1. Az élelmiszerbiztonság története</i>	7
1.1. Az élelmiszerbiztonság fejlődése Magyarországon	8
<i>3. Útmutató a vendéglátás és étkeztetés jó higiéniai gyakorlatához</i>	11
3.1 Az útmutató célja	11
<i>2. A HACCP rendszer</i>	13
2.1 A HACCP rendszer története	13
2.2 A HACCP célja	15
2.3 A HACCP alapelvei	15
2.4 A HACCP jogszabályi előírásai	18
2.5. A HACCP rendszer ellenőrzése	19
<i>4. A szálloda és a vendéglátóhelyek szolgáltatásainak bemutatása</i>	21
4.1 A szálloda bemutatása	21
4.2 A szálloda vendéglátó szolgáltatásainak bemutatása	23
<i>5. A szállodai vendéglátó szolgáltatások elemzése élelmiszerbiztonsági szempontból</i>	26
5.1 Kínálat, étlaptervezés	26
5.2 Árubeszerzés, árurendelés	29
5.3 Áruszállítás	30
5.4 Áruátvétel	32
5.5 Raktározás	34
5.6 Csomagolás	36
5.7 Előkészítés	37
5.8 Étel- és termékkészítés	39
5.9 Készétel kezelés, tárolás	40
5.10 Tálalás, felszolgálat	41
5.11 Ételmaradék	42
5.12 HACCP rendszer a Hotel Lövérvben	44
<i>6. Hatósági felügyelet, ellenőrzés</i>	46
<i>7. Összefoglalás</i>	48
<i>8. Mellékletek</i>	49
<i>9. Irodalomjegyzék</i>	50

Bevezetés

Az élelmiszerbiztonság az egyik legfontosabb és legnagyobb odafigyelést igénylő témakör a szakmánkban. Az élelmiszerek minősége és előállítása az iparilag fejlett országokban prioritást élvez, az élelmiszer-biztonság szerepe világszerte egyre növekvő a fogyasztók egészségvédelme érdekében. Az élelmiszer olyan termék, amellyel minden személy, minden nap közvetlen kapcsolatba kerül, mint vásárló, ételkészítő vagy fogyasztó. Az élelmiszer – táplálkozás - egészség körforgás kapcsolatának hibamentes működése az élelmiszerbiztonság egyik kulcsfontosságú alappillére. Ezt a kapcsolatot Belton, egy angolszász szerző úgy fejezte ki, hogy az élelmiszer nem termék, hanem kölcsönhatás, azaz bizonyos biológiai anyagok akkor válnak élelmiszerré, ha emberi étvágyat elégítenek ki. Azon túlmenően, hogy az élelmiszer-ellátás alapvető emberi szükségletet elégít ki, nagyon fontos, hogy az milyen hatással van az egészségünkre. Jogos elvárás az, hogy az elfogyasztott élelmiszer ne károsítsa, hanem támogassa szervezetünket. „Az élelmiszer étel csak akkor lesz biztonságos, ha a termelőföldtől az asztalig minden pontján betartják az előírásokat”.¹ (<http://www.kfki.hu/~cheminfo/osztaly/eloadas/farkasj.html>)

Az élelmiszer-előállítás és - forgalmazás nagy volumenű gazdasági tevékenység. Magyarországi elsődleges célja a hazai lakosság számára elegendő mennyiségű és megfelelő minőségű élelmiszer előállítása. A mindennapi hírekből egyre többet lehet hallani a különböző romlott élelmiszerek árusításáról, átcímkezésekről, amelyek sajnos a vendéglátásra is rossz fényt vetnek. Éppen ezért fontos a vendéglátásban a különböző nyersanyagok beszerzése megfelelő és biztonságos forrásból, illetve a továbbiakban az előállított ételek megfelelő körülmények között történő elkészítése és tárolása is nagy odafigyelést igényel.

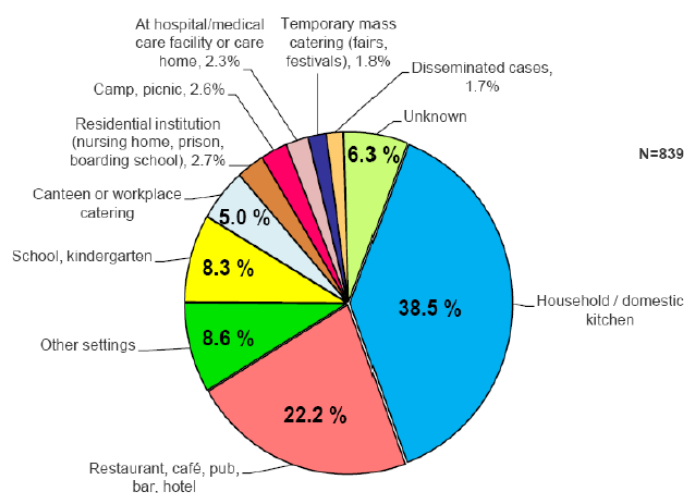
Az élelmiszerek, ételek emberi fogyasztásra való alkalmasságát táplálkozásbiológiai, élvezeti értékük és az egészségügyi biztonságuk határozza meg. Az élelmiszerbiztonsági szabályok be nem tartása a fogyasztók egészségét veszélyeztetheti, súlyos betegségeket okozhat, hatósági ellenőrzések alatt pedig a szabálysértések pénzbírással vagy az adott vendéglátó-ipari egység bezárásával is járhatnak. Népegészségügyi szempontból különösen nagy jelentőségű a vendéglátás

¹ Falusi Gabriella FVM Élelmiszeripari főosztály, www.agraroldal.hu 2002.09.12

és a közétkeztetés keretében végzett tevékenység, mert a nem eléggé körültekintő munkavégzésből vagy az ismeretek hiányából származó higiéniai hibák igen nagy kockázatot jelenthetnek a fogyasztókra és tömeges megbetegedésekhez vezethetnek. (Bíró és Simon, 1998)

Az élelmiszer, étel eredetű megbetegedések statisztikája szerint az ilyen eredetű megbetegedésekhez vezető hibák legnagyobb része a háztartásokban következik be, míg a közétkeztetésben ritkábban fordul elő. Az élelmiszer, étel eredetű megbetegedések gyakoriságát a fejlett ipari országokban 10-30 %-ra becsülik, amelyeknek csak elenyésző része kerül bejelentésre. (Bíró és Simon, 1998)

1. ábra. Élelmiszer, étel eredetű megbetegedések az előfordulási hely szerint
(Forrás: Dr. Szeitzné Dr. Szabó Mária: Élelmiszer eredetű megbetegedések nemzetközi kitekintésben 2015.04.07)



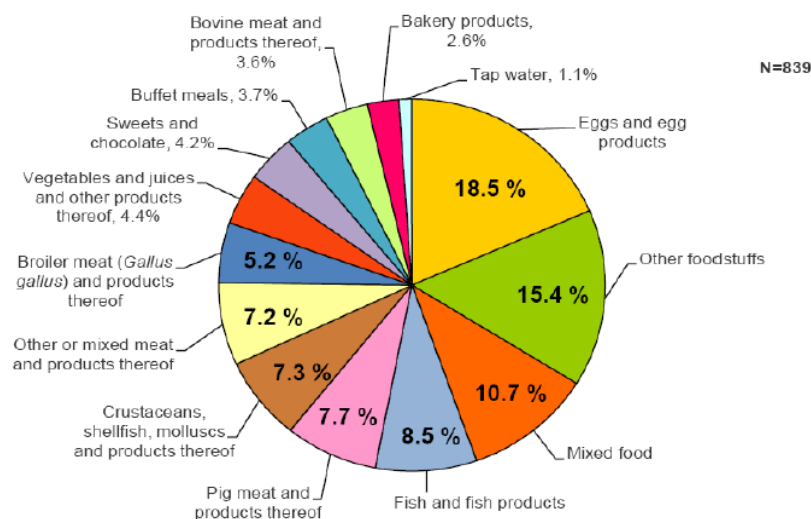
Vásárok, fesztiválok	1,8%
Ismeretlen eredetű esetek	6,3%
Szétszórt esetek	1,7%
Magánháztartások	38,5%
Éttermek, bárók, hotelek	22,2%
Egyéb helyek	8,6%
Iskolák, óvodák	8,3%
Munkahelyi vendéglátás	5%

Bentlakásos intézmények (börtön, nevelő otthon)	2,7%
Táborok, kempingek	2,6%
Egészségügyi intézmények	2,3%

Az első ábra megmutatja európai adatok alapján 839 élelmiszer, étel eredetű megbetegedés százalékos megoszlását az előfordulási hely alapul vételével. A megbetegedések legnagyobb része, 38,5%-a a magánháztartásokban fordult elő, míg a vendéglátásban 22,2% volt az arányuk. A közétkeztetésben (iskolai és óvodai menzákban, a munkahelyi büfékben, a kórházakban = 15,6%) és a különböző szabadtéri rendezvényeken például fesztiválokon, majálisokon jelennek meg leggyakrabban az étel eredetű megbetegedések. A betegségek legritkábban a kempingekben és a szabadtéri rendezvényeken fordulnak elő. A megbetegedések 8,6%-a egyéb okokból fordul elő, míg 6,3%-a ismeretlen eredetű. (<https://nebih.gov.hu/szakteruletek/szakteruletek/eki>)

2. ábra. Élelmiszer megbetegedések a közvetítő anyagok szerint

(Forrás: Dr. Szeitzné Dr. Szabó Mária: Élelmiszer eredetű megbetegedések nemzetközi kitekintésben 2015.04.07)



Csapvíz	1,1%
Tojás és tojástermékek	18,5%
Egyéb élelmiszer	15,4%
Vegyes élelmiszer	10,7%
Hal és haltermékek	8,5%
Sertéshús	7,7%
Tenger gyümölcsei	7,3%
Egyéb élelmiszerek	7,2%
Roston, grillen készült húsok	5,2%
Zöldségek	4,4%
Édességek és csokoládé	4,2%
Svédasztalos étkezés	3,7%
Szarvasmarha	3,6%
Pékárúk	2,6%

A 2. ábra európai adatok alapján megmutatja, hogy a 839 vizsgált élelmiszer, étel eredetű megbetegedéseket milyen alapanyagok váltották ki. A betegségek 18%-a tojástól és tojásból készült termékektől alakultak ki. 15,4% az egyéb élelmiszerektől, 10,7% a vegyes élelmiszerektől, de gyakoriak voltak még a hal és a puhatestűektől, a sertéshústól, a szarvasmarhától és az édességektől való megbetegedések is.

Napjainkban az élelmiszer-biztonságot az állatról emberre terjedni képes kórokozók és az ezek által okozott megbetegedések határozzák meg. Az orvostudomány gyűjtőnéven zoonózisnak hívja ezeket a betegségeket. Az élelmiszerbiztonság területén járványnak nevezik a fertőző betegségek viszonylag rövid időn belüli, tömeges előfordulását. (Németh Miklós: Megújuló kihívások a vendéglátásban, Élelmiszerbiztonság, HACCP Szolnoki Tudományos Közlemények XII., Szolnok, 2009)

1. táblázat. Élelmiszer eredetű járványok Magyarországon
(Forrás: Dr. Szeitzné Dr. Szabó Mária: Élelmiszer eredetű megbetegedések nemzetközi
kitekintésben 2015.04.07)

	Magyarország	
	2013	2012
Járványok száma	119	115
Esetek száma	1554	1441
Kórházi kezelés	163	206
Haláleset	0	0
Bejelentési arány 100000/fő	1,2	1,18

A táblázat alapján megfigyelhető, hogy a 2012-es évről 2013-ra nőtt az élelmiszer eredetű járványok száma, de a kórházi kezelések nagysága ezzel ellentétben jelentősen lecsökkent. A járványok egyik évben sem jártak halálos kimenetellel. Pozitívumként említhetjük meg, hogy 2013-ra az esetek bejelentése is növekedett.

1. Az élelmiszerbiztonság története

Az élelmiszerek minőségének biztosítására már az első írásos emlékek között találhatunk említést. Ezeknek a szabályozásoknak két fő céljuk volt. Egyrészt a helytelenül előállított élelmiszerekből származó egészségügyi problémák megelőzése, másrészt pedig a hamisítások elkerülése. Régi írásos emlékekből tudhatjuk, hogy már a babiloniak és a föníciaiak is eljártak az élelmiszerhamisítók ellen. A vallási könyvek is tartalmaztak már étkezéssel kapcsolatos szabályozásokat. A közel-keleti népek vallási okokból nem esznek sertés húst, amelynek egyik oka az lehet, hogy a sertéshúsban számos olyan kórokozó van, amelyek emberre könnyen áttérjednek. De nem csak a vallásban jelentek meg élelmiszerekkel kapcsolatos szabályozások. A céheknél például szabályokat alkottak a helyes élelmiszer előállításról, amelyek aztán tovább öröklődtek. A szabályokon kívül már az élelmiszer ellenőrzés is korán megjelent. Már az I. században működtek ellenőrző hatóságok, amelyek a piacokon fellelhető árukat vizsgálták meg egészségügyi szempontból. Az élelmiszerekkel kapcsolatos első állami szabályozás Európában csak a XIX. században jelent meg, amikor már a korábbi rendszer nem tűnt elegendőnek. Az első törvényt Angliában hozták létre az ételek és italok hamisításának megelőzése céljából. A század végére pedig már a legtöbb iparosodott országban megjelentek élelmiszertörvények, de ezek is csak kezdetlegesek voltak. Az ipari fejlődés eredményeként azóta az élelmiszerek szállítása is könnyebben megoldható, egyszerre akár több millió adagot is könnyedén el tudnak juttatni egyik helyről a másikra. „Az élelmiszer-kereskedelem kiszélesedése következtében nő az élelmiszerek szállítás közbeni megromlásának lehetősége. Az országhatárokon át történő utazások a vendéglátásban, valamint a közétkeztetésben étkezők számának növekedése, esetenként a higiéniai követelmények be nem tartását eredményezi.”² Az egész világot átszövő élelmiszerkereskedelem súlyos megbetegedések kialakulásának a veszélyét hordozta magában. Emiatt a felelősség megállapítására újabb szabályozások bevezetése vált szükségessé. Az 1980-as évekig az élelmiszer szabályozás csak egyszerű higiéniai alapelvekre támaszkodott. Könnyen átlátható általános szabályokból épült fel, amelyek segítségével bárki könnyedén tudott kereskedelmi egységeket létrehozni és működtetni. Már ez a szabályozás is

² <http://www.eoq.hu/mm/mm064c.pdf>

nagymértékben visszaszorította az élelmiszer eredetű megbetegedéseket a fejlett ipari országokban. Ennek a rendszernek a legnagyobb hibája az ellenőrzésnél merült fel. A hatósági kontroll nem volt teljes körű és a laboratóriumi vizsgálatok sem voltak jellemzőek. A vizsgálat szinte csak a végtermékekre vonatkozott és a vizsgálatok nagy részére is csak akkor került sor, amikor már a termékek eljutottak a végső fogyasztókhoz. Az élelmiszeripar azonban már egyre kiterjedtebb volt és egyre nagyobb odafigyelést igényelt. Rájöttek arra, hogy azontúl, hogy a nyersanyagok minősége nagyon fontos minden olyan külső tényezőre is oda kell figyelni, amelyek bármilyen módon veszélyeztethetik az élelmiszerek biztonságát. Az élelmiszer eredetű megbetegedések hatása a vendéglátásra, a kereskedelemre is kihatott, nagy gazdasági visszaesést okozott az egész világon. Ez azért nagyon veszélyes, mert ha csak kisebb régióban történik ilyen jellegű élelmiszerekkel kapcsolatos megbetegedés, akkor az adott terület turizmusát és gazdasági életét is hosszú távon befolyásolhatja. Ekkor került kialakításra a HACCP rendszer. Ennek segítségével minden egységben ellenőrizni tudják a termelés kritikus pontjait. Ezeket az ellenőrzéseket már nem külső hatóság végzi, hanem maga a gyártó a saját ellenőrzési rendszere szerint. A HACCP-t elsősorban a fogyasztók védelme érdekében hozták létre, de ezenkívül jelentős gazdasági hatása is van. (Síki J., Tóth-Zsiga: A magyar élelmiszeripar története, Mezőgazda kiadó, Budapest 1997)

1.1. Az élelmiszerbiztonság fejlődése Magyarországon

Magyarországon az első szabályozás a XIV. században született a mérőeszközökről és a használatos űrmértékekről. Egy 1431-es jogszabálygyűjtemény pedig említést tett a hamisított ételekről is. 1770-ben adták ki a General Normativum in Re Sanitatis-t, amely a szervezett egészségügy alparendelete. 1876-ban született egy szabályozás, amely megtiltotta az egészségre veszélyes élelmiszerek gyártását. A 18. században jött létre az élelmiszer rendészet és a piacfelügyelet kialakulásáért felelős törvény. Az első minőségi előírás a tejre jött létre, majd ezután kiterjesztették a többi termékre is. A törvény először csak a hamisítást és a fogyasztók megtévesztését próbálta háttérbe szorítani. 1889-ben jött létre a Földművelésügyi Minisztérium, amely első rendelkezése volt a borhamisítás visszaszorítása. Nagy előrelépést jelentett a Földművelésügyi Minisztérium

26000/1909-es rendelete, amely már az árusítóhelyek, a termelő üzemek és a technológiai folyamatok ellenőrzésére is nagy figyelmet fordított. A II. világháború után már a mennyiségi termelés mellett a minőségi termelés is előtérbe került. A Szabványügyi Hivatal 1958-ban létrehozta a következő élelmiszertörvényt, amely kimondta, hogy a lakosság egészségét átfogó védelemre van szükség az élelmiszerek minőségének fejlesztésével és a lakosság táplálkozási színvonalának emelésével. Ez az élelmiszertörvény még nem terjedt ki a vendéglátóhelyekre, amely miatt a törvényt létrehozták. 1976-ban létrehozták a minőségtanúsítási szabályozásokat. Ezután az élelmiszerek előállítására létesített helyeknek külön engedélyeket kellett beszerezni - élelmezési- egészségügy, állat-egészségügy, munka- és egészségvédelmi szervezetektől – a működéshez. Felülvizsgálták a régi működési engedélyeket is és az érvényes jogszabályoknak megfelelően állapították meg az üzemek tevékenységi körét és az ott folytatható tevékenységeket. Előírták az élelmiszerek minőségére és előállításának módjára vonatkozó főbb szabályokat is a Magyar Élelmiszerkönyvben. 1988-ban újrafogalmazták az élelmiszertörvényt, amely újításai igazodnak a társadalmi, gazdasági változásokhoz. Kötelezővé teszik az élelmiszerek minőségének ellenőrzését a teljes előállítási folyamat alatt. Az 1989-90-ben bekövetkezett rendszerváltás miatt szükségessé vált a jogszabályok teljes körű felülvizsgálata és megújítása. A fogyasztóvédelem is nagyobb hangsúlyt kapott. 1996-ban megjelent az újabb élelmiszertörvény, amelynek célja volt a nyers, félkész és feldolgozott élelmiszerek előállításának, forgalomba hozatalának szabályozása azért, hogy biztosítsa a fogyasztók egészségét, a piaci verseny tisztaságát és, hogy ezzel segítse a termékek országokon át történő áramlását. A törvény általános és értelmező rendelkezéseket tartalmazó fejezetei a következők:

- az élelmiszerek előállításának általános feltételei
- minőségi feltételek és a Magyar Élelmiszerkönyv
- a forgalomba hozatal feltételei
- a csomagolás és a fogyasztók tájékoztatása
- a hatósági ellenőrzés
- hatósági intézkedések és minőségvédelmi bírság
- vegyes és záró rendelkezések

Ez az élelmiszer törvény csak később vált teljessé a további rendeletek megalkotásával. Ide tartozik például a biotermékek és az eredet megjelölésre vonatkozó szabályozások is. (Csajági Éva- Andrassy István: Élelmiszerbiztonság az Európai Unióban és Magyarországon, A miniszterelnöki Hivatal Kormányzati Stratégiai Elemző központ és a Külügyminisztérium közös kiadványa.)

3. Útmutató a vendéglátás és étkeztetés jó higiéniai gyakorlatához

3.1 Az útmutató célja

2008-ban a Mezőgazdasági Szakigazgatási Hivatal (a NÉBIH jogelődje) felállított egy munkacsoportot annak érdekében, hogy elkészítse a hazai vendéglátás és étkeztetés Nemzeti Jó Higiéniai Útmutóját. Az uniós rendeletek általános megfogalmazásúak, csak keretszabályokat állapítanak meg és csak az elérendő célt, jelen esetben az élelmiszerbiztonság garantálását, a fogyasztók egészségének védelmét, illetve a fő követelményeket határozták meg. A GHP (Good Hygiene Practice = Jó Higiéniai Gyakorlat) a legalapvetőbb feltételeket és szabályokat tartalmazza. A 852/2004 EK rendelet megfogalmazta, hogy a helyes gyakorlatról szóló útmutatókkal kell ösztönözni a megfelelő higiéniai gyakorlat alkalmazását. Ezt a célt szolgálják a különböző ágazatokban megjelenő Nemzeti Útmutók. A GHP az étkeztetés és vendéglátás szakágazatra készült, a szakma képviselőinek és szakértőinek közreműködésével, széles körű társadalmi konszenzus alapján. A munkacsoport tagjai szakmai civil szervezetek, a Magyar Élelmiszer Biztonsági Hivatal, a Vidékfejlesztési Minisztérium és a NÉBIH képviselői voltak.

Az útmutató létrehozásának célja egy egységes szemlélet létrehozása az élelmiszerbiztonság szavatolása érdekében, az elsődleges termeléstől egészen a forgalomba hozatalig, beleértve ebbe a végső fogyasztást megelőző vendéglátást és étkeztetést is. Ezt jelenti az élelmiszerláncok farmtól az asztalig elve, ahol minden élelmiszeripari vállalkozónak (szereplőnek) szavatolnia kell, hogy az élelmiszerbiztonság nem kerül veszélybe. A másik követelmény az élelmiszerek és az élelmiszer-összetevők teljes élelmiszerláncon át biztosított nyomon követhetősége. Mindezek megvalósulását a HACCP elveken alapuló élelmiszerbiztonsági programok és eljárások segítik. A HACCP rendszerek a Jó Higiéniai Gyakorlatra épülnek. Szükség van tehát az élelmiszeripari vállalkozók számára egy olyan gyakorlati iránymutatásra, amely segítséget ad a biztonságos élelmiszer-előállításához, a kockázattal arányos mértékű szabályozással. Az útmutató a szükséges követelményeket kivitelezhető, a mindennapi életben alkalmazható formában tartalmazza, figyelembe veszi a nemzetközi szokásokat, technológiákat és

a nemzeti sajátosságokat. Az útmutató tartalmazza azokat az előírásokat, amelyeket a különböző jogszabályokból adódóan minden vállalatnak be kell tartania az étkeztetés és a vendéglátás során. Az ágazati útmutató pedig az adott élelmiszeripari ágazat specialitásait tartalmazza. Segíti a szabályok betartását, egységes értelmezést ad a vállalkozóknak és az ellenőrző hatóságoknak is. Az ellenőrzések során a hatóság a Nemzeti Útmutatóban leírtakat tekintik irányadónak és azok betartását ellenőrzik. Az útmutató előnye, hogy a HACCP rendszer és a különféle minőségbiztosítási rendszerek kiépítésének és megfelelő működtetésének előfeltétele a Jó Higiéniái Gyakorlat. Amíg ez az alapvető környezeti és működési feltételeket szabályozza, addig a HACCP rendszer erre alapozva a kiemelt kockázatú pontok felügyeletét látja el. Azokban az élelmiszeripari mikrovállalkozásokban, ahol a veszélyelemzés során nem állapítható meg kritikus szabályozási pont a Helyes Higiéniái Gyakorlat lép a kritikus szabályozási pontok felügyeletének helyébe, azaz ha a GHP szerint végzett tevékenység következtében nincs kritikus pont, nem kötelező a HACCP rendszer működtetése, azt a Jó Higiéniái Útmutató alkalmazása kiváltja. Ilyen esetekben a HACCP rendszer kötelező működtetése pedig csak az időszakos felülvizsgálatokat és a technológia változása esetén annak bevezetését, veszélyelemzését jelenti. (Útmutató a vendéglátás és étkeztetés jó higiéniai gyakorlatához, Alapkötet, Budapest 2003)

2. A HACCP rendszer

2.1 A HACCP rendszer története

A FAO (Food and Agriculture Organization – Élelmiszer és Mezőgazdasági Szervezet) és a WHO (World Health Organization – Egészségügyi Világszervezet) élelmiszerbiztonsággal foglalkozó bizottsága már 1984-ben rögzítette, hogy korunk egyik legnagyobb problémája az élelmiszer okozta megbetegedés kialakulása. Az élelmiszer-biztonság megteremtésének és ellenőrzésének mai korszerű módszere a HACCP (Hazard Analysis, Critical Control Point = Veszélyelemzés, Kritikus Szabályozási Pont) rendszer. A rendszer neve az angol kifejezésből létre jött mozaikszó, magyar elnevezése nem alakult ki. Ez a rendszer egy olyan módszeres megközelítés, amely az élelmiszer biztonságáról való gondoskodás érdekében megállapítja a jellemző veszélyeket és kijelöli a szabályozásukra szolgáló intézkedéseket. A HACCP nemzetközileg elfogadott módszer arra, hogy a veszélyeket azonosítsa, értékelje és kezelje. Egy olyan korszerű eszköz a veszélyek megállapítására, amely inkább a megelőzésre teszi a hangsúlyt és nem a végtermékek ellenőrzésére. A tapasztalatok azt mutatják, hogy tiszta, rendben tartott konyhákban és az élelmiszer-higiéniái szabályok betartása mellett is előfordulhatnak tömeges élelmiszerfertőzések. Ennek oka az, hogy ezeket a fertőzéseket sokszor jelentéktelennek látszó hibák, ellenőrzés nélküli folyamatok okozzák. Az útmutató olyan szakemberek közös munkája, akik széleskörű tájékozottsággal rendelkeznek a minőségbiztosítás területén. A HACCP rendszer megteremtésének gondolata Deming-hez kötődik, akinek a minőség szabályozási elméletei széles körben elterjedtek voltak. Ezeket először 1950-ben a japán termékekre alkalmazták. Deming és társai fejlesztették ki a teljes körű minőségbiztosítási rendszert (TQM – Total Quality Management). A veszélyelemzés megalapítása az 1960-as évekre tehető, amikor a biztonságos élelmiszer előállítását szabályozták az Egyesült Államok űrprogramja számára. A NASA egy „hibátlan” rendszerrel próbálta garantálni azon élelmiszerek biztonságát, amelyet az űrutazók fogyasztanak az űrben. A HACCP a folyamat ellenőrzését hangsúlyozza a kritikus ellenőrzési pontok folyamatos megfigyelése és ellenőrzése mellett. Maga a rendszer megteremti az elérhető legnagyobb biztonságot, miközben csökkenthető a végtermék ellenőrzése és

vizsgálata. Az USA Tudományos Nemzeti Akadémiája 1985-ben ajánlotta a HACCP rendszer elfogadását és bevezetését az élelmiszergyártó üzemeknek. Alapdokumentumát a FAO/WHO Codex Alimentarius dolgozta ki. A HACCP rendszer alkalmazása az Európai Unió országaiban 1995. december 14- óta kötelező. Európában és Magyarországon is a jogi szabályozás már ezen a kockázatelemzésen alapul. Az élelmiszerlánc minden tagjának ki kell építenie, be kell vezetni és működtetnie kell a rendszert. A rendszer kialakítása önkéntes, tehát egységre szabottnak kell lennie. A HACCP-t rendszeresen felül kell vizsgálni, amelyet egy külső szervezet végez. (Sipos Gáborné: Élelmiszer-biztonsági irányítási rendszerek szabványai: az ISO 22000-es szabványcsalád)

A HACCP rendszert legelőször konzerves termékeken tesztelték és csak azután kezdték el használni a vendéglátásban is. Magyarországon 2004. május 1-óta kötelező a HACCP rendszert működtetni a vendéglátásban.

A HACCP rendszer előnyeinel említik, hogy a kritikus pontok ellenőrzésével „megelőzhetőek” (=minimálisra csökkenthető) az élelmiszer-biztonsági problémák. A rendszer csak akkor hatékony, ha az üzemeltető érti annak lényegét, kialakítását saját maga végzi és a kialakított rendszert folyamatosan és nehézségek nélkül tudja a gyakorlatban alkalmazni.

A HACCP rendszer megköveteli:

- az alapvető élelmiszer-higiéniai, technológiai ismereteket,
- a tevékenység és a készített, értékesített élelmiszerek ismeretét,
- a hatályos jogszabályokban megfogalmazott követelmények betartását,
- az üzemeléssel kapcsolatos általános szabályozások elkészítését (például: takarítási útmutató)

(Magyar Élelmiszerkönyv: 2-1/1969 számú irányelv: A Veszélyelemzés, Kritikus Szabályozási Pontok (HACCP) rendszer és alkalmazásának útmutatója)

A HACCP rendszer sikeres alkalmazásához a vezetés és a dolgozók teljes elkötelezettsége és részvétele szükséges. Emellett különböző szakterületek bevonását is igényli, mint például mikrobiológiai, technológiai- és műszaki ismeretek. A HACCP összehangolható a minőségbiztosítási, például ISO 9000 szabványsorozat

szerinti rendszerek megvalósításával, és az ilyen rendszereken belül a legelőnyösebb módszer az élelmiszer-biztonság növelésére. (Dr. BiróG., Dr. Biró Gy., Élelmiszer-biztonság Táplálkozás-egészségügy., Agroinform kiadó, Bp, 2004)

2.2 A HACCP célja

A HACCP rendszer kiépítésének célja az élelmiszer-forgalmazó tevékenység mindazon lépéseinek meghatározása, amelyek az élelmiszer-biztonság szempontjából kritikusak. Feladata továbbá ezeknek a pontoknak az értékelése és szabályozása.

Ennek során:

- Az élelmiszer-forgalmazó tevékenység teljes folyamata, technológiai lépéseinek vizsgálatán keresztül elemezni kell az élelmiszerekkel kapcsolatos lehetséges veszélyeket,
- meg kell határozni azokat a pontokat, ahol a fenti veszélyek előfordulhatnak,
- el kell dönteni, hogy az élelmiszer-biztonság szempontjából az azonosított pontok közül mely pontok kritikusak (kritikus szabályozási pont – CCP),
- ki kell dolgozni, és végre kell hajtani a kritikus szabályozási pontokon a hatékony ellenőrzési, felügyelő eljárások és helyesbítő tevékenységek rendszerét. (Szeitzné Dr. Szabó Mária: Egyszerűsített HACCP elveken alapuló élelmiszerbiztonsági rendszer kialakítása vendéglátó, közétkeztető egységekben 2004)

2.3 A HACCP alapelvei

A Codex Alimentarius fogalmazta meg a HACCP rendszer hét elemét, elvét:

1. A veszélyek (hazards) azonosítása, mérlegelése, a kockázat (risk) alapján rangsorolásuk. Például élelmiszerekben, ételekben jelenlevő biológiai, kémiai vagy fizikai ágensek. A HACCP munkacsoport felmérte, hogy a bekerülő termékekkel milyen veszélyforrások járnak a beszerzéstől az értékesítésig. Ezt a csoportot olyan szakemberek alkotják, akiknek megfelelő mikrobiológiai, kémiai, egészségügyi ismeretei vannak és ismerik a bejövő termékek eredetét is. Külön kell értékelnit a biológiai, kémiai, fizikai veszély

lehetőségeit is. A veszély elemzésénél két tényező játszik alapvető szerepet. A kockázat és ebben a gyakoriság. A kockázat kifejezi az egészségügyi ártalmat előidéző tényezők, a veszélyek előfordulási valószínűségét, gyakoriságát és következményük súlyosságát.

2. A kritikus ellenőrzési (irányítási, felügyeleti) pontok kiválasztása (critical control points), ahol a veszély megelőzhető vagy csökkenthető. Ez a tevékenység meghatározó jelentőségű az élelmiszer-biztonsági veszélyek megelőzésében vagy elfogadható szintre csökkentésében. A kritikus pontokon azt vizsgálják, hogy az adott folyamat képvisel-e veszélyforrást, és ha igen akkor a veszély kiküszöbölhető-e. Ha a veszély az adott ponton nem szüntethető meg, akkor meg kell vizsgálni, hogy egy további folyamat alkalmas-e erre. Például áruátvétel, tárolás, előkészítés, ételkészítés, készétel tárolás, értékesítés során.
3. Kritériumoknak (határérték – critical limits) az előírása. A kritikus határérték egy olyan kritérium, amely alapján meghatározható, hogy egy folyamat biztonságos terméket eredményez-e. Például a hűtők hőmérsékleti tartománya vagy a sütés hőmérséklete. Itt fontos, hogy olyan értéket adjunk meg, amely mindennap mérhető, így könnyen le lehet vonni belőle a következtetéseket.
4. Kritikus pontok felügyeletére (monitoring control) módszerek kiválasztása és alkalmazása. Meghatározni, hogy milyen módszerrel és milyen gyakorisággal kezeljük az eredményeket. Az ellenőrzést kiképzett szakember, megfelelő módszerrel, eszközzel kell, hogy végezze. Az ellenőrző vizsgálatok lehetnek időben folyamatosak, állandó jellegűek. Ekkor a munkafolyamatot végző személy vagy állandó jelen lévő ellenőr végzi a megfigyelést. Lehet az ellenőrzés időszakos, nem folyamatos is, amikor meghatározott vagy határozatlan időben végzik, de akkor is elégséges kell, hogy legyen a HACCP előírásaihoz. A vizsgálati módszer lehet megfigyelés, adatrögzítés vagy kémiai gyorsvizsgálat is.
5. Korrekciós tevékenység (corrective action) az ellenőrzési pontokon. A korrekciós tevékenység az ellenőrzési pontokon észlelt eltérések, hiányosságok kijavítását szolgálja. Az eltérések helyét azonnal el kell határolni és az összes terméket ellenőrizni kell az eltérés jelentkezésének időtartamában. A korrekciós tevékenységet felelős személynek kell

elrendelnie. Biztosítani kell, hogy a veszélyt jelentő termékek ne kerüljenek ki az üzemből. Meg kell győződni a korrekciós tevékenység eredményességéről és azt külön igazoló vizsgálatokkal kell alátámasztani. Dokumentálni kell a korrekciós tevékenységet és erről külön jelentést kell készíteni. Ebben meg kell jelölni a terméket, az előfordulás idejét, az eltérés okát, a vizsgálatok jellegét és számát, az eltérések természetét. El kell dönteni például, hogy mi történjen a nem megfelelő termékkel, ha a szabályozottság megszűnt vagy nem teljes körű.

6. Annak az igazolása (verification), hogy a rendszer hatékonyan működik. A HACCP terv egyes elemeinek hatékonyságát vizsgálják meg. Áttekintik a veszélyelemzést, a kritikus ellenőrzési pontok meghatározását, a kritikus határérték igazolását, a korrekciós tevékenységet és a dokumentációt. Mindezeket a hatékonyságra irányuló bizonyításnak validációnak nevezik. Megvizsgáljuk, hogy a rendszer megfelelően működik-e. Ez egyrészt a rendszer egységére és folyamatos működésére irányul, másrészt pedig arra, hogy a rendszerből kikerülő élelmiszerek megfelelnek-e az élelmiszerbiztonsági követelményeknek. Például véletlenszerű mintavétellel, elemzések végzésével.
7. Annak a dokumentálása (documentation), hogy minden tevékenység és jelentés megfelel a rendszer elveinek és alkalmasságának. A HACCP dokumentációja a rendszer elméleti megalapozása. A dokumentációhoz tartoznak az ellenőrzésről készült feljegyzések, az ellenőrzéskor használt módszerek és tevékenységek leírása is. Külön dokumentációt képvisel az alkalmazottak oktatásának programja, amelynek első része a HACCP rendszer ismertetése és a működés biztosításának a megbeszélése.

A belső higiéniai ellenőrzések időszakos vizsgálata, az eszközök tisztaságának ellenőrzése, az anyagok megfelelőségének ellenőrzése, és a műszaki higiéniai jellemzők ellenőrzése fontos feladat a rendszer tekintetében. Az ellenőrzéssel megbízott személyek hatáskörének kijelölésére valamint az ellenőrzés során tapasztalt hiányosságok megszüntetésére hozott intézkedéseket jegyzőkönyvbe kell venni és azt két évig meg kell őrizni. (<http://www.logsped.hu/haccp.htm>)

2.4 A HACCP jogszabályi előírásai

Az Európai Parlament és a Tanács 178/2002/EK rendelete szól az élelmiszerjog általános elveiről és követelményeiről, az Európai Élelmiszerbiztonsági Hatóság létrehozásáról és az élelmiszerbiztonságra vonatkozó eljárások megállapításáról. A tagállamok betartják az élelmiszerjogot, felügyelik és ellenőrzik, hogy az élelmiszeripari vállalkozók a termelés és a forgalmazás minden szakaszában eleget tesznek-e az élelmiszerjog követelményeinek. Ennek betartása érdekében a vállalkozók létrehozzák a hivatalos ellenőrzések rendszerét és más, a követelményeknek megfelelő intézkedéseket hoznak az élelmiszerek és takarmányok biztonságára és kockázataira vonatkozó információ nyilvánosságra hozatalát a termelés, feldolgozás és forgalmazás minden szakaszában.

Az Európai Parlament és a Tanács 852/2004/EK rendelete az élelmiszerhigiénéről rendelkezik. Az élelmiszerbiztonság több tényező eredménye. A jogszabályoknak meg kell állapítaniuk a minimális higiéniai követelményeket, hatósági ellenőrzéseket kell bevezetniük, hogy ellenőrizzék az élelmiszeripari vállalkozók teljesítik-e a követelményeket, továbbá a vállalkozóknak a HACCP elvein alapuló élelmiszerbiztonsági programokat és eljárásokat ki kell kialakítaniuk és működtetniük. Az Európai Parlament és Tanács 854/2004/EK rendelete az emberi fogyasztásra szánt állati eredetű termékek hatósági ellenőrzésének megszervezésére vonatkozó szabályok létrehozását tartalmazza.

Az Európai Parlament és Tanács 882/2004/EK rendelete a takarmány- és élelmiszerjog, valamint az állat-egészségügyi és az állatok kíméletére vonatkozó szabályok követelményeinek történő megfelelés, ellenőrzésének biztosítása céljából végrehajtott hatósági ellenőrzésekről rendelkezik. A hatósági ellenőrzéseket meghatározott időközönként és a kockázattal arányos gyakorisággal kell végezni.

A Bizottság 2073/2005/EK rendelete az élelmiszerek mikrobiológiai kritériumairól szól. Biztonságos élelmiszert a megelőzést előtérbe helyező szemlélettel lehet előállítani, mint például helyes higiéniai gyakorlat alkalmazásával és a HACCP elvein alapuló eljárások alkalmazásával.

Az élelmiszerekről szóló 2003. évi LXXXII. törvény 4. § szerint az élelmiszer-vállalkozás működése során a környezetnek, a berendezéseknek, az eszközöknek, a technológiának, a felhasznált élelmiszer-összetevők minőségének, az alkalmazott személyek egészségének, szakképzésének, illetve szaktudásának

alkalmasnak kell lennie a megfelelő minőségű és a biztonságos élelmiszer garantálására.

A 90/2003 (VII.30.) FVM-ESZCSM együttes rendelete az élelmiszerek előállításának és forgalmazásának élelmiszer-higiéniái feltételeiről.

A 90/2003. (VII.30.) FVM-ESZCSM együttes rendelet 1. számú melléklete szól a rovar- és rágcsálóirtásról. Kimondja, hogy alapvetően olyan műszaki feltételeket kell teremteni, amelyek megakadályozzák a rágcsálók, rovarok és madarak behatolását, megtelepedését. A kártevők elleni védekezést rendszeresen, tervezett-program szerint kell végezni. Évenként legalább kétszer a fertőzöttségtől függetlenül vegyszeres kezelést kell végezni.

(Élelmiszerekre vonatkozó jogszabályok jegyzéke, Jogszabálygyűjtemény 62. kiadás, NÉBIH 2015.06.22)

(Miskolczi S. Az Európai Unió hírei 2006. IV. évf. 4.sz., Az Európai Unió rendeletei a HACCP-ről)

2.5. A HACCP rendszer ellenőrzése

A HACCP rendszer hatékony működésének felügyeletére és a szükség szerinti javítása céljából a tevékenység egyes elemeit meg kell vizsgálni, hogy azok hatékonysága biztosítva legyen. Ezt nevezzük validálásnak. Kétévente a rendszer teljes felülvizsgálatát, értékelését el kell végezni (verifikálás), amelyről jegyzőkönyv készül. A kialakított rendszer felülvizsgálata soron kívül is elvégezhető, ha az élelmiszer-forgalmazási tevékenység bármely szakaszában vagy a jogszabályi előírásokban változás történik, vagy ha egyéb más körülmény indokolja (például hatósági ellenőrzés során tett észrevétel). A felülvizsgálat célja annak eldöntése, hogy a HACCP-vel kapcsolatos tevékenységek megvalósításra kerültek-e és alkalmasak-e ezek az élelmiszerek biztonságos forgalmazására. A felülvizsgálat során helyszíni szemlével, a dokumentációk, feljegyzések átvizsgálásával, a dolgozók kikérdezésével, méréssel, vizsgálatok végzésével történik az eltérések értékelése a CCP-k, a vevői reklamációk, a hatósági észrevételek, a felügyelet által jelzett eltérések, illetve a forgalmazott termékek ellenőrzési adatai alapján. Meghatározásra kerülnek a szükséges feladatok végrehajtása és az elvégzésükért

felelős személyek megbízása is. Szükség esetén a kiépített rendszer módosítására lehetőség van. (www.haccpengedely.hu/haccp-engedely-mit-jelent)

4. A szálloda és a vendéglátóhelyek szolgáltatásainak bemutatása

4.1 A szálloda bemutatása

A Hotel Lövér *** superior kategóriába sorolású szálloda gyönyörű zöld környezetben a Soproni Természetvédelmi Terület közepén helyezkedik el. Sopron Nyugat-Magyarországon, az Alpok lábánál, az osztrák határ mellett fekvő történelmi kisváros. Sopron –osztrák nevén Ödenburg- mintegy hatvanezer lakosú megyei jogú város Győr-Moson-Sopron megyében. A leghűségesebb város –latinul Civitas Fidelissima- műemlékekben a második leggazdagabb település Magyarországon. Budapeستől 220, míg Bécstől 60 kilométerre helyezkedik el. A környék mikroklímája kedvező a bortermelésnek, Sopron a kékfrankos fővárosa. Szubalpin klimatikus gyógyhely, kulturális, sport és szórakoztató programokban gazdag település. A szálloda régen Fenyves Szálló, majd Bio-Sport Hotel Lövér néven üzemelt. 1965-ben épült az egykori Fenyves szálló egy turistaház helyére. 1982-ben Winkler Gábor tervei alapján az épületet egy, az erdőbe hajló oldalszárnyal megtoldották és korszerűsítették. Ma ez a szálloda hallgat a Lövér szálló névre. A Hotel Lövér egy öthektáros őspark mellett a Lövérek erdeiben található, csendes, nyugodt környezetben négy kilométerre a belvárosától. Sopron kertés villa- és üdülő negyede a Lövérek, a Soproni-hegység lejtőire épült. A várostól délre és délnyugatra elterülő dombvidék a korabeli oklevelek tanúsága szerint 1225 óta szerepel Lövérek, illetve Lövérek néven. A lövér szó jelentése nagyban függ attól, hogy kisbetűvel vagy nagybetűvel írjuk-e. Ha kisbetűvel írjuk, akkor egy házat jelent a zöldövezetben, amennyiben nagybetűvel írjuk, akkor pedig magát a területet jelöli. A Lövér szó németes írásmódja Löwer, amelyet Trianon után Lövérre magyarosítottak. Jelen állás szerint a helyesírási szabályoknak megfelelően Lövért kellene használnunk, de a köznyelvben a Lövér megnevezést is elfogadják. Szabó Jenő –aki a területről 1942-ben Lövér címmel könyvet írt- úgy véli, hogy a szó eredete a Leber-Berg szőlők nevéből ered. A Lövérek mára már a város legszebb üdülő negyedévé fejlődte ki magát, melynek különlegességét a csendes erdők, fenyvesek, tölgyesek, gesztenyések adják. A terület újbóli beépítése a XIX. század közepén kezdődött meg, amikor a soproni polgárok az itteni gyümölcsöseikből nyaralókat

kezdték el építeni. A Lövérék erdeinek kristálytisza levegője szívbetegek gyógyítására is alkalmas, az Állami Szanatórium az 1950-es években kezdte meg működését a szálloda szomszédságában. A pihenésre, túrázásra vágyó aktív látogatók számára is kiváló lehetőségeket kínál a Lövérék. Az erdőben hét tó, hús patak és több, mint negyven forrás várja a természet szerelmeseit. (http://www.fagushotelsopron.hu/rolunk/szalloda_tortenete.html)

A szálloda 180 standard, illetve superior szobával rendelkezik. A standard szobák egy része erkélyes, zuhanyzós vagy fürdőkádás fürdőszobával választható. A superior szobák erkéllyel, fürdőkádás fürdőszobával és szobai széffel rendelkeznek. A szobák alapfelszereltsége között megtalálható, hajszárító, hűtőszekrény, rádió, műholdas TV, valamint külön kérésre fürdőköpeny. A szobák takarítására naponta kerül sor, míg ágynemű és törülköző csere négy naponta van. A szobák mindegyike és a közösségi terek sem dohányzó területek, de természetesen a vendégek számára dohányzásra kijelölt hellyel is rendelkezik a szálloda. A szálloda teljes területén ingyenes internet hozzáférést biztosít a vezetőség. A szálloda előtt lévő parkolóban személygépkocsi- és buszparkoló térítésmentesen áll a vendégek rendelkezésére. Elérhető további szolgáltatások: mosoda, portai széf, ajándékbolt és kerékpárkölcsonzés. Az épületben lift üzemel, a szálloda nagy része akadálymentes. A szállodába lehetőség van kistestű kutya és macska bevitelére is külön térítés ellenében, de a háziállatokkal együtt a közösségi terek nem látogathatóak.

A szálloda mínusz első emeletén egy jól felszerelt konditerem és egy wellness részleg van. Az uszodában egy 10 x 4,5 méteres medence található, pezsgőfürdővel, szaunával, infrasaunával és szoláriummal. A hatodik emeletén a Wellness & Beauty center került kialakításra, amely különböző kezelésekkel biztosítja a vendégek kikapcsolódását.

A szálloda mellett egy kis park helyezkedik el, ahol egy játszótér található a gyerekes családok részére. De lehetőség van még itt sétálni, kerti sakkot vagy éppen pétanque-t játszani vagy csak élvezni a természet közelségét.

A szálloda vendégkörét főleg magyar, német és osztrák családok teszik ki. Ezenkívül gyakoriak az olasz, ukrán, német csoportok is, akik rövidebb-hosszabb ideig tartózkodnak a szállodában.

A vendégek hátrányként szokták megemlíteni a wellness részleg szűkösségét, valamint azt, hogy a szállodában a játszószoza és a Beauty Center kivételével nem található légkondicionáló. Teltház idején pedig meglehetősen nehéz parkolóhelyet találni a szálloda közelségében. Hátrányként szokták megemlíteni még a szálloda régi kinézetét is. Az előnyöknél a csendes, nyugodt elhelyezkedést, a személyzet segítőkészségét, a finom ételeket, a szobák állapotát és a kedvező árakat említik meg a legtöbben. A szálloda értékelése a Booking.com internetes oldalon 8,3.

4.2 A szálloda vendéglátó szolgáltatásainak bemutatása

A szállodában két vendéglátóhely működik, a Borostyán étterem és a hallban található kávézó.

A Hotel Lövérben található Borostyán étterem svédasztalos –kontinentális- reggelit kínál hideg és meleg fogásokkal reggel 7 órától 10 óráig. Kiemelt időszakban, nagyobb foglaltság esetén vagy a VOLT fesztivál alatt a reggeli elfogyasztására 11 óráig nyílik lehetőség.

13 és 14 óra között a bővített félpanzió keretében lehetőség van kétféle levest elfogyasztani az étteremben díjmentesen. A levesekhez négy féle desszert ajánlat is van, amit a vendégek igény szerint rendelhetnek. Ezenkívül természetesen ebédidőben is lehetőség van az a'la carte étkezésre is, de ennek száma elhanyagolható, mert a szálloda távol fekszik a város központjától, a szállóvendégek pedig általában nem élnek ezzel a lehetőséggel.

A vacsorára is itt az étteremben kerül sor 18 és 21 óra között. A vacsora ideje alatt leggyakrabban a bőséges- büfékínálatból tudnak választani a vendégek, de esetenként -80 szállóvendég alatt- büfével kombinált négyfogásos vacsorát kínál a konyha. Ebben az esetben a hideg előétel, a leves, a desszert, a sajtok, a gyümölcsök és a saláták a büfé asztról választhatóak, míg a főétel esetében a három ajánlatból tudnak egyet választani a vendégek. Az étteremben a magyar specialitások és a nemzetközi ételek egyaránt megtalálhatóak. A vacsora alatt halk zongoraszó teszi még kellemesebbé az étkezést, míg októbertől márciusig minden szombaton hajnalig tartó élőzenés, táncos mulatsággal csábítja vendégeit a szálloda. Az étterem nyaranta minden szombaton grillvacsorával várja az idelátogató vendégeket. A grillezésre a

terazon kerül sor. Az étteremben levő ablakok kelet felé néznek így minden reggel természetes napfény mellett van lehetőségünk elfogyasztani a reggelit, míg nyaranta ezt a hangulatos terazon is megtehetjük. Szükség esetén az étterem a mellette elhelyezkedő maximum 44 fő befogadására alkalmas Sopron teremmel bővíthető.

A szállodai hallban található egy kávézó is, amely reggel 7 órától este 11 óráig várja a vendégeket kávé-specialitásokkal, koktélokkal, csapolt sörrel és könnyű ételekkel. A kávézó mellett helyezkedik el a gyermekek számára kialakított játszószoza, amelyben a kávé elfogyasztása során is figyelemmel tudjuk követni a gyerekeket az üveggel kialakított falak segítségével. A téli estéken a hangulatos kandalló előtt hallgathatjuk a bázongorista játékát. A vendégek részére kölcsön vehető könyvek, társasjátékok vannak elhelyezve a polcokon, míg a kényelmes fotelokból élvezhetjük az erdőre néző kilátást.

A szállodában működik szobaszerviz is. A vendégeknek lehetőségük van arra, hogy ételt vagy italt rendeljenek a szobába. A szobaszerviz ellátása az éppen műszakban levő éttermi vagy kávézó dolgozó feladata. A szobaszerviz ellátására külön személyzet nem szükséges, mert a rendelések száma nem jelentős.

1. táblázat. A vendéglátóhelyek befogadóképessége
(Forrás: saját szerkesztés)

Terem	Alapterület (m²)	Befogadóképesség (fő)
Lövérek konferencia terem	190	150-220
Sopron terem	55	44
Fenyves és Páfrány termék	21	16
Borostyán étterem	270	144
Kávézó	70	29
Terasz	40	60

A szállodában négy különterem található, ahol esküvők, konferenciák, megbeszélések, bankettek, illetve egyéb rendezvények lebonyolítására szokott sor kerülni. A legnagyobb terem befogadóképessége 100 fő, amely kiegészül még egy

terasszal is. A termekben modern rendezvények lebonyolításához szükséges technika áll az igénybevevők rendelkezésére.
(http://www.hotellover.hu/hu/eskuvok_es_rendezyenyek)

5.A szállodai vendéglátó szolgáltatások elemzése élelmiszerbiztonsági szempontból

5.1 Kínálat, étlaptervezés

A vendéglátó-ipari főfolyamatokat tekintve az üzleti választék kialakítása és közlése a szolgáltatás folyamatlelemben közvetlenül beleilleszkedik. A különböző vendéglátóipari üzletkörök, üzletprofilok és típusok beszerzési, raktározási és termeléssel kapcsolatos szervezési tevékenységét az üzleti választék terjedelme és mélysége is meghatározza.

Az üzleti választék alatt egy adott vendéglátóegységben (vendéglátó üzletben), egy meghatározott időpontban eladásra kínált áru- és szolgáltatások összessége értendő. A vendéglátás áru- és szolgáltatáskínálata az üzleti választékban jelenik meg. Az üzleti választéknak a jelentkező keresletet kell kielégítenie, aminek az egyik alapvető eleme az ár.

Ezenkívül ismerni és mérlegelni kell az ételkészítéshez szükséges és rendelkezésre álló személyi és tárgyi feltételeket, az adott termelőhelyiségeket, eszközöket és azok kapacitásait, adottságait. Fontos jól meghatározni az adott termelőüzem kapacitását, mert ha többet szeretnénk termelni, mint amit az üzlet elbír, akkor az könnyen élelmiszerbiztonsági problémák kialakulásához vezethet. Az áruválaszték kialakítását minden üzlet számára egyedileg kell meghatározni, ez alól csak a franchise rendszerhez tartozó egységek – általában gyors étkezdék – jelentenek kivételt. A választék terjedelmének meghatározásakor (az üzletben kínált étel-, ital-, és egyéb árucsoportok) a következő adatokból kell kiindulni:

- a raktárak, a termelőterület, a tálaló és árukiadó, valamint az értékesítőtér kapacitásából,
- a nyersanyag készütségi fokából és
- a várható forgalomból.

(Útmutató a vendéglátás és étkeztetés jó higiéniai gyakorlatához 2013)

A Hotel Lövér éttermében az étlap és az itallap frissítésére – vezetői döntés alapján – általában évente szokott sor kerülni. Ezt az étteremigazgatók, a konyhafőnök és a szálloda tulajdonosai szokták elvégezni a szállodai vendégek

igényeit, fogyasztási szokásait figyelembe véve. A Hotel Lövérben a kínálat és az étlaptervezés azért nem jellemző a klasszikus értelemben, mert félpanziós ellátással történik a vendégek étkeztetése, ami azt jelenti, hogy a reggelit és a vacsorát az eladott szoba ára tartalmazza. A bővített félpanzió keretében pedig minden délben kétféle levest tudnak elfogyasztani a szállóvendégek díjmentesen az étteremben, amihez különféle desszert ajánlatok is társulnak. Ez a szűkített étlap teljesen kielégíti a vendégek igényét, mert a szállóvendégek meglehetősen ritkán élnek az a'la carte étkeztetés lehetőségével. Mivel a szálloda az erdő szélén négy kilométerre helyezkedik el Sopron belvárosától, ezért a városba érkező turisták se veszik igénybe a szálloda vendéglátó szolgáltatásait, helyette inkább a belvárosban megtalálható vendéglátó üzleteket választják.

A kínálat és étlaptervezés tehát jelen esetben a büfékínálatban szereplő választék változtatását foglalja magában. A büfékínálat esetében főként az évszakos váltásról beszélhetünk, amire tavasszal, nyáron, ősszel és télen kerül sor. Ezek évről-évre folyamatosan frissítve vannak és ezekhez társítják a tematikus vacsoraesteket. A büfékínálatban mindig megtalálhatóak a hideg előételek, a levesek, valamint a meleg előételek, vegetáriánus ételek és tésztaételek. A húskételek esetében legalább négy vagy ötféle húst kínálnak a vendégeknek. Ezekbe van szárnyas, hal, marha, sertés és vadhús. Ezután jönnek a desszertek az éttermi meleg tésztákkal és a cukrászsüteményekkel. Végül a sajtok és a gyümölcsök.

A szűkített étlap kínálatában csak egy féle leves választható a két féle díjmentes leves mellett, amit a nem szálló vendégek is elfogyaszthatnak térítés ellenében. A főfogások választéka négy féle salátából, egy sertés ételből, egy szárnyas ételből, egy borjú ételből és egy halételből áll. A desszertek választéka pedig öt féle süteményből áll, ami a kávézóban elhelyezett vitrinben is megtekinthető. Ezenkívül a gyermekekre is gondolt az étterem vezetősége, így az étlapon egy a gyermekeknek ajánlott fogás is megjelenik. A főételeken kívül még öt féle könnyű étel is megtalálható, hideg-meleg szendvicsek és főtt virsli.

A büfé kínálatában reggelente kontinentális reggelivel várják a vendégeket, ahol gyümölcsök, hideg saláták, felvágottak, müzlik, lekvárok, kompótok, joghurtok, sajtok, péksütemények és meleg ételek várják a vendégeket. A reggeli italkínálata háromféle rostos gyümölcslevet és háromféle kávét tartalmaz.

Az esti büfé ételkínálata kétféle levest, többfajta szárnyast, sertést, vadételt, halakat, tésztaételeket, éttermi meleg tésztákat, többféle köretet, vegetáriánus

ételeket, sokféle salátát, hideg előételeket és krémes süteményeket tartalmaz. De ezenkívül még sajtok, gyümölcsök és különböző mártások is megtalálhatóak benne. A szállodában vannak tematikus vacsoraestek is. Ezek lehetnek vagy évszakhoz kötve, vagy valamilyen éves országos ünnephez kötve, például karácsony, húsvét, pünkösd. Lehetnek poncichter esték, tehát egy városhoz kötött kínálat kialakítása vagy lehet egy népcsoporthoz kötött is. Beszélhetünk vadvacsora estekről, disznótorosról, tavasz ízei estekről és grillestekről is. Ezek a tematikus esték, vacsorák általában hétvégenként vagy kiemelt időszakokban vannak. A szállodában nyáron főként a grillvacsorák a legelterjedtebbek, míg őszi időszakban a poncichter estéket, a libanapokat, a disznótorosokat helyezik előtérbe. A Hotel Lövérbe a különleges tematikus estékre általában szombati napokon kerül sor és ekkor a vacsora meghosszabbítva élő zenével várja a szálló és a külsős vendégeket is egészen éjfélig.

A büfén elhelyezett ételnevek tábláján és az étlapon az egyes ételek mellett egy kis szám van feltüntetve 1-14-ig. Ezt a különböző allergén anyagok jelölésére használják és az adott számhoz az étlap utolsó lapján, valamint a kihelyezett tájékoztatókon van pontosan leírva az, hogy az adott étel milyen allergén anyagok tartalmaz, milyen betegségben szenvedők számára nem ajánlott az adott fogás elfogyasztása.

A vendégeknek egy-egy szülinap vagy valamilyen különleges alkalom alkalmából lehetőségük van tortát is rendelni a szállodában, amit a cukrászat készít el. A vendégek négy féle tortából tudnak választani. (1. melléklet)

A konferenciák, valamint a kisebb rendezvények és megbeszélések szervezőinek pedig lehetőségük van kávészünetek rendelésére is. Az étterem három féle kávészünetet ajánl a vendégeknek. (2. melléklet)

Az italkínálat már jóval tágabb. Tizenkét féle kávé közül választhatnak a vendégek, beleértve a koffeinmentes kávékat és a laktózmentes tejből készült kávékülönlegességeket is. Az italválasztékban még több fajta tea, ásványvizek, üdítő-és gyümölcsitalok, sörök, aperitifek, párlatok, röviditalok, alkoholos és alkoholmentes koktélok, borok, pezsgők is megtalálhatóak.

5.2 Árubeszerzés, árurendelés

A beszerzés célját tekintve nem más, mint a szükséges nyersanyagok, félkész termékek, valamint a változatlan formában eladásra szánt késztermékek megvásárlása az üzlet részére. A beszerzés három fő folyamatra osztható: az árurendelésre, az áruszállításra és az áruátvételtre. A vendéglátás beszerzése napjainkban liberalizált, ami azt jelenti, hogy a termékek beszerzése bármilyen legális forrásból lehetséges. Lehet ez őstermelő, nagykereskedelem, kiskereskedelem, termelősövetkezetek, magánszemélyek vagy egyéb gazdálkodók. A liberalizált árubeszerzésnél csak a jövedéki termékek képeznek kivételt, amelyek beszerzésére külön szabályok vonatkoznak. Ezeknél a termékeknél sem a pontos beszerzési forrást írják elő a jogszabályok csupán az ezeknek a termékeknek a beszerzésére vonatkozó előírásait.

A beszerzések technikai lebonyolítását értelemszerűen megelőzik a beszerzési döntések. Ennek keretében dönteni kell a beszerzendő áruk mennyiségéről, minőségéről, a beszerzés időpontjáról, a szállítók kiválasztásáról, a beszerzés módjáról.

A beszerzési kérdésekben az a személy dönthet, aki a legtöbb információval rendelkezik a fenti kérdések megválaszolásához, valamint akinek a munkaköri leírásában a feladata közé tartozik, biztosítva hozzá a megfelelő hatáskört és a felelősségre vonás lehetőségét is. A beszerzést az üzlet tárolási kapacitásához igazodva és az adott termék felhasználási gyakoriságának a figyelembevételével kell végezni. A beszerzés a 6Malapelvre épül, amely garantálja, hogy:

- a megfelelő áru
- megfelelő időben
- megfelelő helyen
- megfelelő mennyiségben
- megfelelő minőségben
- megfelelő költséggel álljon rendelkezésre

A beszállítandó nyersanyagok minősége befolyásolja az előállított termék minőségét, ezért az árurendelésnél körültekintően kell eljárni. Célszerű a lehető legfrissebb termékek beszerzése, amelyeket a legrövidebb szállítási útvonalon kell eljuttatni az adott vendéglátó üzletbe. (Útmutató a vendéglátás és étkeztetés jó higiéniai gyakorlatához 2013)

A Hotel Lövér esetében a szálloda az árubeszerzésnél elsősorban azt veszi figyelembe, hogy milyen ételcsoportokat és milyen áron tudnak a vendégeknek értékesíteni. Fontosak a szállítási időszakok is, hogy melyik cég mikor szállít. Továbbá fontos az árubeszerzésnek a gazdálkodása olyan módon is, hogy a lehető legkevesebb helyről rendeljék az árut. Ez azért fontos, mert akkor a raktárosnak kevesebbszer kell rendelnie, kevesebb idő megy el az áruátvételre és kevesebbszer történik a hűtőkamrák ki-be nyitogatása is. Tehát a gazdaságossági szempontokat szem előtt tartása is fontos az árubeszerzésnél. Vannak olyan termékek, amelyeket naponta kell rendelni. Ide tartozik például a pékáru. A következőnapra kenyeret, a zsömlét és a kiflit a konyhafőnök utasítására minden délután a raktáros rendeli meg és a termékek kiszállítása a következő reggelen a hajnali órákban történik. A húst hetente egyszer, a tejtermékeket, a zöldségeket és a gyümölcsöket hetente kétszer kell rendelni a gyors romlandósága miatt. A megrendelt árukat általában a rendelés utáni nap ki is szállítják. A kávé és a teát kéthetente szállítják, a húst hetente, de egy héten kétszer is lehet rendelni, a fűszereket is hetente egyszer szállítják, de akár a heti két szállítás is kivitelezhető. Minden szállító egy héten kétszer szállít, mert a szálloda működése során lebonyolításra kerülhetnek olyan rendezvények is, amelyeket még a hét elején nem lehet látni. A szálloda egyik legfőbb beszállítója a Metro áruház, mert ott reális áron tudnak hozzájutni az árukhoz, de emellett mintegy húsz cégtől történik az áru megrendelése.

5.3 Áruszállítás

A leszállított áru minősége nagyon fontos szerepet játszik az előállított termék minőségére vonatkozóan, ezért a beszállító kiválasztásánál és az árurendelésnél kellő körültekintéssel kell eljárni.

A Hotel Lövér csak olyan szállítót választ, aki garantálja az áru biztonságos leszállítását és rendelkezik az ehhez szükséges technológiával ellátott gépjárművel. Áruszállítás a szálloda által fenntartott gépjárművel nem történik. A szállítással kapcsolatos engedélyezést az illetékes városi ÁNTSZ végzi. A GHP előírásai kikötik, hogy a szállítójárműnek és a szállítótartálynak alkalmasnak kell lennie az ételek minőségének és állagának megóvására. Élelmiszert csak zárt rakterű erre a célra alkalmas, az élelmezés-egészségügyi szempontoknak megfelelő járművön

szabad szállítani. Ez alól csak a csomagolatlan mezőgazdasági terményt, a palackban szállított nyersanyagot szállító járművek és a zárt tartályban szállított élelmiszerek képeznek kivételt. A gépjármű tisztításáról a jármű használója gondoskodik.

Fontos továbbá, hogy a be- és kirakodás során védeni szükséges az élelmiszert az időjárás és a környezet szennyező hatásaitól, a rakodás ideje a szükséges mértéket nem haladhatja meg. A szállítás nyomon követhetőségének az elvére oda kell figyelni, a szállításról visszakereshető, ellenőrizhető nyilvántartást kell vezetni, így az esetlegesen előforduló ételmérgezésekkel kapcsolatban könnyebb visszakeresni a szállítót. Fontos, hogy a beszállító rendelkezzen saját minőségbiztosítási rendszerrel. A szálloda a szállítóval történő szerződéskötéskor rögzíti az áruval kapcsolatos higiéniai elvárásait és követelményeit, amiket bizonyos időközönként ellenőrizni szükséges. A szerződés értelmében az eladó a szerződésben meghatározott mennyiségű, minőségű árut köteles leszállítani a megrendelőnek az előre meghatározott időben. A szállodába érkező áruszállító járműveknek a gazdasági bejáratnál van lehetőségük a járművek leparkolására és az áruk lerakodására a rámpára. Itt történik az áru átvétele a leírt szempontok alapján a szállítók és az illetékes dolgozók jelenlétében. (Útmutató a vendéglátás és étkeztetés jó higiéniai gyakorlatához 2013)

Feltárt veszélyek és megoldási javaslatok:

- Az áruszállításra használt járművek tisztaságát áruátvételnél nem ellenőrzi megfelelően a személyzet, így fennáll az élelmiszerfertőzés veszélye. Az áruátvevőknek ellenőrizni kellene a szállítójárművek tisztaságát minden áruszállítás alkalmával.
- A konyhán nem minden esetben alkalmazzák a nyomon követhetőség elvét. A hűtőkbe, mélyhűtőkamrákba gyakran úgy kerülnek be nyersanyagok, hogy nem lehet tudni, hogy melyik szállító mikor hozta azt. Ezen mindenképpen változtatni kell, mert egy esetleges ételfertőzéskor nem lehet visszakeresni a fertőzés forrását és az összes – nem fertőzött – nyersanyagok is meg kell semmisíteni. Az áruk dobozára rá kell írni a szállítólevél számát és minden olyan esetben, amikor árut vesznek ki a hűtőből vagy a raktárakból csak ezt a számot kellene felírni.
- A raktáros irodája közvetlenül a gazdasági bejárat mellett helyezkedik el. A raktáros által használt közlekedők közel vannak a készételes

hűtőkhöz, illetve a mélyhűtőkamrákhoz. Ezáltal szennyeződések kerülhetnek oda. Javasolnám a raktáros irodájának áthelyezését a szállodában a földszintre a többi iroda mellé.

5.4 Áruátvétel

Az áru átvétele és vizsgálata élelmiszer-biztonsági szempontból jelentős tevékenység, ezért Kritikus Ellenőrzési Pontnak minősül. Az áruátvétel a döntési fa alapján olyan szakasza a tevékenységnek, ahol a dokumentáció átnézése, valamint az érzékszervi vizsgálatok ellenőrző módszerként értékelhetők. Az átvételnél érvényesül a döntési fa azon megállapítása, hogy a veszélyek megszüntethetők, illetve csökkenthetők. A vizsgálatok alapján ugyanis a nem megfelelő dokumentáció, az érzékszervi vizsgálatok során jelentkező eltérések, romlások élelmiszerbiztonsági veszélyeket jelentenek. Kifogásolás esetén az áru átvételét meg kell tagadni. Minden eltérés dokumentálni kell, amely az észlelést követően intézkedést igényel. Az áruátvételnél azért fontos ellenőrizni a szállított áruk minőségét, mert így bizonyítható, hogy a termékek az élelmiszer-lánc előző szakaszából az élelmiszerbiztonság megtartásával érkeztek meg. Másrészt a beérkezett áruért, annak biztonságáért és minőségéért az átvevő a felelős a továbbiakban. Fontos, hogy a szállítmányozás az adott vendéglátó üzlet üzemideje alatt valósuljon meg, amikor az ott levő raktáros át tudja venni a leszállított árukat. Az áru szállítóeszközzel történő lerakódása és az átvételi helyiségbe való juttatása a szállító feladata. A szállítás időpontjában tehát biztosítani kell, hogy a szállítókocsi be tudjon állni a kocsibejáróhoz és, hogy a lerakodást semmi se akadályozza. Az üzletnek kell gondoskodnia arról is, hogy az érkező áru lerakásához, elhelyezéséhez megfelelő helyiség álljon rendelkezésre, valamint, hogy az átvételre jogosult személy jelen legyen. Az áru átvétele három szempont alapján történik. Mennyiség, minőség és érték alapján kell átvenni a szállított árukat. Az áru átvételekor ellenőrizni kell, hogy valóban a saját szállítónktól érkezett-e meg az áru, a megrendelt áron, a megrendelt mennyiségben és ellenőrizni kell, hogy minden egyezik-e a megrendelő lapokon leírtakkal. A csomagolásnak tisztának és sértetlennek kell lennie, a fogyasztási időtartamot és a magyar nyelvű tájékoztatást is tartalmaznia kell. Mind a fogyasztóvédelmi törvény, mind pedig a 2008. évi XLVI. – forgalmazásra vonatkozó

– speciális rendelkezéseket tartalmazó élelmiszerláncról szóló törvény és végrehajtási rendeletei szigorú előírásokat tartalmaznak a fogyaszthatósági és a minőség megőrzési idők megállapítására és betartására, valamint az élelmiszerek címkézésére vonatkozóan. Az élelmiszerek esetében ezeknek a szabályoknak a betartása a gyártók felelőssége. Nem szabad olyan élelmiszert átvenni, amelyek feltételezhetően parazitákat, patogén mikroorganizmusokat, fertőzött toxikus idegen anyagokat tartalmaz. Akkor, ha a termék csomagolatlan állapota miatt a fogyaszthatósági idő nem áll rendelkezésünkre, azt érzékszervileg ellenőrizni kell (szín, szag, állag). Azoknál a termékeknél, amelyek hűtve, mély hűtve szállítást igényelnek, ellenőrizni kell a szállítás hőmérsékletét olyan hőmérővel, amely nem tartalmaz higanyt és nem törékeny. A szállítás során kiolvadt termékek átvétele tilos. Fontos még élelmiszerbiztonsági szempontból, hogy tejtermékeket és pékárukat az utcán, szabadban nem szabad átvenni. Olyan esetben, ha egyszerre több áru érkezi, mindig a romlékonyabbat kell előbb átvenni, például előbb a cukrászsüteményeket, a felvágottakat, majd a zöldségfélét és a konzerveket. Először a legnagyobb tisztaságú áruk átvétele történjen meg. A különböző tisztasági fokú élelmiszerek átvétele között az átvételi hely és a berendezések (például: mérleg) megfelelő hatásfokú tisztítását, fertőtlenítését el kell végezni, az átvételt végző személynek pedig fertőtlenítőszeres kézmosást kell végeznie. Továbbá az áruátvétel során az élelmiszer vagy az élelmiszert tartalmazó szállítóedény közvetlenül nem kerülhet a padozatra. Szükség esetén árumozgató segédeszközöket kell használni, amelyek megfelelő fokú tisztításáról szintén gondoskodni kell. Az áruátvételnél kell gondoskodni a kiürült göngyöleget visszaszállításáról is. Az áruátvétel befejeztével az élelmiszereket a lehető leggyorsabban és a legrövidebb útvonalon, a keresztszennyeződést megelőző módon a megfelelő raktárba vagy tároló helyre kell szállítani.

A szállodában az áru átvétele a gazdasági bejárat mellett történik. Itt mindig két ember veszi át az árut a raktáros, valamint a konyhafőnök. Fontos az áruk minőségének ellenőrzése az áruk biztonsága miatt. Vigyázni kell, hogy a mélyfagyasztott termékek szállítás közben ne olvadjanak, hogy a könnyen romlandó termékek nyáron hidegek legyenek és ne ériék el az 5°C-os hőmérsékletet, hogy a kolbász ne legyen penészes, hogy jó legyen a szavatossága ne legyen három nap múlva lejárt, amikor a következő szállítás egy hét múlva lesz. A zöldségeket, gyümölcsöket télen ne ponyvás autóval szállítsák, mert megfagynak. Nagyon fontos,

hogy a szállító által hozott rekeszekben, ládáknál tilos a termékek tárolása, azokat minden esetben át kell pakolni a szállodában levő tárolási eszközökbe így is csökkentve a külső fertőzések, illetve a különböző szennyeződések bekerülésének lehetőségét. (Útmutató a vendéglátás és étkeztetés jó higiéniai gyakorlatához 2013)

Feltárt veszélyek és megoldási javaslatok:

- A pékáruk szállítására minden hajnalban még üzemidő alatt kerül sor. Ekkor a szállító ott hagyja a gazdasági bejárat előtt az árut, azt senki nem veszi át. Ez élelmiszerbiztonsági szempontból nagyon veszélyes. Az erdő közelsége miatt bármilyen rágcsáló könnyen belemászhat és különböző fertőzések kerülhetnek bele. Javasolnám, hogy a pékárukat az ott dolgozó éjjeli biztonsági őr vegye át és helyezze el a megfelelő helyre, így elkerülhető lenne ez a probléma.
- Az áruátvevő helyiség és a mérlegek a különféle termékek esetén nem mindig van megfelelően letakarítva, illetve az áruátvevő személyek fertőtlenítő kézmosására sem kerül mindig sor. Ez elősegíti a szennyeződések bejutását. Javasolnám az áruátvevő helyiségek és eszközök megfelelő tisztítását és az áruátvevő megfelelő kézfertőtlenítését az egyes árufélék átvétele között. Egy kézmosó elhelyezésére is szükség lenne az áruátvevő helyiségben.
- A szállító által hozott egyes nyersanyagok ugyanabban az edényben kerülnek be a raktárba, azokat nem cserélik ki időhiány miatt. Javasolnám a nyersanyagok átpakolását a tiszta edényekben, mert a szállító az általa használt rekeszeket bárhova letehetette így azok különböző szennyeződések forrásai lehet.

5.5 Raktározás

Az vendéglátó üzletek számára kiszállított árukat az átvételük után felhasználásukig raktározni kell, olyan helyen ahol hasznosításukig sem mennyiségi sem pedig minőségi változás nem történik bennük. A raktárak nagysága és elrendezése az üzlet nagyságától és típusától függően változhat. Az üzletek áruforgalmi folyamatait tekintve a raktározás, a veszélyek jelentkezése és kiküszöbölésének lehetősége miatt Kritikus Szabályozási Pontnak minősül. A

raktárak helykialakításánál a berendezéseket úgy kell elhelyezni, hogy tisztán tarthatóak, fertőtleníthetőek, jól szellőztethetőek legyenek. Előnyös olyan helyiséget választani, amely klimatizált, így a hűtés, fűtés, páratartalom, légcseré beállításai megfelelőek lehetnek. Vagyon és tűzbiztonsági szempontból megfelelő, jól zárható helyen legyenek tárolva az áruk. A vendéglátás tárolást igénylő eszközeinek és anyagainak heterogén összetételéből következően tárolásukra eltérő követelményeket támasztanak. Az árukat a jellegüknek megfelelő hőmérsékleten, előírt körülmények között szakosítottan kell tárolni. A szakosított tárolás megakadályozza annak a lehetőségét, hogy a különféle élelmiszerek, nyersanyagok, alapanyagok egymással érintkezzenek, ezáltal egymást beszennyezzék és egymástól idegen szagokat vegyenek át, valamint az ideális hőfoknak megfelelően legyenek tárolva. A GHP előírásai szerint az élelmiszereket jellegüknek megfelelően tárolóeszközökön, polcokon, állványokon, horgon, hűtőtérben kell tárolni. Az árukat közvetlenül a padozatra tenni vagy a falhoz támasztani még rövidebb időre sem szabad a fertőzésveszély miatt. Ezek közül csak a földben termő zöldségek és az egyéb földes áruk, a gyümölcsök és a palackozott rekeszben elhelyezett italok képeznek kivételt. A raktárakban elhelyezett árukat óvni kell a minőségi, mennyiségi, fizikai, kémiai biológiai hatásoktól és az eltulajdonítás lehetőségétől. Az szálloda kialakításakor a következő raktárak telepítésére került sor: szárazáru raktár a konzervek, tésztafélék, őrlemények, fűszerek tárolására, földesáru raktár a tisztítatlan zöldség- és gyümölcsféléknek, hús raktár, mirelites kamrák, készáru raktár, ital raktár a hordós és a palackozott italoknak, vegyi raktár, göngyöleg raktár a kiürült palackok, zsákok, rekeszek tárolására, takarítóeszköz raktár, textilraktár az üzleti munka során használt abroszok, munkaruhák tárolására. A legfontosabb szabályok közé tartozik, hogy a raktárakban is folyamatosan ellenőrizni kell a nyersanyagok, élelmiszerek minőségi és fogyaszthatósági lejárata. A lejárt élelmiszereket alaposan el kell különíteni a többtől és meg kell jelölni jól látható módon. Hasonlóan kell eljárni a romlott ételekkel kapcsolatosan is azzal a kivétellel, hogy ezeket az élelmiszereket térben is jól el kell különíteni a többtől. Azokat a termékeket, amelyek esetében fennáll annak a lehetősége, hogy bennük egészségre ártalmas vegyületek vagy toxinok alakulhatnak ki, azokat csak megfelelő hőmérsékleten lehet tárolni. A raktározásnál használt egyik legfontosabb alapelv a FIFO elve, amely azt jelenti, hogy a legkorábbi beszerzési készletek kerülnek a leghamarabb értékesítésre.

A raktárakban a rovarok, a rágcsálók, a madarak és az egyéb állatok megjelenését óvni kell, mert különböző szennyeződések forrásai lehetnek és kórokozó mikroorganizmusokat terjeszthetnek. (Útmutató a vendéglátás és étkeztetés jó higiéniai gyakorlatához 2013)

Feltárt veszélyek és megoldási javaslatok:

- A hűtők és a mélyhűtőkamrák nagysága is kicsi, ezért gyakran nem tartják be a szakosított tárolást, főleg a hűtők meghibásodása esetén. Célszerű lenne egy új hűtőkamra építése, valamint annak a hűtőkamrának a megjavítása, amely már egy éve használaton kívül van.
- A raktáraknak két bejáratuk van, egy a konyha felől, egy pedig a közlekedő folyosó felől, de csak az előbbit használják, így az egyes áruk raktárba szállítása a termelés helyén keresztül történik. Javasolnám a hűtőkamrák megközelítését mindkét bejárata felől, mert így az egyes nyersanyagokat nem csak a konyha felől lehetne behelyezni és a raktárba szállítás is kevesebb időt venne igénybe.
- Az erdő közelsége miatt rágcsálók és különböző élőlények kerülhetnek a raktárakba, ezért a rágcsálóirtásról megfelelő időközönként gondoskodni kell. Ezt negyedévente meg kellene ismételni.

5.6 Csomagolás

Az élelmiszerek csomagolásának a feladata sokrétű. Védi az élelmiszereket a szennyeződésektől, az élelmiszerek tápértékét védi és megőrzi az áru minőségét. A szállodában is elsődleges szempont, hogy megfelelő csomagolásban kerüljenek a termékek a megfelelő hűtőbe ezzel is megakadályozva a készételek és a nyersanyagok minőségének a romlását. A csomagolásra felhasználható anyagokat az Élelmiszer törvény 26. §-a tartalmazza:

- Az élelmiszerek csomagolására kizárólag olyan anyagok használhatóak fel, amelyeknél egészségre ártalmas anyagok nem kerülnek át az élelmiszerekre, nem okozzák annak elváltozását és biológiai értékének romlását.
- Az élelmiszerekkel érintkező anyagokról és a csomagolóanyagokról szóló szabályozásokat a Magyar Élelmiszerkönyv tartalmazza. Ettől eltérő (új) anyag használata esetén engedélyt kell kérni. Új anyagnak minősülnek azok a csomagolóanyagok, amelyek még élelmiszer csomagolóanyagként nem

került felhasználásra, az eddigi csomagolóanyagoktól eltérő összetételűek.

Az erre vonatkozó engedélyt az OÉTI adja meg.

Az ételek csomagolására csak tiszta, sérülésmentes anyag használható. Tilos az egymáshoz tapadt csomagolóanyagok esetén azokat szétválasztani szájjal megnedvesített újjal vagy a rétegek közé befűjni.

A csomagolóanyagoknak két nagyobb csoportját különböztetjük meg. Vannak az egyedi, fogyasztói anyagok, amelyre az átlagos fogyasztói mennyiség jellemző. Csomagolásuk a forgalomba hozatal helyén jellemző és megfelelő jelölésekkel kell ellátni. A másik nagy csoport a gyűjtő csomagolás. Ez esetben egy meghatározott mennyiségű élelmiszer további csomagolóanyagokkal érintkezik.

Különböző termékek célszerű csomagolása:

- Hús- hentesáru csomagolására víz- és zsírálló anyag alkalmas. Ilyen például a zsírpapír, fólia, polietilén zacskó.
- Tojások csomagolására préselt papírtálca.
- Friss zöldség, gyümölcs hullámkartonba, műanyag dobozba vagy färekeszbe tárolható.
- Olajok üvegbe vagy műanyag palackokba tárolhatóak.
- Fogyasztói tej csomagolására üvegpalack vagy tejeszacskó ajánlott.
- Savanyított termékek (például vaj, túró, krémsajtok) polopropilén anyagú poharakba vagy csészékbe.
- Gabona csomagolására szövött műanyag zsákok használhatóak.
- Szárasztéztákat pedig papír vagy celofán zacskókba ajánlott elhelyezni.

A szállodában minden készétel lefőliázva, megfelelő edényben kerül a helyére figyelembe véve a megfelelő hőfokokat. A készételeket csak hideg, nem langyos állapotban csomagolják be és helyezik a megfelelő hűtőbe.

A szállodában a nyersanyagok és a készételek csomagolása megfelelően történik. A jogszabályokban előírtakkal kapcsolatban semmilyen eltérés nem figyelhető meg.

(Útmutató a vendéglátás és étkeztetés jó higiéniai gyakorlatához 2013)

5.7 Előkészítés

Az előkészítés az egyik legfontosabb művelet. A főzőtérbe a nyersanyagok csak alaposan megtisztított, feldolgozásra kész állapotba kerülhetnek. Az előkészítés során eltávolításra kerülnek a durva szennyeződések és ezáltal a mikroorganizmusok

nagy része. Ezután megfelelő méretűre darabolják vagy ledarálják az alapanyagokat. Az előkészítés során gondoskodni kell az élvezeti érték megőrzéséről és fertőződéséről, szennyeződésétől, romlástól való védelméről, a keresztszennyeződés megelőzéséről. Az előkészítőben kötelező felszerelni kézmosót és mosogatót. A falakat és padozatokat pedig résmentes vízálló burkolattal kell ellátni és padlóösszefolyót kell kialakítani. Az előkészítőben használt eszközöket csak ott lehet tárolni, azokat maradandóan meg kell jelölni, csak ott szabad elmosni nehogy összekeveredjenek más konyhai eszközökkel. Arra kell törekedni, hogy a nyersanyagok előkészítése és felhasználása között a lehető legrövidebb idő teljen el csökkentve ezzel a minőségi romlás kockázatát. Azoknál az élelmiszereknél, amelyek hűtést igényelnek oda kell figyelni, hogy az előkészítés szobahőmérséklet mellett fél óránál hosszabb időtartamot ne vegyen igénybe. Az előkészítő munka megkezdése előtt ellenőrizni kell a helységeket és azokat az eszközöket, amelyeket használni kívánunk, hogy megbizonyosodjunk azok megfelelő állapotáról és tisztaságáról. A mélyhűtött termékek felolvasztásánál oda kell figyelni, mert ez egy kritikus terület. A mélyhűtött termékeket csak hűtőben szabad felolvasztani 4 °C-on vagy az alatti hőmérsékleten. Ügyelni kell a húslé felfogására is, mert a fagyasztást túlélő kórokozók lehetnek benne. A szállodában zöldség-, hús-, és halelőkészítő került kialakításra. Továbbá a tojás előkészítő is megtalálható a Salmonella fertőzések elkerülése érdekében. A vendéglátás területén szükséges előkészítő helyiségek meglétét és elkülönítését a 62/2011-es VM rendelet tartalmazza. Az előkészítő munka után a termékek már tisztán és szennyeződésmentesen kerülnek át a konyhára a további műveletek elvégzéséhez.

(Útmutató a vendéglátás és étkeztetés jó higiéniai gyakorlatához 2013)

Feltárt veszélyek:

- Az előkészítőben használt eszközöket gyakran használják a konyhákba is, amelyek által különböző szennyeződések is bekerülnek a termelés helyére. Javasolnám az előkészítőbe használt eszközök szinkódos megjelölését, így elkerülhető lenne az eszközök összekeverése.
- Az előkészített nyersanyagok gyakran keresztezik a moslék, illetve a szemét- és hulladék útját. Ez főként az előkészített földes árukra jellemző a szállodában.

5.8 Étél- és termékkészítés

A Hotel Lövér konyhájának kapacitásánál általában a 400 adag a meghatározó, de akár 600 adag étel elkészítése is lebonyolítható a konyhában. A szállodában az ételkészítés során az egyik legfontosabb dolog a szükséges adagszám kiszámítása. Mivel a szállóvendégek létszáma folyamatosan változik a telítettség függvényében az adagok kiszámítása az egyik hétről a másikra történik a vendéglétszám előrejelzések tekintetében. A büfé esetében mindig másfél adagot kell számolni egy főre. A szállodában 180 szoba található, amely körülbelül 370 vendég elhelyezését teszi lehetővé, de nyáron és egyéb kiemelt időszakban 400 vendég elhelyezését is meg tudja oldani a szálloda. Egy teltházás időszakban 400 vendég esetében a konyhának egy vacsorára 600 adag ételt kell elkészítenie, ha a másfeles szorzóval számolunk. Az ételkészítés során figyelembe kell venni a vendég szokásokat, a hagyományokat, a vendég igényeket, továbbá azt, hogy mi az ami jobban fogy és mi az ami nem. A szakácsnak a termékkészítés során az általa készített étel nyersanyagait minden esetben végig nyomon kell tudni követnie az termeléstől a készétel tárolásig. Minden szakács az általa készített ételből köteles ételmintát eltenni. Ma már jogszabály engedi azt, hogy nem ételmintás üvegben, hanem erre a célra kialakított ételmintás tasakban lehet eltenni az ételmintát. Ezen szerepelni kell az étel nevének, az ételkészítő nevének, az étel készítés időpontjának és a szavatosság időpontjának. Az ételmintát a készítéstől számítva 3 napig, azaz 72 óráig kell megőrizni. A mintákat mindig elkülönítve vagy egy külön hűtőszekrényben vagy egy hűtőkamrában egy elkülönített dobozban kell tárolni.

(Útmutató a vendéglátás és étkeztetés jó higiéniai gyakorlatához 2013)

Feltárt veszélyek és megoldási javaslatok:

- A konyhába nem csak a szakácsok és az ott dolgozó személyzet léphet be, hanem gyakran olyanok is, akik nem a vendéglátás területén dolgoznak, ezzel különböző szennyeződések vihetnek be a konyhára. Javasolnám a nem a konyhán dolgozó személyek belépésének megtiltását. A munkával kapcsolatos ügyek esetében a telefonos megbeszéléseket.
- A személyzeti étkező a bejárat mellett van kialakítva, a személyzeti mosdókkal szemben. Van, aki munkaruhában és van, aki utcai ruhában jár itt. Innen is szennyeződések kerülhetnek a konyhába. Célszerű lenne a személyzeti étkezőt egy másik helyen kialakítani.

- Az öltözőkhöz való eljutás alkalmával is elhaladunk a raktárak és a hűtők előtt. Szükséges lenne a személyzeti öltözőket rögtön a bejárat közelében elhelyezni.
- Nagyobb rendezvények, esküvők esetén a készítelt el kell szállítani a rendezvényterem melletti konyhába. Ez keresztezi a moslák, a hulladék és az előkészítetlen termékek útját. Fontos lenne egy másik útvonalat kialakítani a két konyha között, ami nem érinti a „szennyezett” útvonalakat.

5.9 Készétel kezelés, tárolás

Élelmiszerbiztonsági szempontból jelentős szerepe van az elkészült ételek kezelésének és tárolásának. Az elkészült étel már alkalmas emberi fogyasztásra, azonban a fogyasztásig megfelelő tárolást igényel, hogy a fogyaszthatósága továbbra is kockázatmentes legyen. Az étel készen tartása során úgy kell eljárni, hogy annak minősége és biztonságossága a fogyaszthatósági időn belül ne sérüljön. A meleg étel készen tartásának megengedett lehetőségei a következők lehetnek:

- környezeti hőmérsékleten tartás az elkészítéstől maximum 3 órán keresztül
- melegen tartás $+63^{\circ}\text{C}$ -on vagy ennél magasabb hőmérsékleten
- lehűtés és hűtve tárolás 0 és 5°C körüli hőmérsékleten.

A melegen tálalásra szánt ételt közvetlenül a főzés-sütés vagy az újra hőkezelés után kell a melegen tartóba behelyezni, amelyet már ezelőtt üzemi hőmérsékletűre kell melegíteni. Az ételeket addig szabad 63°C felett tárolni, amíg azoknak a minősége nem romlik. A készételek legfeljebb egyszer melegíthetők újra. Az ételek újramelegítésekor az ételeknek el kell érniük a 72°C -os maghőmérsékletet. A későbbi fogyasztásra szánt hőkezelt ételek hűtését a főzést-sütést követően 30 percen belül el kell kezdeni és további 90 percen belül $+10^{\circ}\text{C}$ alá kell lehűteni. A nagyobb mennyiségű ételeket a gyorsabb lehűlés érdekében kisebb adagokra kell osztani. A lehűlésnél el kell kerülni az ételek utószennyeződését. Az ételt hűtve tárolni csak csomagolt vagy lefedett állapotban 0 és 5°C közötti hőmérsékleten szabad. Ez alól a csomagolás alól csak a cukrásztermékek képeznek kivételt. (Útmutató a vendéglátás és étkeztetés jó higiéniai gyakorlatához 2013)

A szállodában a készétel kezelése és tárolása a jogszabályokban meghatározott módon történik, eltérés nem tapasztalható.

5.10 Tálalás, felszolgálás

A szálloda esetében az elkészült ételek melegítése kitálalása a megfelelő kerámia edényekbe történik, amelyeket a büféasztalra el lehet helyezni. A szállodában külön tálaló részleg nem található. Az ételek vendégeknek való felszolgálásánál olyan feltételeket kell megteremteni, amelyek megvédik az ételeket azok szennyeződésétől, minőségi romlásuktól, valamint a környezeti hatásoktól. Ilyen környezeti hatások lehetnek például a por, felmelegedés és lehülés. A meleg és a hideg büfépultokat előre be kell állítani a megfelelő üzemi fokra és minden használat után alaposan le kell takarítani őket. A felszolgálásra használt edényeket használat előtt gondosan ellenőrizni kell és az esetlegesen belekerült szennyeződések el kell távolítani. A felszolgáló személyzet higiéniájára fokozottan oda kell figyelni. Az értékesítés során gondoskodni kell arról, hogy az értékesítő személy ne szennyezhesse a csomagolatlan terméket, ezért megfelelő eszközt kell a részére biztosítani. Lehetőség szerint ne az a személy kezelje a pénzt, aki felszolgálja az ételeket. Miután a felszolgálók eltávolították a szennyezett edényeket a vendégek asztaláról minden esetben kezet kell mosniuk. Az italok felszolgálásánál a jeget tilos kézzel megfogni. A fűszereket, sót, borsot és egyéb ízesítőket csak fedett tárolóban lehet az asztalra helyezni. A szállodában a büfé rendszer miatt csak az italok felszolgálása szükséges, valamint a koszos edények eltávolítása az asztalokról és a terítés. (Útmutató a vendéglátás és étkeztetés jó higiéniai gyakorlatához 2013)

Feltárt veszélyek:

- A büfépultok alapos fertőtlenítése általában kétes tisztaságú rongyokkal történik. Javasolnám a különböző tisztító eszközök megjelölését, amelyeket csak a büféasztalok tisztítására használunk.
- A felszolgálásnál a hangedli használata nem kötelező, ezáltal a személyzet is szennyezheti a készletet. Kötelezővé kéne tenni a felszolgálók számára a hangedli használatát az ételek szervirozásakor és a koszos edények eltávolításakor. Így kiküszöbölhető lenne az a probléma is, hogy a leszedett koszos edények után is elmarad a kézmosás.
- Az a személy is felszolgálja az ételt, aki a pénzt kezeli, így arról is átterülhetnek különböző fertőzések. Javasolnám fizetető pincérek kijelölését minden műszakban, akik így az ételek szervirozásában nem vennének részt.

- Az étterembe könnyen bejuthatnak rágcsálók. Javasolnám az étteremben is a negyedévenkénti rágcsálóirtást, valamint a rágcsálók bejutásának megakadályozását különböző eszközökkel.
- Szobaszerviz esetében ugyanazokat az ételeket tudják rendelni a vendégek. Ezeket mindig frissen szolgálják fel a pincérek, de a további hőmérsékletüket és minőségüket már nem követik nyomon. Erre azért nem fektetnek nagy hangsúlyt mert a szobákba csak nagyon ritkán kerül fel étel, a szobaszerviz nagysága elhanyagolható a szállodában. Javasolnám a szobába felvitt ételek megfelelő tárolását a fogyasztásig. Ez főként a könnyen romló ételek esetében fontos. Ilyen lehet egy roppanós saláta, joghurttal locsolva, vagy egy borjúpörkölt házi galuskával. Megoldás lehet továbbá az, hogy a szobákba a vendégek csak olyan ételeket rendelhetnének, amelyek minőségüket akár hosszabb időn keresztül is megőrzik károsodás nélkül.
- Szobaszerviz esetén az ételeket a vendégek között a hallban és a vendég lifttel szállítjuk a szobákba. Ez a probléma kiküszöbölhető lenne a készételek megfelelő csomagolásával.
- Hasonló probléma van a hidegtálak bekészítésénél is. Azokat este mindig 10 óra körül az étterem zárásakor helyezik el a szobában, de az esetleges hűtve tárolást nem tudják megoldani. A vendég pedig csak a megérkezésekor fogyasztja el azt. Addig gondoskodni kellene a hűtve tárolásáról vagy a szobában vagy akár a recepción.

5.11 Ételmaradék

A konyhák esetén nem ritka jelenség, hogy megmaradnak az elkészített ételek másnapra is. A vendégtérből visszaérkező ételmaradék a konyha területére nem kerülhet vissza, azokat hulladékként kell kezelni és a moslékba kell kiönteni. A hulladék és melléktermék gyűjtését és tárolását úgy kell megoldani, hogy az élelmiszereket és a környezetet ne szennyezze. Az épületen belüli hulladék, melléktermék gyűjtése céljára fedéllel ellátott edény szükséges, lábpedálos vagy billenő fedeles edény használata javasolt. A gyűjtőedényekbe felgyülemlett hulladékot, mellékterméket a lehető leghamarabb el kell távolítani azokból a helyiségekből, ahol élelmiszer található. Ez legalább naponta vagy műszakonként

történjen. Az elszállítandó hulladék, melléktermék időszakos tárolását épületen kívül vagy külön erre a célra elkülönített helyiségben szükséges megoldani.

Moslék céljára kizárólag romlatlan, élelmiszerbiztonsági és állategészségügyi kockázatot nem jelentő élelmiszer használható, így:

- kiszolgálásból és felszolgálásból megmaradt vendéglátóipari termék,
- csomagolásban sérült vagy egyéb módon hibás élelmiszer,
- élelmiszerek tisztítása során keletkező hulladék, beleértve a tojáshéjat is.

Tilos eltenni közétkezésből vagy rendezvényből maradt bármilyen ételt vagy gyorsan romló, élvezeti és tápértéküket könnyen elvesztő, melegen fogyasztható ételeket. Ilyenek például a főtt tészta, gomba, hal. Nem esik azonban a tilalom alá a különböző hidegkonyhai termékek, például gombasaláta, burgonyasaláta. Ilyen esetekben ezeket az ételeket külön erre a célra szolgáló hűtőben kell tárolni és az újrafelhasználás előtt alaposan meg kell vizsgálni a minőségüket.

A szállodában külön történik az ételhulladékot és a szemét tárolása. Az ételhulladékot egy erre a célra elkülönített helyen hűtve tárolják. Az ételhulladékot a szállodából a Pápai Talajerő szállítja el háromnaponta. Ide tartozik a fáradt olaj elszállítása is. Az ételhulladék elszállítása kilóra történik, külön erre a célra szolgáló edényben. A moslék kiszállítása és a tisztított és fertőtlenített edények visszaszállítása egy külön erre a célra használt bejáraton keresztül történik, mivel a moslék nem keresztezheti az áru útját. (Útmutató a vendéglátás és étkeztetés jó higiéniai gyakorlatához 2013)

Feltárt veszélyek és megoldási javaslatok:

- A moslék tárolása szakszerűen történik, de az elszállításánál gyakran a gazdasági bejáratot használják, nem pedig az erre a célra kialakított külön kijáratot. Ezzel a moslék és az erre a célra használt edényzet is keresztezi a tiszta útvonalakat. Ez élelmiszerbiztonsági szempontból nagyon veszélyes, ezért javasolnám az erre a célra kialakított kijárat használatát.
- A szobai bekészítésből megmaradt maradékokat és a koszos tányérokat, eszközöket a szobaasszonyok az emeleti, vendégek elől elzárt folyosókra teszik ki. Ezek itt vannak akár egy napon keresztül is. Gondoskodni kellene a megfelelő helyre való eljuttatásukról vagy az étterem személyzetének vagy a szobaasszonyoknak.

5.12 HACCP rendszer a Hotel Lövérben

Gyakorlatom során betekintést nyerhettem a Hotel Lövér HACCP rendszerének dokumentumaiba is. A szállodában is meghatározásra kerültek azok a kritikus pontok, amelyeket ellenőrzés alá vesznek a beszerzésen át egészen az értékesítésig. A szállodában vendéglátó egységeiben 2004-ben került bevezetésre a HACCP rendszer. Az első teljes körű felülvizsgálat 2009-ben volt, majd 2013-ban és 2015-ben. A következő vizsgálatra pedig 2017-ben fog sor kerülni. A vizsgálatokról mindig jegyzőkönyvet készít a megbízott cég.

A szálloda a rendszer kialakításakor megalkotta a HACCP kézikönyvét az összes termelő és értékesítő helyre. Különböző folyamatábrákat hoztak létre a termelés és értékesítés helyén, az árubeszerzésnél, az áruátvételnél és a raktárba szállításnál, a raktározásnál és az előkészítőbe szállításnál, az előkészítésnél, a termelésnél és készen tartásnál, valamint az adagolásnál, tálalásnál és értékesítésnél. Ezek a folyamatábrák tükrözik a termelés lépéseit. A szálloda a HACCP-ben létrehozta a veszélyelemzést is az étterem, a lobby bár és az összes értékesítőhely tekintetében.

A felülvizsgálat elvégzésekor mindig tartanak egy oktatást a termelésben és az értékesítésben dolgozóknak a HACCP rendszer működéséről, amin minden dolgozónak kötelező részt vennie. Az oktatási jegyzőkönyvben az oktatáson részt vettek neve, foglalkozása és az aláírása található, amit szintén a dokumentumok között tartanak. A dokumentumok között található az összes áruszállító cég igazolása arról, hogy ők is betartják a HACCP rendszer összes előírását a termékeikre vonatkozóan, valamint a felülvizsgálatok alatt mindent rendben találtak náluk.

A szálloda esetében nem az a la carte ételek, hanem a hideg, meleg büfepultok hőmérsékletének az ellenőrzése van folyamatosan dokumentálva. A meleg büfepult hőmérséklete 70°C, míg a hidegké 5°C-ra van beállítva, amelyeket folyamatosan ellenőrizni szükséges. Dokumentálni kell továbbá például a sütőzsiradék ellenőrzését, a tojás frissességét és felhasználását is. Valamint tartalmazza a maghőmérő kalibrálásának a jegyzőkönyvét és a hűtőkamrák, hűtőszekrények hőmérsékletének folyamatos ellenőrzéséről szóló dokumentumot is.

A szállodában a HACCP rendszert kiválóan működtetik, a dokumentumok kezelése is az előírtaknak megfelelően történik csak kisebb hiányosságok figyelhetők meg.

Feltárt problémák és megoldási javaslatok:

- Probléma az, hogy a szállodában nem a jogszabályokban meghatározott időközönként kerül sor a HACCP rendszer teljes körű felülvizsgálatára. Ez azért lehet, mert kezdetben a Danubius Zrt.-hez tartozott a szálloda és ők központilag szervezték meg az ellenőrzést. Erre csak öt évente került sor. A szállodalánctól való kilépés után már két évente kerül sor a teljes körű felülvizsgálásra.
- A Hotel Lövérben gondot jelent az is, hogy nem minden munkavállaló kapott higiéniai oktatást, amiben az alapvető higiénias követelményeket ismertetik. Ennek az az oka, hogy a szállodában nagyon gyakran cserélődnek az alkalmazottak és nem szánnak elég időt a szabályok ismertetésére. Javasolnám a kötelező oktatás megtartását minden munkavállalónak munkakezdekor, vagy a munkába állás folyamán több alkalommal rendszeresen.
- A vizsgálatok alkalmával a hideg- és meleg büfepultok hőmérsékletének folyamatos ellenőrzése volt az egyik probléma. A szakácsok kitalálják a különböző ételeket a büféasztalra, de azoknak hőmérséklete nincs folyamatosan ellenőrizve a továbbiakban. Erre mindenképpen oda kell figyelni, mert az ételek minőségét veszélyeztetik. A felszolgáló személyzetnek vagy a szakácsoknak legalább óránként ellenőrizni kellene a büféasztal hőmérsékletét.
- További probléma adódhat abból is, hogy az elkészült tojásrántotta maghőmérséklete sincs folyamatosan ellenőrizve. Ennek ellenőrzését nem tartom nagyon fontosnak, de a tükörtojás hőmérsékletét mindenképpen ellenőrizni szükséges, mert probléma merülhet fel akkor, ha a tojás sárgája nem érte el a megfelelő hőmérsékletet.

6. Hatósági felügyelet, ellenőrzés

A szálláshelyek működésének engedélyezése során és a működés után is több hatóság részéről várható ellenőrzés. 2008 szeptemberétől az ÁNTSZ helyett a Mezőgazdasági Szakigazgatási Hivatal vette át a vendéglátás és a közétkeztetés területén a higiénia ellenőrzéseket és az ételfertőzések kivizsgálását a szántóföldtől egészen az ételkészítésig. Korábban ezeket a feladatokat az állat-, növény, és közegészségügy és a fogyasztóvédelem szakemberei látták el. Az átszervezést azzal indokolták, hogy az ellenőrzésekhez a lánc minél nagyobb részét lefedő, megfelelően képzett szakemberekkel bíró hatósági szervezet szükséges. Az egy kézbe kerülő irányítástól várták el azt, hogy az élelmiszerlánc bármely pontján jelentkező problémát a hatóságok könnyen és gyorsan ki tudják vizsgálni és nem kell azzal törődni, hogy más hatóságokkal egyeztessenek az adott problémáról. Emellett fontos szempontnak tartották azt is, hogy a szankcionálás rendszere is egységes lehet. A Mezőgazdasági Szakigazgatási Hivatal a problémák megszüntetésére előírhat kötelező oktatást, megfelelő szakképesítést, valamint a jogsértéseket nyilvánosságra is hozhatják. A változás során 30%-kal nőtt az ételfertőzések száma, mert az egyik hivatal már nem, a másik hivatal pedig még nem működött kellő hatékonysággal. A változtatásokkal egy időben megszüntették a korábban kötelező élelmiszer-higiéniai tanfolyamot is a szakképesítéssel nem rendelkező dolgozók számára. Ennek oka az volt, hogy előírásokban szerepel az, hogy a dolgozókat rendszeres oktatásban kell részesíteni.

Az ellenőrzések során nagyon fontos, hogy sohasem hivatkozhatunk az előírások ismeretének a hiányára, hiszen a jogszabályok nem ismerete senkit nem mentesít a mulasztások következményeitől. A szállodai vendéglátásban a jogszabályok megfelelő működését a NÉBIH és az Állat-egészségőr vizsgálja. Az ellenőrzések mindig dokumentáltak. Az eljáró hatóságok illetékességét, szankcionálási jogait több jogszabály szabályozza. A szállodákban az egyes szervek előre nem tervezett, véletlenszerű ellenőrzéseket végezhetnek. Az ellenőrzések célja megállapítani azt, hogy az egyes részleges működése megfelel-e a hatályos jogszabályoknak. Az ellenőrzéseknek általában nincsen időbeli korlátja, az ellenőrző hatóságok akár több napon keresztül is ellenőrizhetnek a szállodában. Az

ellenőröknek joguk van a szálloda bármely részére belépni, de általában csak a kritikus helyeket vizsgálják.

A NÉBIH által végzett ellenőrzések az egyik legfontosabbak, mert a szállodákban a szolgáltatások közül az étkeztetés az egyik legkockázatosabb tevékenység. Az ember szervezetébe kerülő káros és szennyező anyagok 70%-a az élelmiszerekkel, 20%-a ivóvízzel, míg 10 %-a a levegő belégzésével kerül be a szervezetünkbe. Éppen ezért mindent meg kell tenni annak érdekében, hogy az élelmiszeripari termékeink biztonságosak és kockázatmentesek legyenek. A szállodák élelmiszerlánc-biztonsági ellenőrzését területi szervként a megyei Élelmiszerlánc-biztonsági és Állategészségügyi Igazgatóság végzi. Az ellenőrzések jogi háttérét és a szállodák élelmiszerekkel kapcsolatos kötelezettségeit a 2008. évi XLVI. törvény határozza meg. Ellenőrzik az egészségügyi könyveket, a HACCP dokumentációkat, az allergéneket és transzsírsavakat, kalkulációkat, az ételek szakosított tárolását, előkészítését, ételkészítést, ételek tárolásának dokumentálását. Az ellenőrzések során továbbá a következőket kell megvizsgálni:

- a szálloda hivatalos okiratait
- az élelmiszerek tárolására, raktározására, kezelésére és előállítására helységet és eszközöket
- a személyzet higiéniáját biztosító eszközöket
- tálaló és mosogató helységeket
- éttermet
- az élelmiszer útját a tiszta-szennyes munkaműveletek keveredésének veszélyét
- alapanyagok
- göngyöleg
- mellékhelyiségek
- öltözők

A feltárt hiányosságok háromféle jogkövetkezményt vonhatnak maguk után: intézkedés meghozatalát (például a működés ideiglenes szüneteltetése), bírság kiszabását vagy figyelmeztetést.

(Vas István, Hegedűs György: Hatósági ellenőrzések a szállodában, *Periodica Oeconomica*, IV. évfolyam, 2011. szeptember)

7. Összefoglalás

Az élelmiszerbiztonság kérdése világszerte az érdeklődés középpontjába került, a fejlődő ipari országokban nagy prioritást élvez. Az élelmiszer okozta megbetegedésekkel kapcsolatos hírek a fogyasztók érdeklődésének középpontjába állították az élelmiszer előállítását és fogyasztást. A lakosság jelentős részét aggasztják az élelmiszerekben található kórokozók és vegyi anyagok. Az elmúlt években világszerte egyre csak növekedett az egyes élelmiszerek közvetítésével terjedő megbetegedések száma. Ehhez a folyamathoz több tényező is hozzájárul, ilyen lehet például a kórokozók megváltozása, a lakosság immunállapotának romlása vagy a fokozódó környezetszennyezés is. Éppen ezért nagyon fontos, hogy az élelmiszer előállítás teljes folyamatában előtérbe helyezzük az élelmiszerbiztonság kérdését. A biztonságos élelmiszer előállítását hivatott szolgálni a HACCP rendszer bevezetése is az összes élelmiszer előállító üzemekben. Ennek a rendszernek a célja a különböző kritikus pontokon felléphető problémák feltárása és megelőzése a beszerzéstől egészen az értékesítésig.

A szakmai gyakorlatomat a soproni Hotel Lövér ***-os superior szállodában töltöttem. Az éttermi gyakorlatom révén belátást nyerhettem az élelmiszer biztonság legfontosabb területeibe. Első lépésként nagyon fontos, hogy olyan forrásból vásároljuk meg az árut, aki garantálni tudja nekünk, hogy ő is az élelmiszer biztonsági szabályok teljes betartásával kezelte a nyersanyagokat. A beszerzés után gondoskodnunk kell a nyersanyagok megfelelő tárolásáról, előkészítéséről, majd végül a helyes előállítás révén tudjuk a végterméket eladni a betérő vendégeknek. A vendégek a pénzükért egyre jobb, magasabb színvonalú szolgáltatást várnak el.

8. Melléklet

1. melléklet

Tortaárak külön rendelésre a Hotel Lövérben

Forrás: Hotel Lövér

TORTA ÁRAK	6 SZELETES		16 SZELETES	
	Kiajánlott ár	RestInfoba beütendő ár	Kiajánlott ár	RestInfoba beütendő ár
BARACKOS TÚRÓTORTA	2300	2090	4400	4000
CSOKOLÁDÉ TORTA	2000	1818	3800	3455
CITROMOS JOGHURT TORTA	2000	1818	3800	3455
FEKETEERDŐ TORTA	2100	1909	4000	3636
	RestInfoba beütendő ár			
KIS TŰZIJÁTÉK		500/db		
NAGY TŰZIJÁTÉK		1200/db		
SZÁM GYERTYA		200/db		
GYERTYA		50/db		

2. melléklet

Kávészünet fajták a Hotel Lövérben

Forrás Hotel Lövér

KÁVÉSZÜNET TÍPUSOK - KIAJÁNHLÁSI ÁRAK				
KÁVÉSZÜNET TÍPUSA	TARTALMA	JELE	ÁRA	RESZTINFO-s, felszolg. díj nélküli, felütendő ÁR 4-es kóddal
Kis kávé szünet	sós sütemény és (kávé/tea + 1üv. víz/üditő)	A	1100.-	1000.-
	mini pizza és (kávé/tea + 1üv. víz/üditő)	B	1200.-	1090.-
	édes - sütemény, és (kávé/tea + 1üv. víz/üditő)	C	1200.-	1090.-
	gyümölcs + (kávé/tea + 1üv. víz/üditő)	D	1200.-	1090.-
	édes és sós sütemény, és (kávé/tea + 1üv. víz/üditő)	E	1300.-	1181.-
Nagy kávé szünet	édes - sós sütemény, gyümölcsös és (kávé/tea + 1üv. víz/üditő)	F	1500.-	1363.-
Csak italos kávészünet	kávé/tea + 1üv. víz/üditő	G	650.-	590.-

9. Irodalomjegyzék

Felhasznált szakirodalom:

- Belton: Chance, risk, uncertainty and food. Trend in Food Science and Technology, 2001,12, 32-35 page.
- Bíró: Élelmiszer-higiéna, Agroinform Kiadó, 2014
- Bíró és Simon: Élelmiszer-higiéna, Agroinform Kiadó, 1998
- Csajági- Andrassy: Élelmiszerbiztonság az Európai Unióban és Magyarországon, A miniszterelnöki Hivatal Kormányzati Stratégiai Elemző központ és a Külügyminisztérium közös kiadványa, 2012
- Dr. Biró G., Dr. Biró Gy., Élelmiszer-biztonság Táplálkozás-egészségügy., Agroinform kiadó, 2004
- Dr. Szeitzné Dr. Szabó Mária: Élelmiszer eredetű megbetegedések nemzetközi kitekintésben, 2015.04.07
- Élelmiszerekre vonatkozó jogszabályok jegyzéke, Jogszabálygyűjtemény 62. kiadás, NÉBIH 2015.06.22
- Magyar Élelmiszerkönyv 2-1/1969 számú irányelve – A HACCP rendszer és alkalmazásának útmutatója
- Magyar Élelmiszerkönyv: 2-1/1969 számú irányelv: A Veszélyelemzés, Kritikus Szabályozási Pontok (HACCP) rendszer és alkalmazásának útmutatója
- Miskolczi: Az Európai Unió hírei 2006. IV. évf. 4.sz., Az Európai Unió rendeletei a HACCP-ről
- Németh: Megújuló kihívások a vendéglátásban, Élelmiszerbiztonság, HACCP Szolnoki Tudományos Közlemények XII., Szolnok, 2009
- Síki, Tóth- Zsiga: A magyar élelmiszeripar története, Mezőgazda kiadó, Budapest 1997
- Sipos Gáborné: Élelmiszer-biztonsági irányítási rendszerek szabványai: az ISO 22000-es szabványcsalád, 2006
- Szeitzné Dr. Szabó: Egyszerűsített HACCP elveken alapuló élelmiszerbiztonsági rendszer kialakítása vendéglátó, közétkeztető egységekben 2004

- Útmutató a vendéglátás és étkeztetés jó higiéniai gyakorlatához 2013
- Vas, Hegedűs: Hatósági ellenőrzések a szállodában, Periodica Oeconomica, IV. évfolyam, 2011. szeptember

Jogszabályok:

- 852/2004/EK rendelet: II.melléklet, IV. fejezet

Internetes források:

- Falusi Gabriella FVM Élelmiszeripari főosztály, www.agraroldal.hu 2002.09.12
- <http://www.eoq.hu/mm/mm064c.pdf> 2015.10.25
- http://www.fagushotelsopron.hu/rolunk/szalloda_tortenete.html 2015.10.30
- <http://www.haccpengedely.hu/haccp-engedely-mit-jelent> 2015.09.25
- http://www.hotellover.hu/hu/eskuvok_es_rendezyenyek 2015.10.30
- <http://www.kfki.hu/~cheminfo/osztaly/eloadas/farkasj.html> 2015.11.02
- <http://www.logsped.hu/haccp.htm> 2015.11.02
- <https://www.nebih.gov.hu/szakteruletek/szakteruletek/eki> 2015.11.02

