

Kontrola kvalitete u prehrambenoj industriji – izazovi globalnog okruženja

dr. sc. Jasmina Ranilović
Direktor kontrole kvalitete

Sastanak sekcije za hranu, CROLAB
Koprivnica, 29. rujna 2011.

Sadržaj

- Percepcija potrošača
- Okruženje
- Analiza vlastitih potencijala laboratorija (SWOT)
- Izazovi efikasne komunikacije
- Kontrola kvalitete u Podravki
- Zaključci

Percepcija potrošača

Percepcija potrošača RH u vezi sa rizicima iz hrane*

- 54% su u velikoj mjeri ili donekle zabrinuti sigurnošću hrane (u EU trend porasta, čak 79%)
- 32% smatra da će hrana koju jedu naštetiti njihovom zdravlju
- Bolesti i onečišćena hrana (puna pesticida, antibiotika...) su najčešće slobodne asocijacije građana u vezi sa mogućim problemima ili rizicima u vezi sa hranom (jelom)
- **61% ih je jako ili prilično zabrinuto ostacima pesticida u hrani, 58% GMO u hrani, 55% ostacima antibiotika ili hormona, 52% trovanjem bakterijama, 51% živom ili dioksinima**
- **Građani imaju više povjerenja u poljoprivrednike nego u proizvođače hrane, kad je pitanju u točnost informacija povezanih sa rizikom (58% vs. 32% industrija)**

Percepcija potrošača RH u vezi sa rizicima iz hrane*

- 54% su u velikoj mjeri ili donekle zabrinuti sigurnošću hrane (u EU trend porasta, čak 79%)
- 32% smatra da će konzumiranje hrane uticati na njihovom zdravlju
- Bolesti i onečišćenje (antibiotika...) su najčešće slobodni problemima ili rizicima u vezi sa mogućim konzumiranjem hrane
- 61% ih je jako zabrinuto zbog prisutnosti pesticida u hrani, 58% GM organizama, 52% hormona, 51% živom ili mrtim antibiotika ili dioksinima
- Građani imaju više povjerenja u poljoprivrednike nego u proizvođače hrane, kad je pitanju u točnost informacija povezanih sa rizikom (58% vs. 32% industrija)



Percepcija potrošača RH u vezi sa rizicima iz hrane*

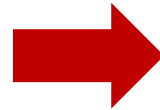
- 72% smatra da je hrana proizvedena u RH sigurnija nego uvezena iz EU



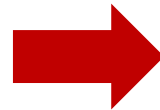
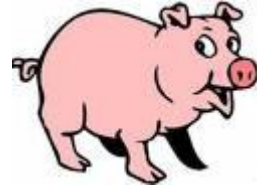
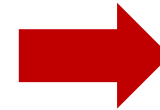
Okruženje

Lanac prehrane

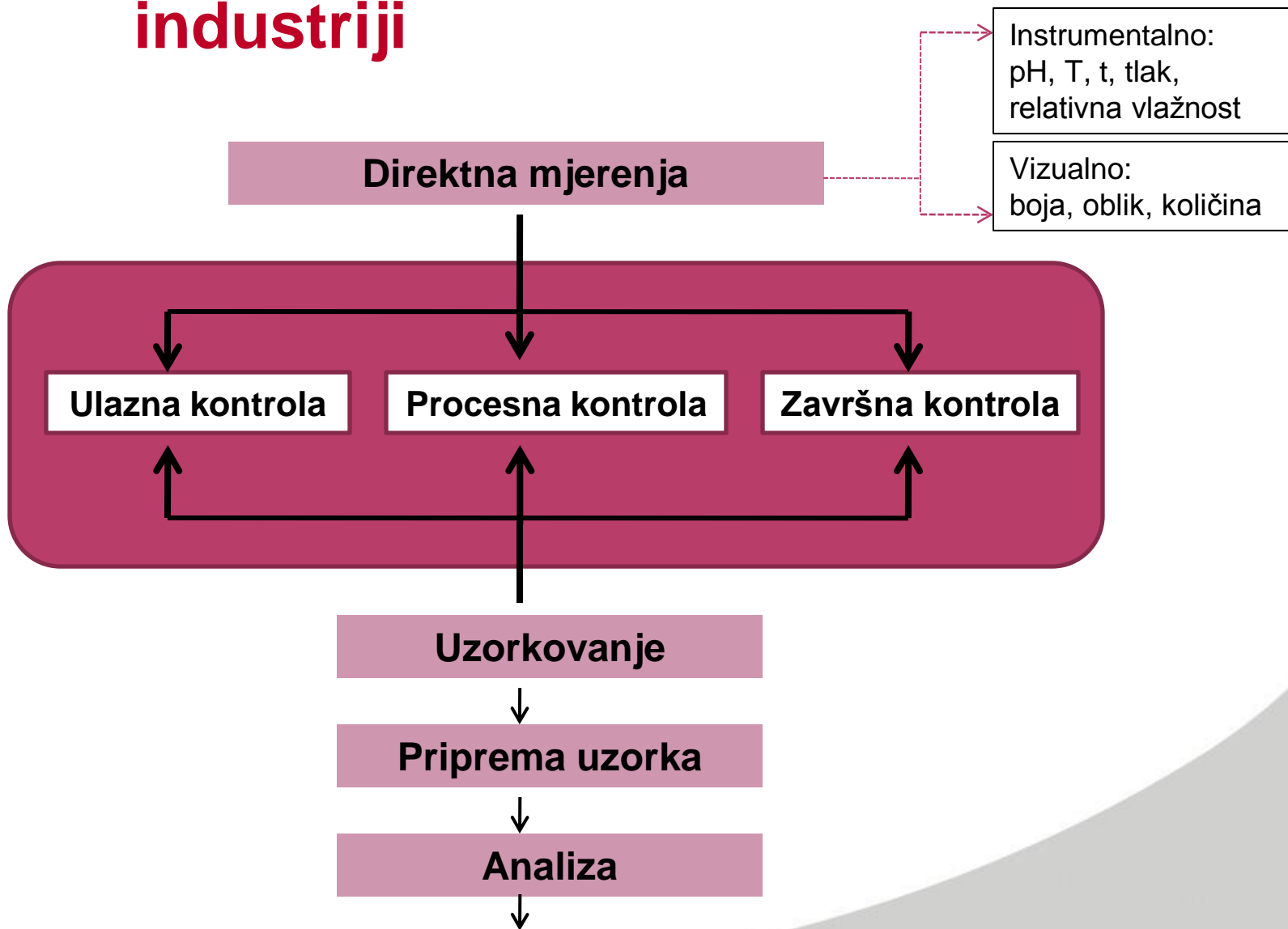
29.9.2011.



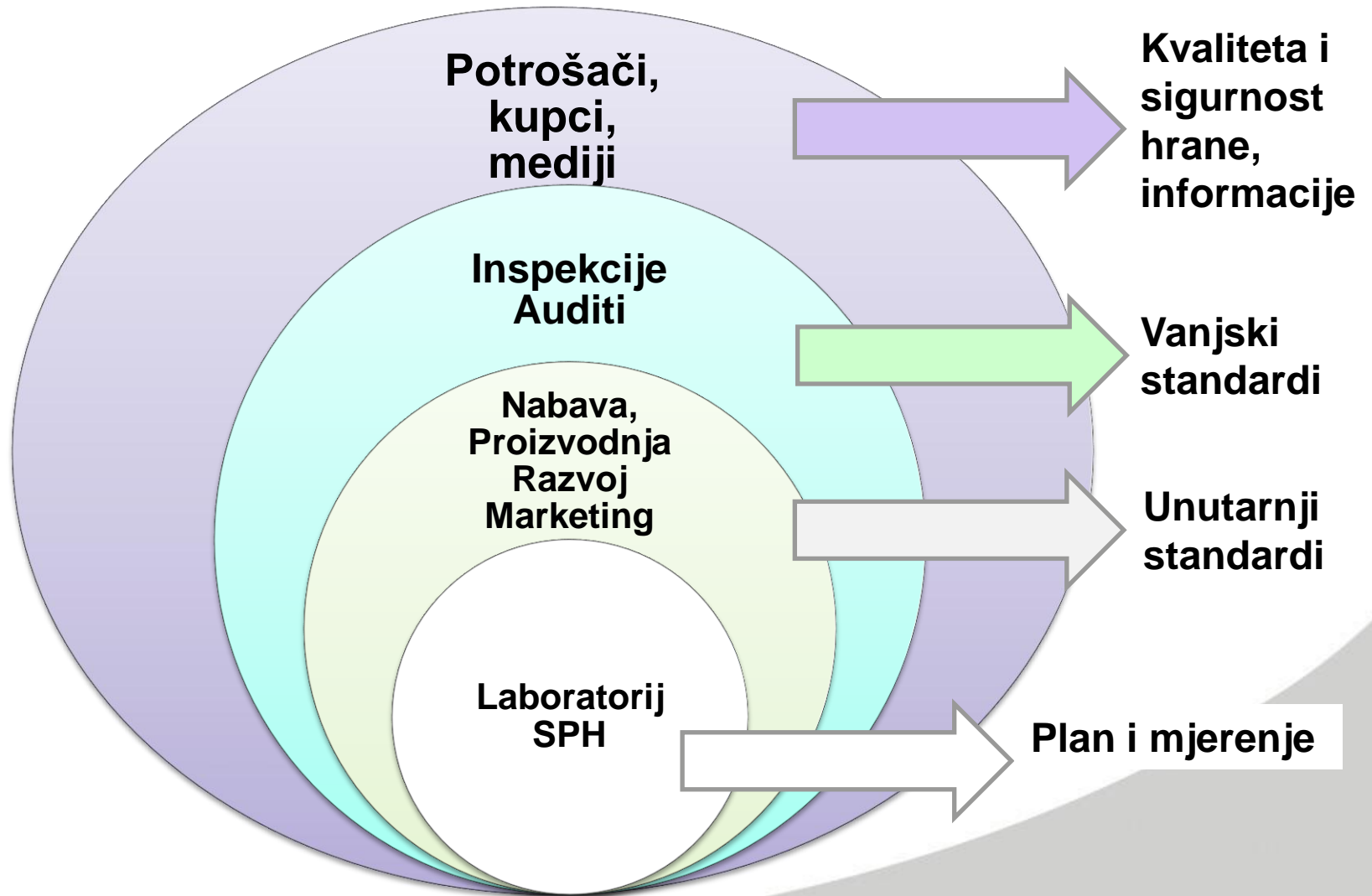
Hrana za životinje



Kontrola kvalitete u prehrambenoj industriji



Okruženje laboratorija za kontrolu kvalitete



Značajke okruženja

29.9.2011.

	Ključni nositelji	Značajke	Očekivanja od SPH
Vanjsko	Potrošači Kupci Mediji	Informiranost Znanje Prava i obaveze	Kvalitetna i sigurna hrana Brzina povratne informacije
	Inspekcije Auditori	Verifikacija poštivanja propisa o hrani, zahtjeva normi	Sljedivost Transparentnost Verifikacija u svakoj fazi proizvodnje, prerade i distribucije; pouzdanost vlastitih provjera/samokontrole
	Ključni nositelji	Značajke	Očekivanja od laboratorija
Unutarnje	Nabava Proizvodnja Razvoj Marketing Prodaja	Upravljanje cijenama, količina Proces prerade Strategija kvalitete Reklamiranje Izvještaji	Vjerodostojnost Pouzdanost Brzina

Kako zadovoljiti okruženje?

- Lokalno = Globalno** → ne mijenja pristup procesu kontrole kvalitete, ALI rizici postoje ili su povećani:
 - dulji lanac nabave,
 - cijena i raspoloživost materijala,
 - globalni incidenti i kako ih kontrolirati,
 - upravljanje i osiguranje kvalitete (unatoč normama, razlike u pristupu postoje zbog procjena rizika)

- Analiza vlastitih potencijala**

- Efikasna komunikacija**

Analiza vlastitih potencijala laboratorija (SWOT)

SWOT analiza

	+	-
Unutarnje značajke	<p style="text-align: center;">Snage</p> <ul style="list-style-type: none"> • Osoblje – razina kompetentnosti, iskustva • Pouzdanost usluge (vjerodostojnost) – sudjelovanje u međulaboratorijskim ispitivanjima • Opremljenost laboratorija • Informatička integriranost, sigurnost • DPP ili norma 17025 • Usluga vanjskim dionicima SCM-a (outsourcing, kupac, primarni proizvođač) 	<p style="text-align: center;">Slabosti</p> <ul style="list-style-type: none"> • Troškovi osoblja (kontinuirana edukacija) • Troškovi održavanja laboratorijske opreme i nabave materijala • Troškovi održavanja informatičkog sustava • Troškovi održavanje norme, sudjelovanja u međulab. ispitivanjima • (Ne)kvaliteta u SCM-u – reklamacije – pad konkurentnost (odstupanja u rezultatu akreditirani vs. neakreditirani laboratorij) • Komunikacija ("kućna" i prema van)
Vanjske značajke	<p style="text-align: center;">Prilike</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stvaranje kulture komunikacije unutar kuće i prema van dobavljač/kupac/potrošač – zajednički jezik • Implementacija norme 17025 i/ili visoke razine DPP • Plan i analiza • Ugovaranje vanjskih usluga (sigurnost) • Mreža industrijskih laboratorija SPH u HR 	<p style="text-align: center;">Prijetnje</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incidenti, krize, reklamacije • Neučinkovita vanjska i unutarnja komunikacija • Razvoj sofisticiranih analitičkih metoda → ulaganje u stručne kadrove i opremu • Zakonski nedefinirana uloga laboratorija u sastavu subjekta u poslovanju s hranom (norma 17025 da ili ne) • Kompleksnost lanca opskrbe (npr. osiguranje hladnog lanca) • Ne-implementacija ISO normi 22000, 14000 • Ulazak Hrvatske u EU, "slabljenje" službene kontrole na ulazu, jačanje odgovornosti subjekta u poslovanju s hranom (reorganizacija državne uprave)

Izazovi efikasne komunikacije

Svijest o vlastitim prazninama u okruženju

	Što ja znam	Što ja ne znam
Što drugi znaju	Svi znaju	Vlastita (nepopunjena) praznina
Što drugi ne znaju	Znanje koje ja mogu prenijeti	Znanje koje nitko nema

Identifikacija postojećeg znanja, znanja koje se mora prenijeti, ekspertiza i praznina
 Izvor: Hertog et al. (2005)

...i kako ih popuniti na razini laboratorija za kontrolu kvalitete?

Analizom vlastitih potencijala i potencijala treće strane (dobavljač, proces prerade, kupac, outsourcing partner, ...)

Otvorenom, stručnom i socijalnom komunikacijom

...i kako ih popuniti na razini zaštite interesa laboratorija za kontrolu kvalitete?

- **Mreža industrijskih laboratorija SPH u HR kroz CROLAB** – razmjena iskustava, opreme, zastupanje interesa, organizacija i provođenje interlaboratorijskih ispitivanja; postupanje i prava u reklamacijskom postupku (pravo na sporenje nalaza lab. koji je izvršio obvezu od strane državnih institucija, pravo na neovisna vještačenja); medijski pritisci; pritisci potrošača

Kontrola kvalitete u Podravki

Kontrola kvalitete u Podravki



Kontrola kvalitete u Podravki (2)

1. Sustav laboratorija na **4** lokacije u Hrvatskoj, integriranih kroz SAP QM, odgovornih za planiranje, kontrolu i verifikaciju kvalitete

2. Kontinuirano ulaganje u znanje i kompetencije ljudi



3. Ekspertni članovi Podravkinih **HACCP** timova

5. Eksperti iz kontrole kvalitete postavljaju **standarde zdravstvene ispravnosti** u Podravkinim specifikacijama

Kontrola kvalitete u Podravki (3)

Planovi kontrole kvalitete i zdravstvene ispravnosti:

- sirovina, ambalaža, poluproizvod, gotovo proizvod
- Voda za piće, tehnološka, voda, mikrobiološka kontrola ruku, okoliša, linija, atmosfere
- Uzorkovanje, kontrola, zapis i verifikacija kroz **SAP QM-u od 2009. godine**

Entomološka kontrola

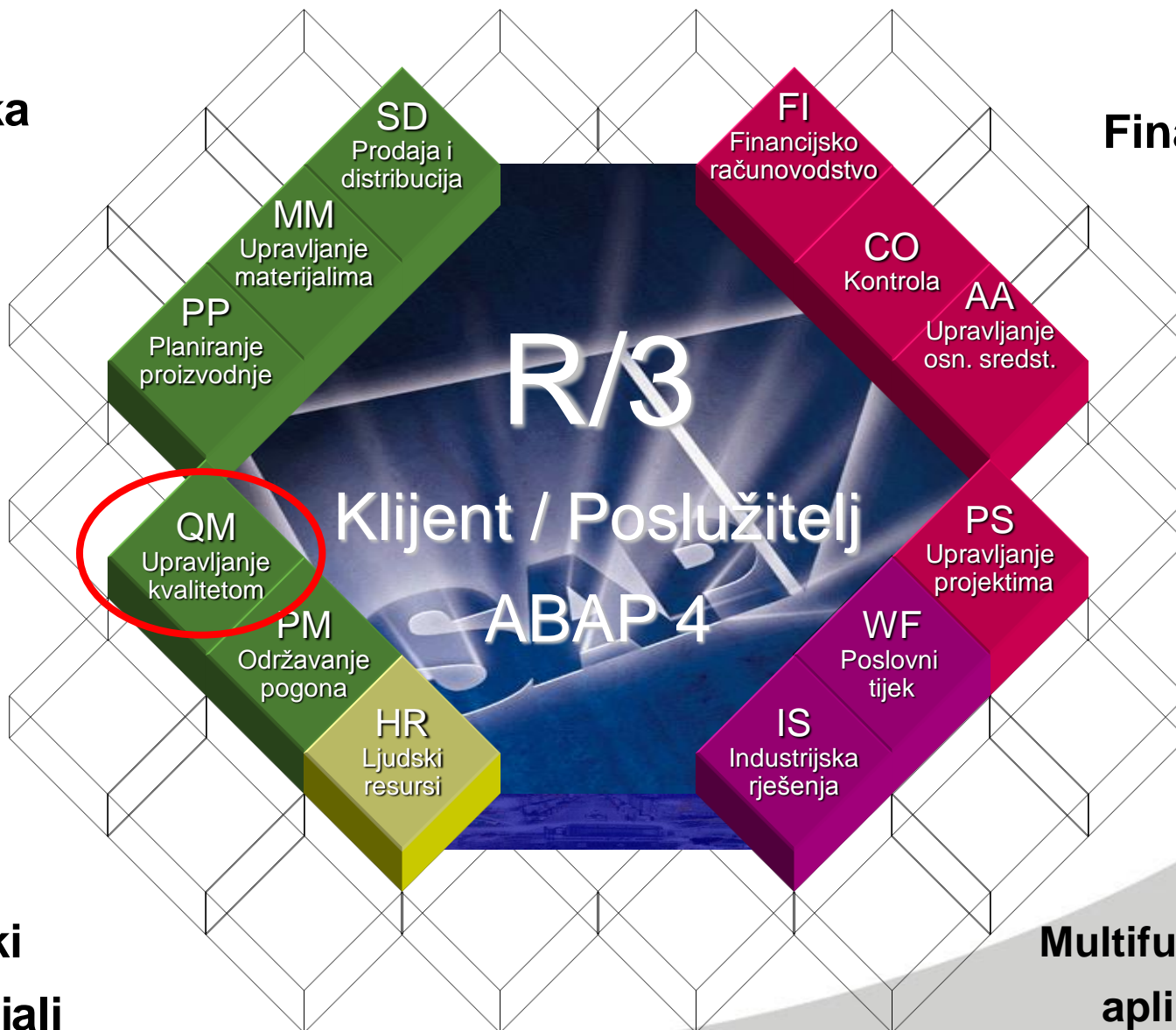
Provođenje eksternih (FAPAS, FEPAS) i internih međulaboratorijskih provjera



Kontrola kvalitete u Podravki (3)

Logistika

Financije



Ljudski potencijali

Multifunkcijske aplikacije

QM projektni tim Kontrole kvalitete (2009.)



Usklađivanjem propisa sa europskom pravnom stečevinom, koja se zasniva na temeljom principu slobodne trgovine, odgovornost subjekta u poslovanju s hranom u primjeni propisa o hrani se dodatno "proširila" na sve faze proizvodnje, prerade i distribucije koje su pod njihovom kontrolom.

Taj koncept pred laboratorije za kontrolu kvalitete subjekta u poslovanju s hranom, postavlja nove izazove u planiranju, provođenju i dokazivanju vjerodostojnosti rezultata prema unutarnjem i vanjskom okruženju.

Povezivanje laboratorija SPH u mrežu laboratorija (CROLAB) građenjem partnerskih odnosa (konkurenti mogu biti i partneri) kroz analizu vlastitih potencijala, može biti dodatni benefit.

Hvala na pozornosti!

