

**Stefan Ziajka
Waldemar Dzwolak**

**Praktyczny audit
systemu HACCP**

**Stefan Ziajka
Waldemar Dzwolak**

Praktyczny audit systemu HACCP

Olsztyn 2000

Redakcja techniczna
Bożena Sudnikiewicz

Recenzja
Joanna Szteyn

Opracowanie redakcyjne
Izabella Cirut

Skład i łamanie
Bożena Sudnikiewicz

Opracowanie graficzne, zdjęcia,
projekt okładki i strony tytułowej
Waldemar Dzwolak

ISBN 83-911269-2-7-

©Copyright by Waldemar Dzwolak 2000

Wszystkie prawa zastrzeżone.
Przedruk i reprodukcja w jakiegokolwiek postaci całości lub części książki
bez pisemnej zgody Autorów są zabronione.

Druk
Masterpress Olsztyn

Spis treści

<i>Tytuł rozdziału</i>	<i>Strona</i>
Od Autorów.....	
1.Wdrażanie systemu HACCP.....	
1.1.Wstęp.....	
1.2.Zasady HACCP i etapy wdrażania.....	
1.3. Weryfikacja systemu HACCP.....	
1.4.Zatwierdzanie i certyfikowanie systemu HACCP.....	
2.Audit systemu HACCP.....	
2.1.Wstęp.....	
2.2.Rodzaje auditów.....	
2.3.Fazy auditu.....	
2.4.Skuteczność auditu.....	
3.Praktyczne prowadzenie auditu.....	
3.1.Wymagania dla auditorów.....	
3.2.Program auditu.....	
3.3.Lista pytań kontrolnych.....	
3.4.Procedura auditu wewnętrznego.....	
4.Komunikacja niewerbalna.....	
4.1.Wstęp.....	
4.2.Komunikaty niewerbalne dłoni i rąk.....	
4.3.Komunikaty niewerbalne nóg.....	
Słownik.....	
Literatura cytowana i uzupełniająca.....	
Załączniki.....	
1.Przykład programu auditu.	
2.Przykład formularza <i>Roczny plan auditów</i> .	
3.Przykład formularza <i>Arkusz niezgodności</i>	
4.Przykład formularza <i>Raport z auditu wewnętrznego</i>	

Skróty nazw organizacji

<i>BS</i>	<i>Norma Brytyjska (ang. British Standard)</i>
<i>EC</i>	<i>Wspólnota Europejska (ang. European Community)</i>
<i>ECC</i>	<i>Europejska Wspólnota Gospodarcza (ang. European Economic Community)</i>
<i>EU</i>	<i>Unia Europejska (ang. European Union)</i>
<i>FAO</i>	<i>Organizacja ds. Rolnictwa i Żywności (ang. Food and Agriculture Organization)</i>
<i>FDA</i>	<i>Administracja ds. Żywności i Leków (ang. Food and Drug Administration)</i>
<i>ICMSF</i>	<i>Międzynarodowa Komisja ds. Badań Mikrobiologicznych Żywności (ang. International Commission for Microbiological Specifications for Foods)</i>
<i>ISO</i>	<i>Międzynarodowa Organizacja Normalizacyjna (ang. International Standard Organization)</i>
<i>MRiGZ</i>	<i>Ministerstwo Rolnictwa i Gospodarki Żywnościowej</i>
<i>MZiOS</i>	<i>Ministerstwo Zdrowia i Opieki Społecznej</i>
<i>NACMCF</i>	<i>Państwowy Komitet Doradczy ds. Kryteriów Mikrobiologicznych Żywności (ang. National Advisory Committee for Microbiological Criteria for Foods)</i>
<i>NASA</i>	<i>Państwowa Agencja ds. Aeronautyki i Przestrzeni Kosmicznej (ang. National Aeronautics and Space Administration)</i>
<i>PZH</i>	<i>Państwowy Zakład Higieny</i>
<i>UE</i>	<i>Unia Europejska (ang. European Union)</i>
<i>WHO</i>	<i>Światowa Organizacja Zdrowia (ang. World Health Organization)</i>

Od Autorów

W ostatnich trzech latach idea zapewnienia jakości zdrowotnej środków spożywczych została skutecznie rozpropagowana wśród polskich przetwórców żywności. Brak jakichkolwiek informacji w języku polskim dotyczących sposobu dokumentowania systemu HACCP sprawił, iż wdrażanie systemu HACCP wciąż wydaje się zadaniem niezwykle trudnym. Bazując na własnym doświadczeniu we wdrażaniu systemu HACCP w przemyśle spożywczym oraz współpracy z ekspertami zagranicznymi, Autorzy postanowili opracować niniejszą książkę.

Zamierzeniem Autorów było podanie zasad dokumentowania systemu HACCP w małych, średnich i dużych przedsiębiorstwach. Autorzy starali się, aby zasady te były przedstawione w sposób konkretny z pewnym marginesem swobody, umożliwiającym dostosowanie proponowanej dokumentacji do konkretnych warunków.

Autorzy wyrażają nadzieję, że oddawana do rąk Czytelnika książka, wraz z dwoma wcześniejszymi opracowaniami „Zapewnienie jakości zdrowotnej żywności w systemie HACCP” (1997) oraz „Dobra Praktyka Produkcyjna GMP w produkcji żywności” (1999), ułatwi opracowywanie systemu HACCP i jego skuteczne wdrażanie.

Uwagi i słowa krytyki dotyczące książki, prosimy kierować na adres Autorów:

*Instytut Rozwoju Mleczarstwa
Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie
ul. Oczapowskiego 7
10-957 Olsztyn*

*Waldemar Dzwolak i Stefan Ziajka
Olsztyn, Grudzień, 1999r.*

*Autorzy pragną złożyć gorące podziękowania
wszystkim osobom, które przyczyniły się do wydania
niniejszej książki, a szczególnie:*

Pani dr hab. Joannie Szteyn, prof. nadzw.
*z Katedry Higieny Produktów Zwierzęcych
Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie
za rzeczową i życzliwą recenzję,*

Pani Redaktor Izabeli Cirut
za profesjonalne opracowanie redakcyjne,

Pani Redaktor Bożenie Sudnik
za wysiłek włożony w nadanie
ostatecznej formy książki,

Pani mgr inż. Renacie Dzwolak
za pomoc w przygotowaniu maszynopisu.

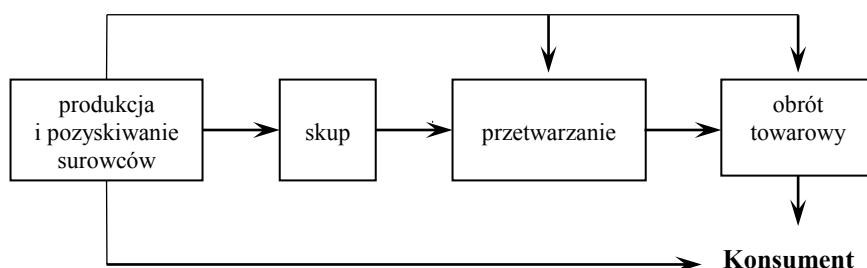
1. Wdrażanie systemu HACCP

1.1. Wstęp

Wytwarzanie dóbr konsumpcyjnych jest nieodłącznie związane z ponoszeniem przez wytwórcę tzw. odpowiedzialności za wyrób, co oznacza jego zobowiązanie do wynagradzania ewentualnych strat wynikających z obrażeń ciała, zniszczenia mienia lub innej szkody spowodowanej przez wyrób. W odniesieniu do produktów spożywczych oznacza to, że obowiązkiem wytwórcy żywności jest dostarczenie klientowi produktów spożywczych bezpiecznych dla jego zdrowia. Aby żywność miała zapewnioną jakość zdrowotną, wszystkie elementy łańcucha żywnościowego (rys.1.1) muszą być objęte działaniami systemowymi, polegającymi na wyszukiwaniu czynników obniżających tę jakość i zapobieganiu ich występowaniu. Takie działania systemowe są istotą wprowadzenia systemu analizy zagrożeń i krytycznego punktu kontrolnego (HACCP - ang. Hazard Analysis and Critical Control Point¹).

W systemie HACCP jakość zdrowotną można zapewnić identyfikując zagrożenia zdrowotne występujące w produkcji żywności, oraz wskazując środki niezbędne do opanowania tych zagrożeń² (ZIAJKA, DZWOLAK 1997).

Tradycyjny sposób badania jakości produktów gotowych (rys.1.2), polegający na wrywkowym pobieraniu próbki z przypadkowej partii, nie gwarantuje ich bezpieczeństwa, ponieważ prawdopodobieństwo wykrycia partii produktu, która może wyrządzić szkodę na zdrowiu konsumenta, wynosi zaledwie kilka procent (MORTIMORE, WALLACE 1994). Aby mieć całkowitą pewność, że wszystkie wyroby opuszczające przedsiębiorstwo są bezpieczne, należałoby skontrolować 100% wyrobów, co nie miałoby najmniejszego sensu.



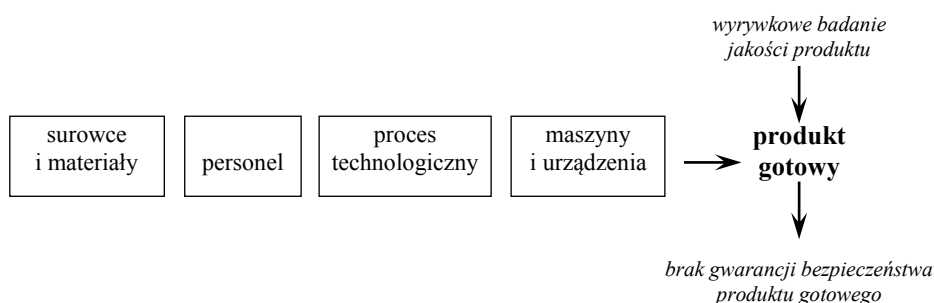
Rys.1.1. Główne elementy łańcucha żywnościowego

Źródło: Opracowanie własne

¹ Oficjalna nazwa systemu wg WHO/FSF/FOS/97/2.

² Tzw. środki kontrolne.

Ograniczenia tradycyjnej inspekcji jakości produktu gotowego wynikają m.in. z niedoskonałości testów do wykrywania zagrożeń (zwłaszcza mikrobiologicznych) oraz przypadkowego pojawiania się zagrożeń zdrowotnych w partii wyrobu. W razie pojawienia się zagrożenia (z wyjątkiem przypadków epidemii) nie ingeruje się w przyczyny wystąpienia zagrożenia (DZWOLAK, ZIAJKA 1999a).

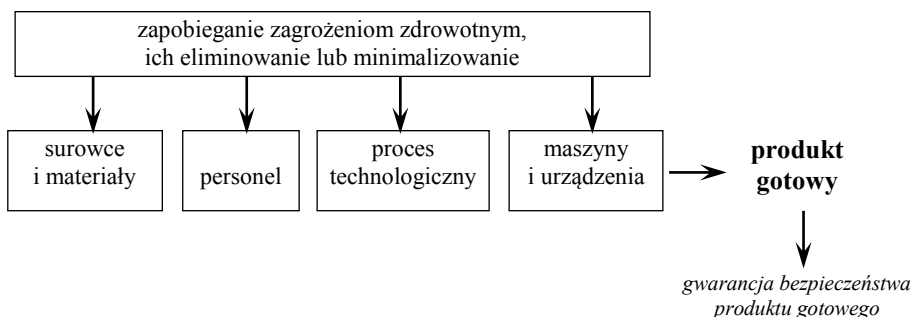


Rys.1.2. Tradycyjny sposób badania jakości żywności

Źródło: ZIAJKA, DZWOLAK 1997

Niedoskonałości tradycyjnej kontroli jakości eliminuje system HACCP, w którym wszystkie przyczyny zagrożeń zdrowotnych, zanim zostanie wyprodukowany wyrób, są pod ścisłym nadzorem (rys.1.3). Zapobieganie zagrożeniom związanym z surowcami i materiałami pomocniczymi, personelem, maszynami i urządzeniami, a także procesem technologicznym jest najefektywniejszym sposobem gwarantowania bezpieczeństwa produktu (MORTIMORE, WALLACE 1998).

Wdrożenie i utrzymanie efektywnego systemu HACCP niesie ze sobą nie tylko obowiązki, ale także pewne korzyści, takie jak: zapobieganie występowaniu zagrożeń w całym łańcuchu żywnościowym, zapewnienie bezpieczeństwa zdrowotnego produktom gotowym, natychmiastowa reakcja w przypadku pojawienia się problemu, zmniejszenie nadzoru sanitarnego i stopniowe zmniejszenie częstotliwości sprawdzania produktu finalnego (obniżenie kosztów wykonywania analiz), ustalenie zakresu odpowiedzialności pracowników, efektywne wykorzystanie środków (surowców, maszyn, ludzi), sprawniejsza organizacja pracy, a także obniżenie ogólnych kosztów produkcji (DILLON, GRIFFITH 1996; HILLAR i in. 1997; WHO 1998).



Rys.1.3. Istota systemu HACCP
Źródło: ZIAJKA, DZWOLAK 1997

1.2. Zasady HACCP i etapy wdrażania

Komisja Kodeksu Żywnościowego (Codex Alimentarius Commission) Światowej Organizacji Zdrowia (World Health Organization) opisuje wymagania dla systemu zapewnienia jakości zdrowotnej w 7. zasadach HACCP³:

Zasada 1	<i>Przeprowadzić analizę zagrożeń.</i>
Zasada 2	<i>Określić krytyczne punkty kontrolne (CCP).</i>
Zasada 3	<i>Ustalić granice krytyczne.</i>
Zasada 4	<i>Ustalić system monitorowania CCP.</i>
Zasada 5	<i>Ustalić działania korygujące, które muszą być podjęte, gdy monitoring wykaże, iż CCP są poza kontrolą.</i>
Zasada 6	<i>Ustalić procedury weryfikacji w celu potwierdzenia, iż system HACCP jest efektywny.</i>
Zasada 7	<i>Ustalić sposób dokumentacji wszystkich procedur i zapisów odnoszących się do ww. zasad.</i>

W celu ułatwienia praktycznego wdrażania systemu HACCP, wymagania opisane w 7. zasadach rozpisuje się na 14 etapów w

³ Tłumaczenie zasad w wersji z 1997 r. (WHO 1997).

formie harmonogramu opracowania i wdrażania systemu (zał.1), z podaniem terminów rozpoczęcia i zakończenia opracowania, i wdrażania poszczególnych etapów. Taka forma planu prac bardzo ułatwia zachowanie ciągłości działań.

W dalszej części przedstawiono najważniejsze zadania, które muszą być wykonane w poszczególnych etapach opracowania i wdrażania systemu HACCP.

Etap 1

Określenie zakresu zastosowania

Na początku wdrażania systemu HACCP należy ustalić, jakie produkty, grupy produktów lub działy produkcyjne będą objęte systemem. Przedsiębiorstwa, które pierwszy raz wdrażają system HACCP, powinny na początku wybrać jeden lub dwa produkty, a dopiero później rozszerzyć zakres zastosowania systemu na pozostałe wyroby.

W zakresie zastosowania należy także określić rodzaj zagrożeń, które będą ujęte w systemie. System HACCP służy do kontroli zagrożeń zdrowotnych, dlatego musi obejmować te zagrożenia, ale nic nie stoi na przeszkodzie, aby w systemie uwzględniać także zagrożenia wpływające na jakość handlową wyrobów gotowych.

Etap 2

Powołanie zespołu ds. HACCP

Po ustaleniu zakresu zastosowania systemu należy utworzyć zespół, który będzie odpowiedzialny za opracowanie i wdrożenie systemu HACCP. Członkowie zespołu, powinni dysponować wiedzą z różnych dziedzin, m.in. z zakresu systemu HACCP, zagrożeń zdrowotnych żywności, technologii żywności o odpowiedniej specjalizacji, mikrobiologii żywności, aparatury i maszyn przemysłu spożywczego, higieny produkcji żywności, mycia oraz dezynfekcji.

Zespół ds. HACCP najczęściej tworzą pracownicy na stanowiskach specjaliści w zakresie systemu HACCP, kierownika produkcji lub głównego technologa, kierownika laboratorium, specjalisty z działu technicznego.

Zespół powinien być jak najmniejszy. W dużych przedsiębiorstwach optymalna liczba członków zespołu powinna wynosić 4-6, w średnich 3-4, a w małych 1-2. W bardzo dużych firmach zachodzi konieczność utworzenia zespołów wydziałowych, których działania koordynuje zespół główny.

Spośród członków zespołu należy wybrać osobę, która będzie odpowiedzialna za ogół prac związanych z opracowywaniem i wdrażaniem systemu HACCP. Osoba ta powinna dobrze znać zagadnienia systemu HACCP, a ponadto być m.in.: inteligentna i błyskotliwa, pracowita, otwarta na nowości i wszelkie zmiany, łatwo nawiązująca kontakty, ciesząca się szacunkiem załogi.

Etap 3

Opis produktu

Na tym etapie zespół ds. HACCP opracowuje opis wszystkich produktów, które są ujęte w zakresie obowiązywania systemu. W opisie produktu powinny być zawarte wszystkie informacje ważne z punktu widzenia bezpieczeństwa zdrowotnego żywności, takie jak: skład surowcowy, pH, aktywność wodna, zawartość soli lub cukru, okres przydatności do spożycia itp. Odrębną część opisu powinna stanowić krótka charakterystyka procesu produkcji, tj.: wyszczególnienie ważniejszych operacji i zabiegów, opis pakowania, warunków magazynowania i dystrybucji, a także sposób użycia (warunki konsumpcji).

Etap 4

Zidentyfikowanie przeznaczenia produktu

Na tym etapie należy ustalić odbiorców wytwarzanych produktów oraz podać grupy, które należy wykluczyć z kręgu konsumentów, np.: niemowlęta, alergicy, ludzie ze schorzeniami układu pokarmowego itp.

Etap 5

Opracowanie schematu blokowego

Schemat blokowy powinien być opracowany dla każdego produktu, który jest ujęty w zakresie zastosowania systemu. Forma schematu blokowego jest dowolna i nie ma żadnych reguł, które szczegółowo opisują sposób rysowania schematów blokowych. Podstawową zasadą obowiązującą przy sporządzaniu schematu blokowego jest umieszczenie wszystkich etapów procesu technologicznego we właściwej kolejności oraz wszystkich surowców podstawowych i pomocniczych, dodatków i materiałów wchodzących do procesu produkcji. Na schemacie blokowym obok poszczególnych etapów procesu technologicznego można umieszczać parametry technologiczne, ale tylko te, które mają wpływ na bezpieczeństwo zdrowotne produktu gotowego (np. czas i temperatura parzenia lub przechowywania).

Etap 6

Weryfikacja schematu blokowego

Zespół ds. HACCP musi potwierdzić, iż opracowany schemat blokowy jest zgodny ze stanem faktycznym. W tym celu należy sprawdzić poprawność schematu bezpośrednio w pomieszczeniach produkcyjnych, a wszelkie rozbieżności między schematem i rzeczywistością natychmiast skorygować.

Etap 7

Analiza zagrożeń i ustalenie środków umożliwiających ich kontrolę

Zespół ds. HACCP musi zidentyfikować wszystkie możliwe zagrożenia bezpieczeństwa zdrowotnego wyrobów gotowych. Należy wziąć pod uwagę wszystkie zagrożenia związane ze wszystkimi etapami procesu produkcji oraz uwzględnić możliwość wprowadzenia zagrożeń pochodzących z surowców, dodatków, materiałów pomocniczych (np. obecność bakterii chorobotwórczych lub resztek kości w surowcach mięsnych), zakażeń krzyżowych (np. zakażenia z maszyn i urządzeń, zakażenia przez personel), a także możliwość przetrwania zagrożeń po wykonaniu różnych zabiegów technologicznych (np. przetrwanie bakterii chorobotwórczych po parzeniu wędlin lub pieczeniu pasztetu).

Po identyfikacji wszystkich możliwych zagrożeń zdrowotnych należy przeprowadzić tzw. analizę zagrożeń. Zespół musi przeanalizować wszystkie zagrożenia, a dla tych, które są najbardziej istotne ze względu na bezpieczeństwo zdrowotne wyrobów gotowych, ustalić środki kontrolne.

Etap 8

Identyfikacja krytycznych punktów kontrolnych CCP

Krytyczne punkty kontrolne (CCP) to takie elementy procesu technologicznego (etap, czynność, instrukcja, procedura itp.), w których występują zagrożenia bezpieczeństwa zdrowotnego. Muszą być one pod kontrolą, tzn. należy im zapobiegać, eliminować lub minimalizować do akceptowalnego poziomu.

Do identyfikacji krytycznych punktów kontrolnych służą specjalne drzewka decyzyjne, które składają się z odpowiednio powiązanych pytań i odpowiedzi.

Drzewko decyzyjne należy zastosować oddzielnie do każdego zagrożenia związanego z surowcami lub etapami procesu wyszczególnionymi na schemacie blokowym.

Etap 9

Ustalenie granic krytycznych dla każdego zidentyfikowanego CCP

Na tym etapie opracowywania systemu HACCP w pierwszej kolejności trzeba ustalić tzw. granice krytyczne środków kontrolnych, co oznacza taki ich poziom, którego przekroczenie jest równoważne z utratą bezpieczeństwa produktu gotowego.

Oprócz określenia granicy krytycznej każdego środka kontrolnego, zespół ds. HACCP musi także określić poziomy docelowe, których zachowanie zapobiega zagrożeniom, eliminuje je lub zmniejsza do bezpiecznego poziomu.

Etap 10

Ustalenie systemu monitorowania każdego CCP

Pełna kontrola zagrożenia zdrowotnego w CCP polega na zapewnieniu, że wartości środka kontrolnego są jak najbardziej zbliżone do poziomu docelowego i nie przekraczają ustalonych granic krytycznych. W tym właśnie celu należy opracować sposób monitorowania każdego CCP, polegający na planowanych i systematycznych obserwacjach lub pomiarach wartości środka kontrolnego w CCP.

Monitorowanie CCP może polegać m.in. na ocenie wizualnej, odczytaniu wskazań miernika temperatury, pH, ciśnienia. Wyniki odczytane podczas monitorowania CCP muszą być zapisane.

Zespół HACCP musi opisać ustalony sposób monitorowania każdego CCP w dokumencie zwanym procedurą, która powinna jednoznacznie wskazywać m.in. osobę odpowiedzialną, częstotliwość i sposób monitorowania CCP.

Etap 11

Ustalenie planu działań korygujących

Zespół HACCP musi opracować procedury wykonania odpowiednich czynności, gdy w czasie monitorowania CCP zostanie stwierdzone przekroczenie granic krytycznych, co oznacza utratę bezpieczeństwa zdrowotnego produktu (rys.1.4). Działania podejmowane w celu naprawienia błędu, jakim jest przekroczenie granic krytycznych, są nazywane działaniami korygującymi, których wykonanie musi być udokumentowane.

W razie przekroczenia granic krytycznych w CCP, osoba odpowiedzialna za ten punkt musi wykonać dwa podstawowe działania korygujące:

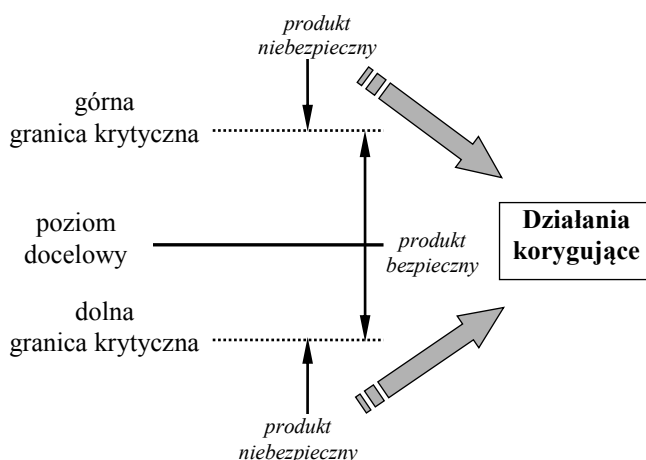
- ❑ przywrócić wartość środka kontrolnego do poziomu docelowego (np. przywrócić temperaturę parzenia wędlin lub pasteryzacji mleka do ustalonej wartości),
- ❑ rozdysonować produkt, który wyprodukowano, gdy granice krytyczne były przekroczone (może to być np. powtórne parzenie lub skierowanie produktu na cele paszowe).

Etap 12

Sprawdzenie poprawności funkcjonowania systemu (weryfikacja)

Na tym etapie zespół musi opracować procedury umożliwiające sprawdzenie, czy opracowany i wdrożony system jest efektywny. Weryfikacja systemu może polegać na analizowaniu np. wyników badań mikrobiologicznych produktu gotowego przed wdrożeniem i po wdrożeniu systemu HACCP. Podczas weryfikacji należy uwzględnić rejestr zgłaszanych reklamacji lub zwrotów.

Najbardziej doskonałym narzędziem umożliwiającym weryfikowanie systemu jest tzw. audit, będący niezależnym badaniem, którego celem jest stwierdzenie, czy funkcjonujący system jest zgodny z wcześniejszymi ustaleniami. Audit mogą przeprowadzać tylko przeszkolone w tym zakresie osoby z przedsiębiorstwa (tzw. audit wewnętrzny) lub spoza przedsiębiorstwa (tzw. audit zewnętrzny). Osoba wykonująca audit (tzw. auditor) dokonuje szczegółowego przeglądu części lub całości systemu HACCP. Podczas auditu zostają wykryte wszelkie niezgodności między dokumentacją systemu a stanem faktycznym, a ich usunięcie jest niezbędne do udoskonalenia systemu.



Rys.1.4. Zasada funkcjonowania granic krytycznych i poziomowi docelowego środka kontrolnego w CCP

Źródło: Opracowanie własne

Etap 13

Opracowanie procedur dokumentacji i przechowywania zapisów

Każde przedsiębiorstwo wdrażające system HACCP musi wykazać, że istniejący system HACCP jest udokumentowany, dlatego zespół ds. HACCP musi opracować procedury prowadzenia i przechowywania dokumentacji oraz zapisów. Prawidłowe opracowanie tych procedur gwarantuje powodzenie we wdrożeniu systemu HACCP. Dokumentacja musi być przejrzysta, logiczna i łatwo dostępna dla korzystających z niej osób.

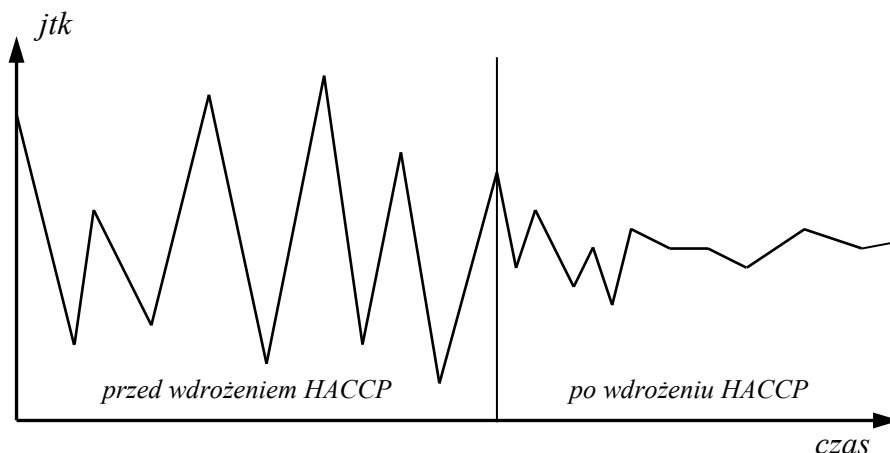
Etap 14

Przegląd systemu

Celem przeglądu systemu HACCP jest sprawdzenie czy opracowany i wdrożony system jest utrzymany. Przegląd jest przeprowadzany przez zespół ds. HACCP pod kierunkiem przewodniczącego lub innej wyznaczonej osoby. Powinien odbywać się przynajmniej 1 raz w roku, ale zawsze po każdej zmianie w procesie produkcyjnym, tj.: wprowadzeniu nowego dodatku, zmianie parametrów obróbki cieplnej, wymianie maszyny lub urządzenia, zmianie programu mycia, przebudowie pomieszczeń produkcyjnych. Wszystkie przeglądy powinny być udokumentowane.

1.3. Weryfikacja systemu HACCP

Weryfikacja systemu HACCP polega na podjęciu działań, których celem jest sprawdzenie, czy wdrożony system jest poprawny i działa skutecznie. Jednym z najprostszych narzędzi weryfikacji systemu HACCP jest analiza wyników badań mikrobiologicznych (jtk⁴, miano coli itp.) półproduktów lub produktów gotowych, z dowolnego okresu przed wdrożeniem i po wdrożeniu systemu HACCP (rys.1.5).



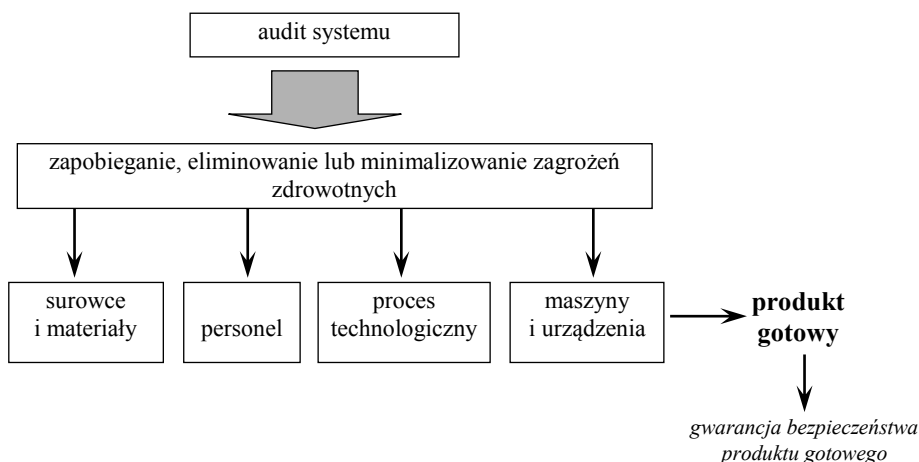
Rys.1.5. Weryfikacja systemu HACCP na podstawie analizy wyników badań mikrobiologicznych

Źródło: Opracowanie własne na podstawie DILLON, GRIFFITH 1996

⁴ Jednostki tworzące kolonie.

Jeśli okaże się, że wahania jakości mikrobiologicznej po wdrożeniu systemu są mniejsze niż przed wdrożeniem, to oznacza, że system funkcjonuje skutecznie. Podobnych informacji o efektywności funkcjonowania systemu dostarcza porównanie liczby zgłaszanych reklamacji i zwrotów (DILLON, GRIFFITH 1996).

Najbardziej skutecznym i zalecanym sposobem weryfikowania systemu HACCP jest tzw. audit systemu (patrz rozdz.2). Audit systemu HACCP poddaje szczegółowemu badaniu wszystkie działania związane z zapewnieniem bezpieczeństwa zdrowotnego produktu gotowego na wszystkich etapach powstawania wyrobu (rys.1.6).



Rys.1.6. Istota auditu systemu HACCP

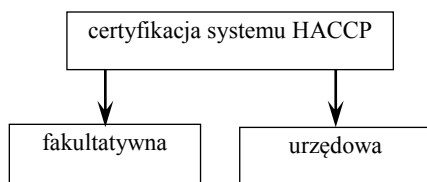
Źródło: Opracowanie własne

1.4. Certyfikacja systemu HACCP

Certyfikacja systemu HACCP to formalne potwierdzenie, przez kompetentną organizację (tzw. jednostkę certyfikującą), poprawności funkcjonowania istniejącego systemu HACCP i jego zgodności z zasadami HACCP. Efektem pozytywnie zakończonej certyfikacji systemu HACCP jest uzyskanie przez przedsiębiorstwo certyfikatu zgodności istniejącego systemu z zasadami HACCP.

W zależności od rodzaju jednostki certyfikującej można wyodrębnić certyfikację fakultatywną i urzędową (rys.1.7). Certyfikacja fakultatywna jest dobrowolna i może być przeprowadzana przez dowolną organizację krajową lub

zagraniczną, która musi wykazać się odpowiednimi kompetencjami w tym zakresie. Przykładem takich organizacji są jednostki certyfikujące systemy jakości spełniające wymogi norm serii ISO 9000.



Rys.1.7. Rodzaje certyfikacji systemu HACCP

Źródło: (DZWOLAK, ZIAJKA 2000)

Certyfikacja urzędowa jest obligatoryjna i może być przeprowadzana jedynie przez instytucje uprawnione do takich działań mocą krajowych aktów prawnych (ustawy, rozporządzenia).

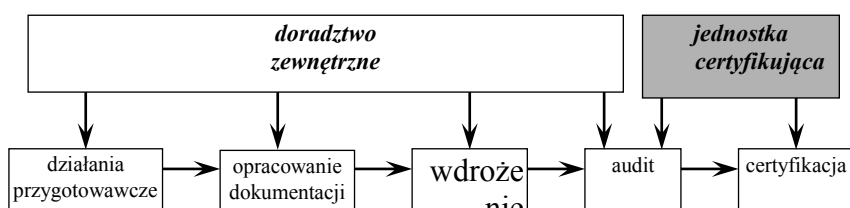
Podstawą sprawnej i rzetelnej certyfikacji systemu HACCP jest profesjonalizm osób sprawdzających system. W krajach, w których dotychczasowy nadzór nad żywnością miał charakter inspekcyjny, istnieje konieczność wyszkolenia osób, które - w nowym ujęciu zapewnienia bezpieczeństwa zdrowotnego żywności - będą pełnić funkcję doradców i auditorów, a nie inspektorów. Światowa Organizacja Zdrowia WHO zaleca, aby takie osoby posiadały odpowiednie kwalifikacje w zakresie m.in. (WHO 1998):

- ❑ wiedzy i doświadczenia w opracowywaniu i wdrażaniu systemu HACCP,
- ❑ umiejętności identyfikowania potencjalnych zagrożeń zdrowotnych podczas produkcji żywności,
- ❑ sprawdzania efektywności środków kontrolnych związanych z krytycznymi punktami kontrolnymi (CCP),
- ❑ weryfikacji systemu,
- ❑ metodologii auditu systemu,
- ❑ technologii żywności,
- ❑ Dobrej Praktyki Produkcyjnej (GMP),
- ❑ znajomości przepisów sanitarnych, norm itp.

W Polsce, jak dotąd, procedura zatwierdzania systemu HACCP nie została jeszcze jednoznacznie zdefiniowana przez polskie ustawodawstwo żywnościowe. W przygotowywanych

projektach aktów prawnych, odnoszących się do jakości zdrowotnej środków spożywczych, nie są określone sposoby zatwierdzania systemu HACCP w przemyśle spożywczym.

WHO kładzie duży nacisk na obiektywność osądu wydawanego przez organizacje auditujące system HACCP. W przedsiębiorstwach korzystających z usług doradców w zakresie HACCP, doradztwo i certyfikowanie systemu powinny być bezwzględnie oddzielone (rys.1.8). Jeśli certyfikacja będzie prowadzona przez tę samą organizację, która świadczyła usługi doradcze podczas opracowywania i wdrażania systemu HACCP, to takie zatwierdzenie systemu nigdy nie będzie gwarantem rzetelności i obiektywności wydanego osądu.



Rys.1.8. Podział uprawnień doradztwa zewnętrznego i organizacji certyfikującej system HACCP

Źródło: (DZWOLAK, ZIAJKA 2000)

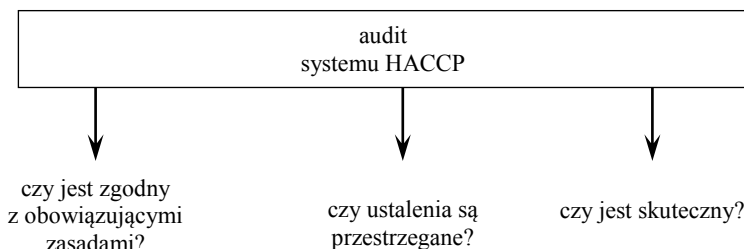
2. Audit systemu HACCP

2.1. Wstęp

Norma PN-ISO 8402: 1996 określa audit jakości jako „usystematyzowane i niezależne badanie mające stwierdzić, czy działania odnoszące się do jakości i ich wyniki są zgodne z zaplanowanymi ustaleniami oraz czy ustalenia są skutecznie realizowane i pozwalają na osiągnięcie celów”.

W odniesieniu do systemu HACCP audit można zdefiniować jako systematyczne i niezależne badanie, które ma ustalić, czy wyniki działań na rzecz HACCP odpowiadają założeniom¹, a także czy system HACCP jest wdrożony i czy funkcjonuje efektywnie.

Z powyższej definicji wynikają trzy podstawowe cele auditu systemu HACCP sprowadzające się do stwierdzenia, czy system został opracowany zgodnie z obowiązującymi zasadami HACCP, a także czy ustalenia zawarte w dokumentacji opisującej system są przestrzegane i efektywnie wdrożone (rys.2.1.).



Rys.2.1. Główne cele auditu systemu HACCP

Źródło: Opracowanie własne

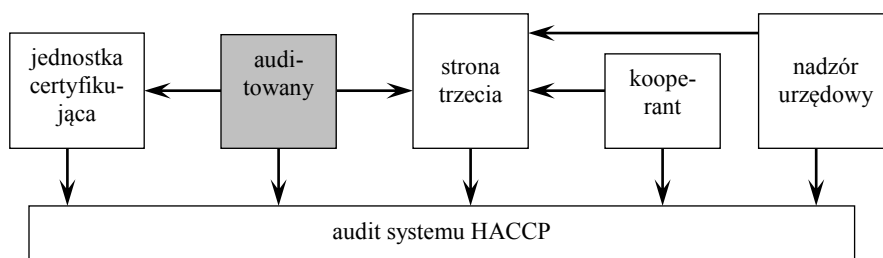
Audity systemu HACCP mogą być zainicjowane na życzenie wdrażającego system (auditowanego) lub narzucone przez czynniki zewnętrzne (rys.2.2).

¹ Zawartym w zasadach HACCP i dokumentacji systemu (Księga HACCP, procedury itp.).

Pierwszy przypadek odnosi się do sytuacji, w której audit wykonuje się w ramach:

- a) doskonalenia systemu – audit wykonywany przez tzw. stronę trzecią¹ lub uprawnionych pracowników auditowanego;
- b) certyfikowania systemu – audit wykonywany przez tzw. jednostkę certyfikującą, uprawnioną do zatwierdzania systemu HACCP.

W drugim przypadku audyty są wykonywane na żądanie kooperantów lub organizacji sprawujących nadzór urzędowy nad producentami żywności. Takie audyty zawsze przeprowadzają auditorzy nie związani z auditowanym. Mogą to być pracownicy kooperanta lub nadzoru urzędowego, ale także organizacje te mogą zlecać przeprowadzenie auditu stronie trzeciej.



Rys.2.2. Podmioty inicjujące przeprowadzenie auditu systemu HACCP

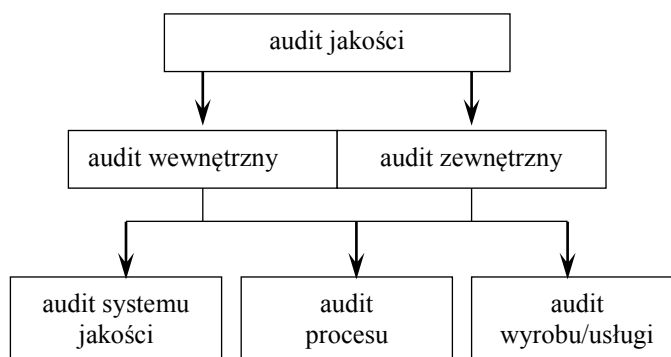
Źródło: Opracowanie własne

2.2.Rodzaje auditów

Audit jakości może być przeprowadzany na wewnętrzne lub zewnętrzne potrzeby przedsiębiorstwa, i jest wówczas nazywany auditem wewnętrznym lub zewnętrznym (rys.2.3). Audit jakości przeprowadza się głównie w odniesieniu do systemu jakości lub jego

¹ Niezależna organizacja, w żaden sposób nie powiązana z auditowanym.

elementów¹, procesów, a także wyrobów lub usług, które wytyczają kolejne kryterium podziału auditów jakości (rys.2.3).



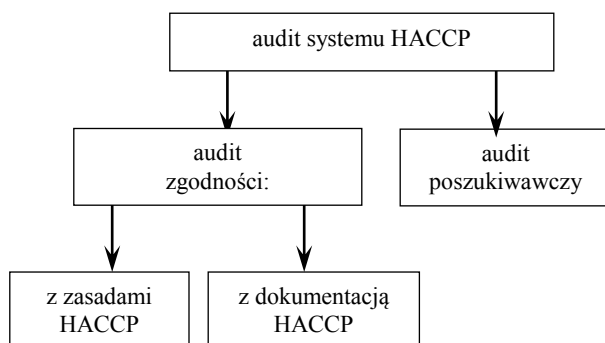
Rys.2.3. Podstawowe rodzaje auditu jakości

Źródło: Opracowanie własne

Jeśli za kryterium podziału przyjmie się cel auditu, to audyty systemu HACCP można podzielić na audyty zgodności i poszukiwawcze (rys.2.4). Celem auditów zgodności może być sprawdzenie zgodności istniejącego systemu z zasadami HACCP lub opracowaną dokumentacją HACCP (Księga HACCP, procedury itp.). Ta grupa auditów jest wykonywana systematycznie, zgodnie z ustalonym planem auditów.

Celem auditów poszukiwawczych, przeprowadzanych w sposób nieplanowany, jest wykrycie słabości systemu w konkretnym jego obszarze. Przykładem może być audit przeprowadzany w przypadku wystąpienia zatruc pokarmowych lub gdy w jakimś CCP zbyt często są przekraczane granice krytyczne.

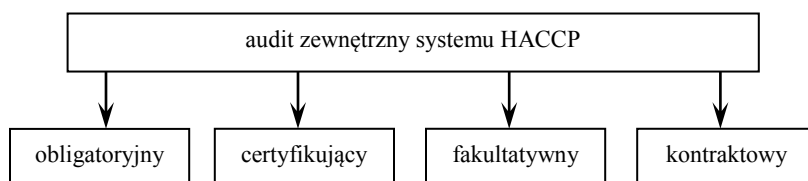
¹ Tzn. struktura organizacyjna, podział odpowiedzialności, procedury, procesy i zasoby.



Rys.2.4. Podstawowe rodzaje auditów systemu HACCP

Źródło: Opracowanie własne

W przypadku auditów zewnętrznych, ich podział może wynikać z rodzaju podmiotu inicjującego przeprowadzenie auditu (rys.2.5.). Audyty zewnętrzne mogą wynikać z postępowania organów nadzorujących produkcję żywności, postępowania certyfikującego, dobrowolnego doskonalenia systemu lub mogą być efektem zobowiązań wynikających z zawartej umowy (patrz rozdz. 2.1).



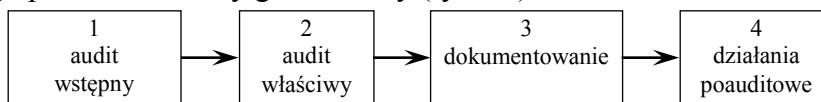
Rys.2.5. Rodzaje auditów zewnętrznych systemu HACCP

Źródło: Opracowanie własne

2.3.Fazy auditu

Niezależnie od rodzaju auditu, powinien on być odpowiednio przygotowany, przeprowadzony, udokumentowany, a jego

wynikiem powinny być odpowiednie działania korygujące, które przyczynią się do udoskonalenia systemu HACCP (CROSSLAND 1997; MORTIMORE, WALLACE 1998). Z takiego podejścia do auditu wynika jego podział na cztery główne fazy (rys.2.6).



Rys.2.6.. Główne fazy auditu HACCP

Źródło: Opracowanie własne

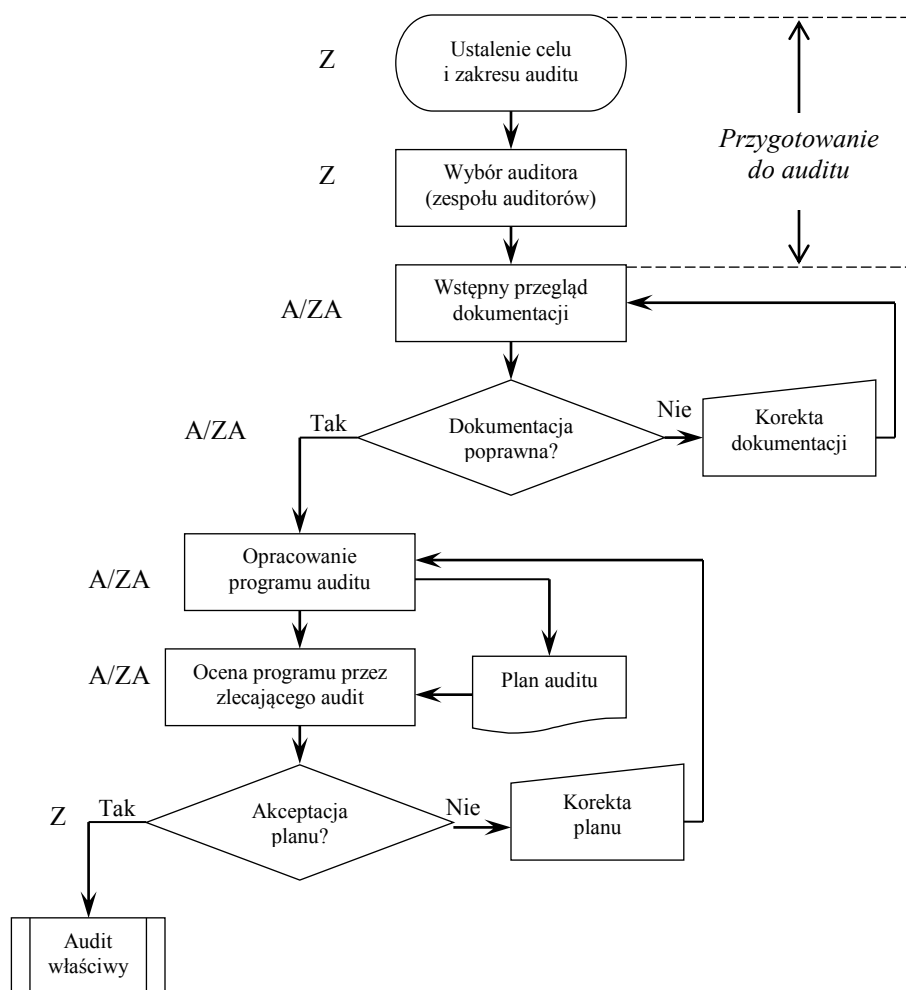
Audit wstępny

Na rysunku 2.7 przedstawiono ważniejsze etapy wstępnego auditu systemu HACCP. Pierwszym etapem powinno być jednoznaczne określenie, jakie obszary systemu i które działy przedsiębiorstwa będą auditowane. Częstym błędem popełnianym podczas auditów jest brak celu i zakresu lub ich nieprecyzyjne ustalenie, co powoduje poważne zakłócenia, a nawet uniemożliwia jego wykonanie.

Po ustaleniu celu i zakresu auditu, należy wybrać osoby, które przeprowadzą audit – tzw. auditorów. Można powołać jednego lub kilku auditorów (zespół auditorów). W przypadku zespołu auditorów, spośród jego członków wybiera się tzw. auditora wiodącego, który będzie kierował pracami całego zespołu podczas auditu.

Wybrani auditorzy przystępują do realizacji pierwszego zadania, polegającego na przeglądzie podstawowej dokumentacji systemu HACCP, takiej jak np.: Księga HACCP, procedury systemowe, raporty z poprzednich auditów, plany pomieszczeń. Celem takiego przeglądu dokumentacji jest wstępna ocena poprawności jej formy i treści, a także opracowanie listy pytań kontrolnych, których treść powinna ściśle odzwierciedlać cel i zakres auditu.

Po wstępnym zaakceptowaniu dokumentacji HACCP, auditorzy opracowują ramowy program auditu (zał. 7.1), który przedstawiają do zaakceptowania zlecającemu audit, na którego wniosek plan może być skorygowany. Poprawnie opracowany program auditu jest niezbędny do zapewnienia dyspozycyjności auditowanych oraz rzeczowe przygotowanie do auditu (np. przygotowanie niezbędnej dokumentacji).



Rys.2.7. Etapy wstępnego auditu systemu HACCP: Z – zlecający audit,
A/ZA – audytor/zespół audytorów
Źródło: Opracowanie własne

Audit właściwy

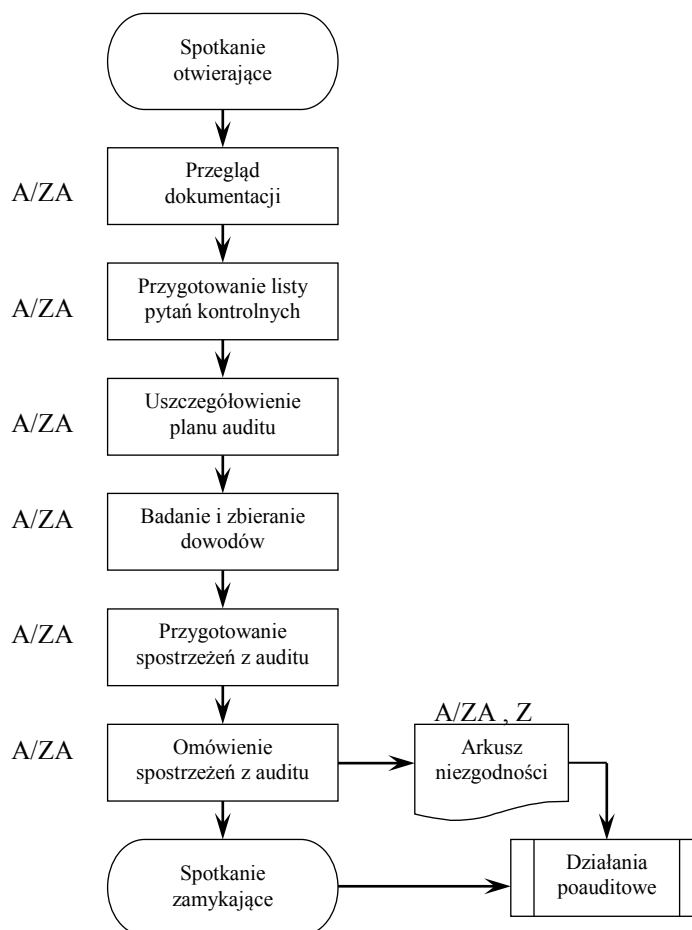
Audit właściwy (rys.2.8) powinien rozpoczynać się formalnym lub nieformalnym spotkaniem auditorów z auditowanymi (tzw. spotkanie otwierające¹), podczas którego zlecający audit lub auditor wiodący przedstawia zespół auditorów, cele i zakres auditu, a także ramowy program auditu. Po spotkaniu otwierającym auditorzy przeglądają dokumentację związaną z auditowanym obszarem, dokonują jej formalnej oceny, przygotowują szczegółową listę pytań kontrolnych (patrz rozdz.3.3) odnoszących się do auditowanego obszaru, a ponadto opracowują na własne potrzeby uszczegółowiony plan auditu, będący efektem przeglądu dokumentacji auditowanego obszaru.

Badanie i zbieranie dowodów to najistotniejszy etap auditu właściwego, który polega m.in. na bezpośredniej obserwacji procesu produkcji i czynności wykonywanych przez pracowników, wywiadach z pracownikami, przeglądaniu zapisów, sprawdzaniu aktualności stosowanych dokumentów (instrukcji i procedur), a także wzorcowania przyrządów kontrolno-pomiarowych. W tej fazie auditorzy korzystają z przygotowanej wcześniej listy pytań kontrolnych.

Prawidłowość przeprowadzenia badania i zbierania dowodów jest wypadkową wiedzy i doświadczenia auditorów oraz ich cech osobowości. Bardzo ważna jest także znajomość podstaw niewerbalnych sposobów komunikowania się, dlatego temu zagadnieniu poświęcono odrębny rozdział (patrz rozdz. 4).

Podczas badania i zbierania dowodów auditorzy powinni sporządzać na własne potrzeby szczegółowe notatki, które mogą być bardzo pomocne podczas sporządzania raportu z auditu. Wszelkie niejasności stwierdzone w tym etapie powinny być wyjaśniane bezpośrednio z auditowanym lub jego przełożonym.

¹ W spotkaniu, oprócz dyrektora i auditorów, powinni brać udział przedstawiciele wszystkich auditowanych działów.



Rys.2.8. Etapy związane z prowadzeniem auditu właściwego systemu HACCP:

Z – zlecający audit, A/ZA – auditor/zespół auditorów

Źródło: Opracowanie własne

Kolejnym etapem auditu właściwego jest wewnętrzne spotkanie auditorów, podczas którego wymieniają oni wszystkie spostrzeżenia z auditu. Po ustaleniu wspólnego stanowiska, auditorzy przedstawiają auditowanym swoje spostrzeżenia. Podczas

tego etapu auditowani mają szansę przedyskutowania z auditorami i wyjaśnienia przedstawionych spostrzeżeń. Po dyskusji z auditowanymi, auditorzy sporządzają tzw. arkusze niezgodności (zał. 7.2) i ustalają termin usunięcia tych niezgodności. Arkusze niezgodności powinny być podpisywane nie tylko przez auditorów, ale także przez auditowanych.

Ostatnim etapem auditu właściwego jest spotkanie zamykające audit, podczas którego auditorzy informują zlecającego audit o swoich spostrzeżeniach i stwierdzonych niezgodnościach, a także przekazują kopie arkuszy niezgodności. Podczas spotkania zamykającego auditorzy ustalają ze zlecającym audit termin i sposób przekazania raportu z przeprowadzonego auditu HACCP.

Dokumentowanie auditu

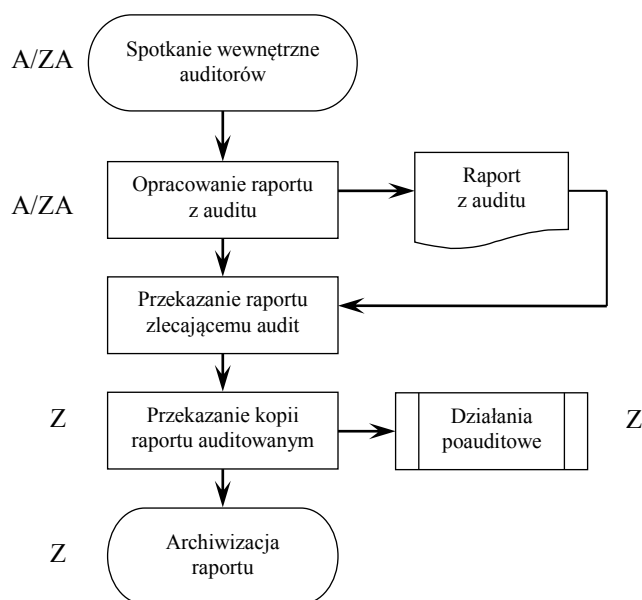
Z każdego auditu HACCP musi pozostać ślad w postaci zapisu, którym jest raport sporządzany przez auditorów (rys.2.9). Podczas opracowania raportu powinni być obecni wszyscy auditorzy.

Raport powinien zawierać m.in. takie informacje, jak:

- ☐ dane auditorów,
- ☐ data przeprowadzenia auditu,
- ☐ cel i zakres auditu,
- ☐ auditowany obszar,
- ☐ opis niezgodności i innych spostrzeżeń,
- ☐ zalecenia auditorów (nie odnoszące się do sposobu usunięcia niezgodności),
- ☐ termin usunięcia niezgodności i wykonania zaleceń,
- ☐ data sporządzenia raportu,
podpisy auditorów.

Do raportu z auditu mogą być załączone arkusze niezgodności. Przykład formularza raportu z auditu przedstawiono w załączniku 7.3.

Sposób i termin przekazania raportu zalecającemu audit są z nim wcześniej uzgodnione. Następnie zlecający audit może przekazać kopie raportu auditowanym, a oryginał przekazać do archiwum. Raport z auditu zawsze powinien być łatwo dostępny dla zainteresowanych osób podczas następnych auditów.

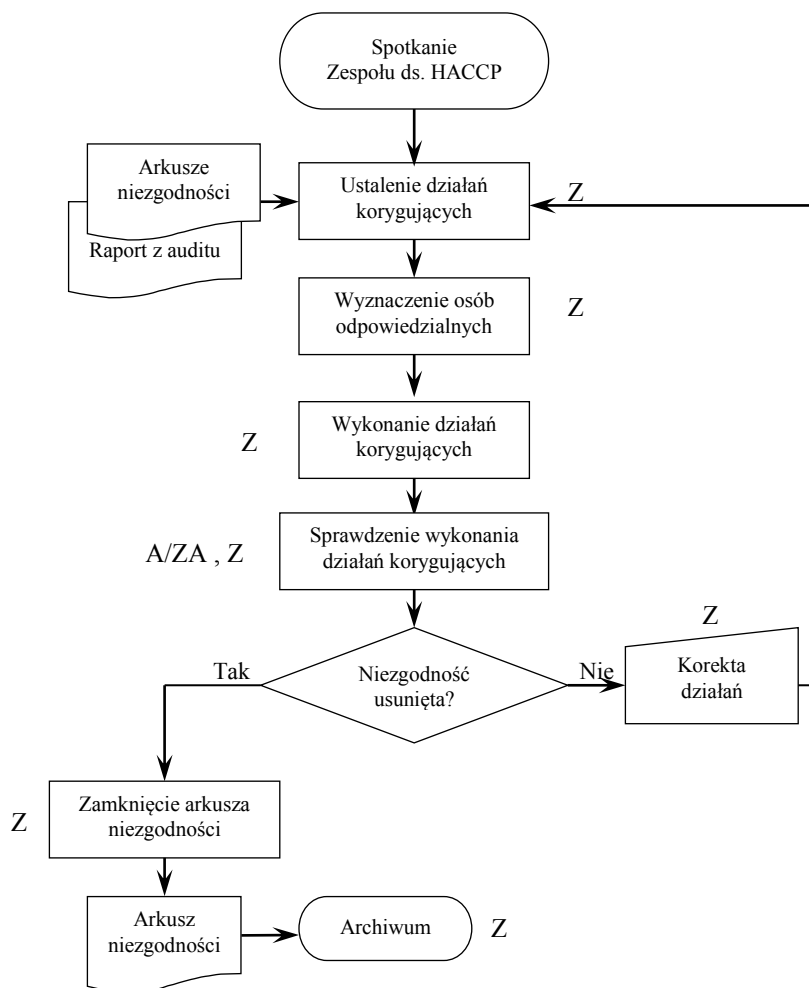


Rys.2.9. Etapy związane z dokumentowaniem auditu: Z – zlecający audit,
A/ZA – auditor/zespół auditorów
Źródło: Opracowanie własne

Działania poauditowe

Podstawowym celem każdego auditu HACCP jest udoskonalenie systemu, dlatego po sporządzeniu raportu należy podjąć działania, które umożliwią usunięcie niezgodności wykrytych

podczas auditu. Działania poauditowe odnoszą się głównie do działań wewnętrznych zlecającego audit i auditowanych (rys.2.10).



Rys.2.10. Działania poauditowe: Z – zlecający audit, A/ZA – auditor/zespół auditorów

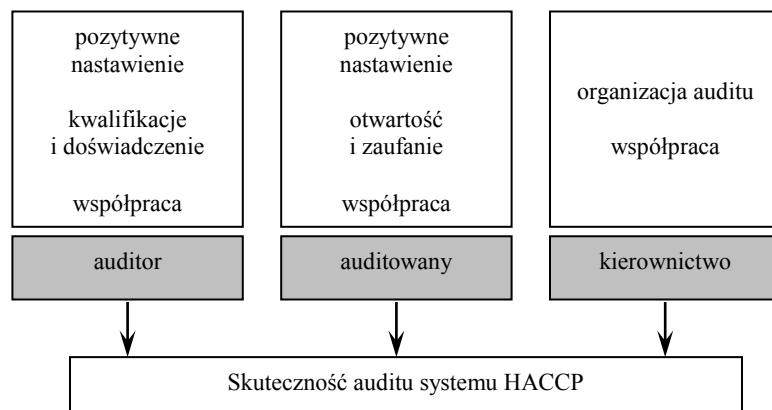
Źródło: Opracowanie własne

Po przeprowadzonym audicie, na podstawie arkusza niezgodności i raportu z auditu, zespół ds. HACCP musi ustalić, jakie działania korygujące będą podjęte w celu usunięcia wykrytych niezgodności. Następnie powinny być wyznaczone osoby odpowiedzialne za ich wykonanie. Niezgodności powinny być usunięte w ustalonym terminie¹, co może być sprawdzone przez zlecającego audit lub auditorów.

Jeśli w wyniku podjętych działań korygujących nie usunięto niezgodności, należy podjąć działania bardziej skuteczne. Po zaakceptowaniu działań korygujących, następuje potwierdzenie ich skuteczności w arkuszu niezgodności, który jest następnie przekazany do archiwum.

2.4. Skuteczność auditu

Nadrzędnym celem auditów systemu HACCP jest jego ciągle doskonalenie, co jest możliwe jedynie wówczas, gdy audyty są skuteczne.



Rys.2.11. Czynniki decydujące o skuteczności auditu systemu HACCP

Źródło: Opracowanie własne

¹ Gdy nie jest możliwe dotrzymanie terminu usunięcia niezgodności, należy poinformować o tym auditorów i ustalić z nimi inny termin.

Spośród wielu czynników wpływających na skuteczność auditu, największy wpływ wywiera czynnik ludzki (rys.2.11). Pozytywne nastawienie i chęć współpracy zarówno audytora, jak i auditowanego są warunkiem koniecznym efektywnego auditu. Nie bez znaczenia są kwalifikacje i doświadczenie audytora oraz otwartość i zaufanie auditowanego do audytora. Prawidłowa współpraca między audytorem i auditowanym byłaby utrudniona lub nawet niemożliwa bez zapewnienia właściwej organizacji auditu przez kierownictwo przedsiębiorstwa.

Ze względu na wiodącą rolę audytora podczas auditu, właśnie od niego w największym stopniu zależy jego powodzenie. W tabeli 2.1. przedstawiono najważniejsze zalecenia dla audytora i inne czynniki determinujące skuteczność auditu.

Tabela 2.1
Zalecenia skutecznego auditu

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Auditor nie powinien być dyktatorem, lecz powinien aktywizować podejmowanie działań korygujących. 2. Zachowanie audytora powinno być przyjazne, nie budzące obaw i stresu. 3. Dialog z auditowanymi powinien dopingować do działań korygujących. 4. Auditor powinien pomóc auditowanym poznać ich problemy i usunąć ich przyczyny. 5. W czasie auditu system musi zostać zweryfikowany pod względem: <ul style="list-style-type: none"> ☐ Zgodności z założonymi/zaplanowanymi celami procesów, ☐ aktualności i skuteczności podejmowanych działań dla osiągnięcia celu, ☐ adekwatności i skuteczności narzędzi i środków dla osiągnięcia celu. 6. Audit powinien oceniać postęp w zakresie zapewnienia jakości. 7. Audit musi odnosić się do celów komórki/obszaru/elementu systemu jakości. 8. Należy konsekwentnie śledzić poznane problemy. 9. Należy dbać o przejrzystość wyników auditu. |
|--|

Źródło: KREIER, ŁUCZAK 1999

3. Praktyczne prowadzenie auditu

3.1. Wymagania dla auditorów

Podstawą sprawnego i rzetelnego auditu systemu HACCP powinny być kwalifikacje osób przeprowadzających audyty, które powinny być zbieżne z kryteriami kwalifikowania auditorów systemów jakości określonymi w normie PN-ISO 10011-2. Zgodnie z tą normą (1994), kandydat na auditora powinien mieć „...co najmniej pełne wykształcenie średnie i wykazywać umiejętność jasnego i płynnego formułowania myśli i koncepcji...”.

Kandydaci na auditorów powinni odbyć cykl szkoleń w zakresie niezbędnym do uzyskania umiejętności przeprowadzania auditów i kierowania nimi. W normie PN-ISO 10011-2: 1994 zaleca się szczególnie uwzględnienie takich zagadnień, jak:

- ❑ znajomość i rozumienie norm, na podstawie których mają być przeprowadzane audyty systemów jakości,
- ❑ techniki badania, zbierania dowodów, formułowania pytań i sądów oraz sporządzania raportów,
- ❑ dodatkowe umiejętności niezbędne do kierowania auditem, jak np.: planowanie, organizowanie, porozumiewanie się i kierowanie.

Światowa Organizacja Zdrowia (WHO) konkretyzuje wymagania dla auditorów systemu HACCP, którzy powinni posiadać odpowiednie kwalifikacje w zakresie m.in. (WHO 1998):

- ❑ wiedzy i doświadczenia w opracowywaniu i wdrażaniu systemu HACCP,
- ❑ umiejętności identyfikowania potencjalnych zagrożeń zdrowotnych podczas produkcji żywności,
- ❑ sprawdzania efektywności środków kontrolnych związanych z krytycznymi punktami kontrolnymi (CCP),
- ❑ weryfikacji systemu,
- ❑ metodologii auditu systemu,
- ❑ technologii żywności,
- ❑ znajomości zasad Dobrej Praktyki Produkcyjnej (GMP).

Kandydaci na auditorów zewnętrznych i wiodących powinni dodatkowo wykazać się znajomością krajowych i międzynarodowych przepisów sanitarnych, norm itp. dotyczących produkcji i obrotu żywnością.

Bardzo ważną rolę w przeprowadzaniu auditów odgrywa osobowość auditora, dlatego kandydaci na auditorów powinni charakteryzować się m.in.: inteligencją i dojrzałością, błyskotliwością, spostrzegawczością, umiejętnością analizowania, zdolnościami kierowniczymi, wytrwałością, otwartością i łatwością nawiązywania kontaktów, zdolnością do realistycznego postrzegania sytuacji.

Wrodzone i wyuczone cechy auditora powinny umożliwiać mu uzyskiwanie i prawidłową ocenę dowodów rzeczowych, rzeczowe realizowanie celu auditu, skuteczne reagowanie w trudnych sytuacjach, rzetelne i sumienne przeprowadzanie auditu, ciągłą ocenę wyników własnych spostrzeżeń uzyskiwanych w bezpośrednim kontakcie z auditowanymi, a także właściwe wyciąganie wniosków ze spostrzeżeń poczynionych podczas auditu.

Auditorzy są zobowiązani do nieustannego samodoskonalenia się, tj. uaktualniania swojej wiedzy i umiejętności z zakresu znajomości zasad i wymagań systemu HACCP, a także procedur i metod auditu. Podczas przeprowadzania auditów obowiązuje ich zasada obiektywności¹ i dyskrecji, zarówno podczas auditu właściwego, jak i po jego zakończeniu.

3.2. Program auditu

Przed przystąpieniem do auditu, niezależnie od jego rodzaju, auditorzy powinni opracować program auditu (zał. 7.1). Ramowy program auditu powinien zawierać m.in. takie informacje, jak:

- ❑ skład zespołu auditorów,
- ❑ data planowanego auditu,

¹ W odniesieniu do auditorów wewnętrznych oznacza to, że nie mogą oni być bezpośrednio zatrudnieni w auditowanym przez siebie obszarze.

- ❑ cel i zakres auditu,
- ❑ działy objęte auditem,
- ❑ szacunkowy czas auditu poszczególnych działów,
- ❑ wykaz potrzebnej dokumentacji i stanowisk.

Jeśli to możliwe, wskazane jest, aby program zawierał także ramowy harmonogram auditu (zał. 7.1). Przygotowany program powinien być przedstawiony auditowanemu przynajmniej 2 dni przed planowanym auditem. Takie postępowanie ułatwia sprawne przeprowadzenie auditu, ponieważ auditowany może przygotować niezbędną dokumentację i zapewnić dyspozycyjność wymaganych podczas auditu osób (MORTIMORE, WALLACE 1998).

3.3. Lista pytań kontrolnych

Lista pytań kontrolnych (ang. checklist) jest narzędziem ułatwiającym prowadzenie skutecznego auditu i powinna być stosowana niezależnie od rodzaju prowadzonego auditu. Lista wraz z uwagami audytora naniesionymi podczas auditu, stanowi podstawę do opracowania raportu z auditu, dlatego powinna być opracowana w sposób przemyślany.

Lista pytań kontrolnych jest indywidualną sprawą audytora, jednakże należy pamiętać, iż pytania powinny ściśle odzwierciedlać ustalony zakres oraz cel auditu i nigdy nie powinny dotyczyć spraw nie związanych z auditem. Pytania powinny być rzeczowe i formułowane w sposób nie budzący u auditowanego żadnych wątpliwości oraz emocji. W praktyce, nie zawsze jest możliwe uzyskanie odpowiedzi na bezpośrednio zadawane pytanie, zwłaszcza gdy z różnych przyczyn (stres, negatywne nastawienie, strach itp.) auditowany nie jest szczery. W takich przypadkach audytor powinien tak formułować pytania, by odpowiedzi na nie dostarczyły audytorowi żądanej informacji.

Konstruowanie listy pytań kontrolnych powinno się zaczynać na etapie przygotowań do auditu, po ustaleniu jego zakresu i celu. W tej fazie tworzenia listy powstaje zestaw pytań ogólnych, które są

następnie uszczegóławiane podczas wstępnego przeglądu dokumentacji systemu i auditu właściwego na stanowiskach pracy.

W tabeli 3.1 przedstawiono przykładową listę pytań kontrolnych stosowaną podczas auditu systemu HACCP w kontekście oceny stopnia zgodności systemu HACCP z zasadami HACCP. Autorzy opracowania pragną pokreślić, iż prezentowana lista nie ma charakteru uniwersalnego i nie jest kompletna.

Tabela 3.1

Przykładowa lista pytań kontrolnych podczas auditu zgodności auditowanego systemu HACCP z 7. Zasadami HACCP

<i>Pytanie</i>	<i>Uwagi auditora</i>
Zasada 1	
Czy został powołany Zespół ds. HACCP?	
Ile osób tworzy Zespół ds. HACCP?	
Czy są w Zespole przedstawiciele wszystkich wymaganych dyscyplin?	
Jaki jest poziom wiedzy członków Zespołu w zakresie systemu HACCP (szkolenia, doświadczenie itp.)?	
Czy jest powołany szef Zespołu?	
Czy istnieje opis produktu (ów)?	
Jeśli tak, to czy jest opracowany prawidłowo?	
Czy są w opisie zawarte wszystkie czynniki mające wpływ na jakość zdrowotną produktu?	
Czy są opracowane schematy blokowe wszystkich produktów ujętych w zakresie zastosowania systemu?	
Czy schematy blokowe zostały zweryfikowane?	
Czy w schematach są ujęte wszystkie etapy	

występujące w procesie produkcyjnym? Czy w schematach są ujęte wszystkie surowce, dodatki i materiały? Czy przeprowadzono analizę zagrożeń wszystkich: ☐ etapów, ☐ surowców, ☐ dodatków i materiałów? Czy w analizie zagrożeń uwzględniono wszystkie zagrożenia zdrowotne ujęte w zakresie zastosowania systemu? Czy oszacowano istotność zagrożeń? Jeśli tak, to w jaki sposób? Czy dla wszystkich zagrożeń ustalono odpowiednie środki umożliwiające zapanowanie nad zagrożeniem? Czy wszystkie ustalone środki kontrolne umożliwiają zapanowanie nad zidentyfikowanymi zagrożeniami?	
Zasada 2	
W jaki sposób identyfikowano CCP (osąd eksperta, drzewko decyzyjne, konsultant)? Jeśli stosowano drzewko decyzyjne, to jakie? Czy zidentyfikowano wszystkie CCP? Czy jest zapisany sposób dochodzenia do CCP?	
Zasada 3	
Czy zostały określone poziomy docelowe dla środków kontrolnych związanych z CCP? Czy zostały określone granice krytyczne dla środków kontrolnych związanych z CCP? Jeśli tak, to w jaki sposób (własne dane,	

literatura)? Czy ustalone granice krytyczne jakości zdrowotnej różnią się od ustalonych granic jakości technologicznej?	
Zasada 4	
Czy dla wszystkich CCP ustalono sposób monitorowania? Jaki jest status przyrządów kontrolno-pomiarowych stosowanych do monitorowania CCP? Czy istnieją zapisy poświadczające przeprowadzone wzorcowanie? Czy są napisane procedury/instrukcje monitorowania CCP? Czy we wszystkich CCP są stosowane arkusze monitorowania CCP? Czy stosowane arkusze są wypełniane poprawnie? Czy jednoznacznie określono odpowiedzialności za monitorowanie poszczególnych CCP?	
Zasada 5	
Czy dla wszystkich CCP ustalono działania korygujące? Czy są napisane procedury/instrukcje wykonywania działań korygujących? Czy zostały określone odpowiedzialności za podejmowanie decyzji o rodzaju działań korygujących? Czy istnieją jakiegokolwiek zapisy z przeprowadzonych działań korygujących? Czy jednoznacznie określono postępowanie z produktem po przekroczeniu granic	

krytycznych?	
Zasada 6	
Czy istnieją napisane procedury/instrukcje weryfikacji systemu? Czy są jasno określone odpowiedzialności za weryfikację systemu? Czy istnieją procedury/instrukcje przeprowadzania auditu wewnętrznego? Czy jest opracowany plan przeprowadzania auditów wewnętrznych?	
Zasada 7	
Czy istnieje opis struktury dokumentacji HACCP? Jeśli tak, to czy są w niej ujęte wszystkie elementy systemu HACCP? Czy są napisane procedury/instrukcje zawierające: ☐ organizację dokumentacji, ☐ sposób uaktualniania dokumentacji, ☐ opis nadzorowania dokumentacji, ☐ rozpowszechnianie dokumentacji, ☐ sposób prowadzenia zapisów ☐ sposób przechowywania dokumentacji i zapisów? Czy wszystkie dokumenty są odpowiednio oznakowane i czy jest możliwa ich jednoznaczna identyfikacja? Czy wszystkie dokumenty stosowane w auditowanym dziale są aktualne? Jak odbywa się wymiana zdezaktualizowanych wersji na aktualne?	

Źródło: Opracowanie własne

3.4.Procedura auditu

Podstawowym dokumentem systemu HACCP jest procedura auditu wewnętrznego. Poniżej podano przykładową procedurę auditu wewnętrznego systemu HACCP opartą na typowej strukturze procedur systemowych (DZWOLAK, ZIAJKA 2000).

1.Cel

Ustalenie i ujednolicenie trybu planowania, przeprowadzania i dokumentowania auditów wewnętrznych systemu HACCP.

2.Zakres

Ogólne zasady opracowywanie planów auditów wewnętrznych, kwalifikowania auditorów wewnętrznych oraz przeprowadzanie i dokumentowanie auditów wewnętrznych dotyczących systemu HACCP.

3.Definicje

Audit wewnętrzny HACCP - usystematyzowane i niezależne badanie wewnętrzne w celu ustalenia czy działania na rzecz HACCP i wyniki tych działań odpowiadają planowanym przedsięwzięciom oraz czy te przedsięwzięcia są efektywnie wdrożone i odpowiednie dla osiągnięcia celów.

Auditor wewnętrzny - wykwalifikowana osoba do prowadzenia auditów wewnętrznych.

Auditor wiodący – auditor, pod którego przewodnictwem jest prowadzony audit systemu.

Weryfikacja - potwierdzenie, na podstawie zbadania i przedstawienia obiektywnego dowodu, że wyspecyfikowane wymagania zostały spełnione.

Zapis - dokument zawierający obiektywny dowód wykonania działań lub osiągnięcia wyników.

ZA – na potrzeby niniejszej procedury - zespół auditujący.

KSZJ – na potrzeby niniejszej procedury – kierownik ds. systemów zapewnienia jakości pełniący funkcję przewodniczącego zespołu ds. HACCP.

SZJZ - na potrzeby niniejszej procedury - system zapewnienia jakości zdrowotnej.

4. Zainteresowane działy

Określone w procedurze zasady obowiązują we wszystkich działach produkcyjnych oraz komórkach organizacyjnych objętych systemem HACCP.

5. Odpowiedzialności i uprawnienia

Dyrektor - zatwierdzanie rocznego planu auditów wewnętrznych HACCP.

KSZJ - opracowanie rocznego planu auditów wewnętrznych systemu HACCP; kwalifikowanie auditorów wewnętrznych; szkolenie auditorów wewnętrznych i organizowanie zespołów auditujących; nadzorowanie realizacji działań korygujących i zapobiegawczych zalecanych w wyniku przeprowadzonego auditu; nadzorowanie postępowania zgodnie z niniejszą procedurą.

Kierownicy zainteresowanych działów - realizacja działań korygujących i zapobiegawczych zalecanych w *Arkuszu niezgodności*.

6. Postępowanie

6.1. Roczny plan auditów

6.1.1. Roczny plan auditów HACCP (zał. 4) jest opracowywany przez KSZJ w drugiej połowie IV kwartału każdego roku poprzedzającego rok objęty planem.

6.1.2. Roczny plan auditów wewnętrznych HACCP jest zatwierdzany przez dyrektora.

- 6.1.3. Zatwierdzony plan jest podany przez KSZJ do wiadomości kierowników zainteresowanych działów.
- 6.1.4. KSZJ nadzoruje realizację planu i organizuje audyty wewnętrzne.

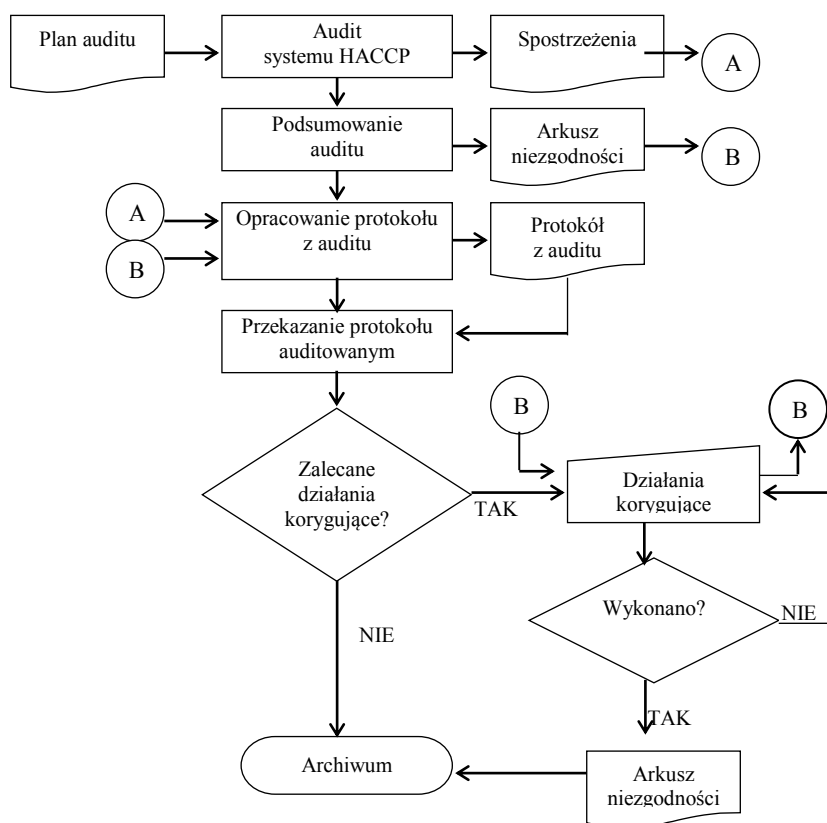
6.2. Tworzenie zespołu auditującego (ZA)

- 6.2.1. Audyty wewnętrzne HACCP są przeprowadzane tylko przez pracowników, którzy ukończyli specjalistyczne szkolenia z tego zakresu.
- 6.2.2. KSZJ przeprowadza kwalifikację pracowników na auditorów wewnętrznych wg wymagań zawartych w normie *PN-ISO 10011-2:1994. Wytyczne do auditowania systemów jakości - Kryteria kwalifikowania auditorów systemów jakości.*
- 6.2.3. Wybrane osoby (pkt 6.2.1) są kierowane na specjalistyczne szkolenia w zakresie auditu wewnętrznego, przeprowadzane przez uprawnione do tego instytucje.
- 6.2.4. Kierownik zespołu HACCP spośród przeszkolonych pracowników powołuje ZA złożony z dwóch lub więcej specjalistów, na 1 rok.
- 6.2.5. Spośród członków ZA, do każdego auditu wewnętrznego zostaje wyznaczony auditor wiodący.

6.3. Przeprowadzanie auditów wewnętrznych

- 6.3.1. Audyty wewnętrzne systemu HACCP są przeprowadzane wg schematu 1.
- 6.3.2. Jeśli podczas auditu wewnętrznego stwierdzono niezgodności, ZA sporządza *Arkusze niezgodności* (zał.2).
- 6.3.3. Kierownicy działów i komórek organizacyjnych są odpowiedzialni za zrealizowanie działań korygujących zalecanych w *Arkuszu niezgodności*. KSZJ jest

odpowiedzialny za terminowe sprawdzenie, czy zalecane działania zostały zrealizowane. W przypadku zrealizowania działań korygujących, *Arkusz niezgodności* po podpisaniu przez KSZJ trafia do archiwum.



Schemat 1

6.3.4. Po zakończonym audycie wewnętrznym ZA przygotowuje podsumowanie auditu w formie *Raportu z auditu HACCP* (zał.3).

6.3.5. Oryginał *Arkusza niezgodności* zostaje przekazany do biura kierownika zespołu HACCP, pierwsza kopia pozostaje u dyrektora, druga zaś u kierownika auditowanego działu.

6.4. Audyty nie planowane

6.4.1. W razie przypadku zaistniałej konieczności audyty wewnętrzne mogą być przeprowadzane poza rocznym harmonogramem zawartym w planie auditów wewnętrznych.

6.4.2. Audyty nie objęte planem mogą być przeprowadzane w przypadku: epidemii, nagłego pogorszenia jakości, wprowadzenia nowego produktu, nowego procesu technologicznego lub zmian w procesie technologicznym.

7. Zapisy

<i>Rodzaj zapisu</i>	<i>Miejsce przechowywania</i>	<i>Czas przechowywania</i>	<i>Osoba odpowiedzialna za przechowywanie</i>
Roczny plan auditów wewnętrznych	pokój KSZJ	4 lata	KSZJ
Oryginały arkuszy niezgodności			
Oryginały protokołów z auditu			
Kopie arkuszy niezgodności	pokój kierownika auditowanego działu	2 lata	kierownik auditowanego działu
Kopie protokołów z auditu			

8. Dokumenty związane

PN-ISO 10011-1: 1994. *Wytyczne do auditowania systemów jakości - Auditowanie.*

PN-ISO 10011-2:1994. *Wytyczne do auditowania systemów jakości - Kryteria kwalifikowania auditorów systemów jakości.*

PN-ISO 10011-3: 1994. *Wytyczne do auditowania systemów jakości - Zarządzanie programami auditów.*

9. Załączniki

Załącznik 2. *Roczny plan auditów wewnętrznych.*

Załącznik 3. *Arkusz niezgodności.*

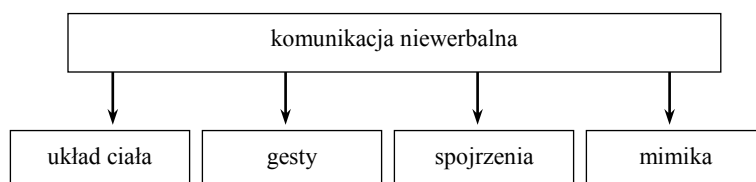
Załącznik 4. *Raport z auditu wewnętrznego.*

4. Komunikacja niewerbalna podczas auditu

4.1. Wstęp

Audit jest przykładem działań, w których główną rolę odgrywa bezpośredni kontakt między osobami. Podczas takiego spotkania rozmówcy, wykonując różne gesty i przybierając różne pozy, podświadomie wysyłają informacje, które właściwie odczytane, ujawniają prawdziwą postawę rozmówców. Ciało ludzkie może wysłać prawie milion takich informacji, określanych mianem komunikatów niewerbalnych (COLLINS 1997).

W komunikatach niewerbalnych informacja jest przekazywana bez udziału słów, jedynie za pośrednictwem ułożenia ciała, układu rąk i nóg, spojrzeń i grymasów (rys.4.1). Spośród wymienionych nośników informacji niewerbalnej, najwięcej informacji jest przekazywanych w gestach (THIEL 1997). Niedostrzegalne gesty towarzyszące rozmowom dostarczają osobie słuchającej wielu informacji na temat prawdziwych emocji i uczuć rozmówcy, nawet jeśli przeczą słowom (EISLER-MERTZ 1999).



Rys.4.1. Podstawowe nośniki komunikatów niewerbalnych

Źródło: Opracowanie własne na podstawie COLLINS 1997

W zależności od pochodzenia, wśród gestów ludzkich wyróżnia się trzy podstawowe rodzaje (COLLINS 1997):

- a) wrodzone – właściwe człowiekowi z natury, np. krzyżując ręce na piersiach, prawa dłoń spoczywa na lewym przedramieniu lub odwrotnie, i jeśli podejmie się próbę zmiany tego ułożenia, to jest to bardzo trudne;

- b) nabyte – przejęte w procesie wychowania, np. wzruszenie ramionami oznaczające brak zrozumienia;
- c) dziedziczne – przejęte genetycznie po zwierzęcych przodkach, np. odsłanianie zębów w grymasie uśmiechu podczas szydzenia.

Prowadząc rozmowę, auditor powinien pamiętać o podstawowej zasadzie, że najlepszą formą rozpoczęcia i zakończenia rozmowy jest szczery uśmiech.

Podczas auditu uścisk dłoni jest pierwszym kontaktem między auditorem a auditowanym, i wywiera decydujący wpływ na dalszy przebieg spotkania. Uścisk silny, gdy następuje pełny kontakt dłoni, oznacza nastawienie pozytywne, natomiast uścisk końcami palców świadczy o pragnieniu zachowania dystansu do rozmówcy. Wyrazem dezaprobaty i niechęci, a także zarozumiałości jest uścisk zwany „śniętą rybą”, gdy witający nie ściska ręki drugiej osoby, lecz podaje ją całkowicie rozluźnioną. Osoby pragnące podkreślić swoją dominację, często podczas uścisku lekko obracają swoją dłoń, aby znalazła się na wierzchu.

Dzięki informacjom przekazywanym w gestach i zachowaniu auditowanego, auditor może już po kilku minutach rozpoznać nastawienie auditowanego do audytora (tab.4.1).

Korzystając ze znajomości komunikatów niewerbalnych, auditor powinien tak ukierunkować rozmowę, aby była ona jak najmniej stresująca dla auditowanego i jak najbardziej efektywna dla audytora.

Jeśli auditowany przestępuje z nogi na nogę, głośno i szybko oddycha, bębni palcami po stole, odwraca wzrok, to wyraża w ten sposób swoje zdenerwowanie. Po odebraniu takich sygnałów, spokojny ton głosu i uśmiech audytora najczęściej wystarczają do rozładowania napięcia.

Zaciśnięte usta, pocieranie nosa kciukiem lub palcem wskazującym, stawianie bokiem do audytora, krzyżowanie rąk na piersiach, odsuwanie się, to gesty świadczące o dezaprobatie i niechęci auditowanego do audytora. W takiej sytuacji może pomóc dopuszczenie rozmówcy do głosu lub wysłuchanie go do końca,

drobna pochwała słowna lub też częściowe przyznanie racji auditowanemu w omawianej kwestii.

W przypadku stwierdzenia znużenia (obejmowanie dłońmi głowy, wzrok utkwiony w podłogę lub blat stołu, ziewanie), patrzenie rozmówcy prosto w oczy pomaga zwrócić jego uwagę i wywołać u niego chęć słuchania.

Postawa niezdecydowania i niepewności auditowanego, wyraża się m.in. chrząkaniem podczas mówienia, wierceniem się, obgryzaniem paznokci lub długopisu, zdejmowaniem i zakładaniem okularów, czyszczeniem okularów, zakładaniem nogi na nogę, częstym braniem do ręki przedmiotów i ich odkładaniem. Uśmiech, pochwała słowna, potwierdzenie słów rozmówcy powinny pobudzić jego zdecydowanie.

Tabela 4.1

Niewerbalne sposoby wyrażania nastawienia rozmówcy

Nastawienie pozytywne	Nastawienie negatywne
ręce ułożone wzdłuż boków	ręce ukryte w kieszeniach lub za plecami
dłonie otwarte	dłonie zaciśnięte
patrzenie prosto w oczy	spoglądanie na boki
ramiona wyprostowane, rozchylone	ramiona skrzyżowane na piersiach
sylwetka ustawiona w kierunku rozmówcy	sylwetka ustawiona bokiem
postawa zrelaksowana	postawa spięta
oczy spokojne	oczy rozbiegane

Źródło: Opracowanie własne na podstawie COLLINS 1997; THIEL 1997

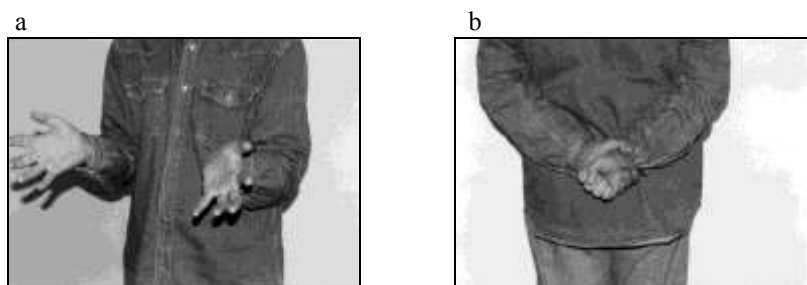
4.2. *Komunikaty niewerbalne dłoni i rąk*

Układ oraz ruchy dłoni i rąk, a także gesty wokół twarzy, to największe źródło komunikatów niewerbalnych (THIEL 1997).

Dłonie otwarte oznaczają najczęściej jawność i szczerość¹ rozmówcy, natomiast zamknięte - skrytość lub agresję. Rozmówca

¹ Otwarta dłoń, to także gest siły i władzy.

rozkładający ręce z otwartymi dłońmi skierowanymi lekko ku górze (rys.4.2a) wyraża swoją otwartość, chęć kontaktu i szczerość. Dłoń zaciśnięta w pięść, ukryta za plecami i podtrzymywana drugą dłonią (rys.4.2b) informuje o ukrytej wrogości, co oznacza, że rozmowa może mieć zdecydowany i nieprzyjemny przebieg.



Rys.4.2.Wymowa dłoni i rąk:
a – gest otwartości i szczerości, b – gest ukrytej wrogości



Rys.4.3.Wymowa dłoni i rąk - gest szukania oparcia

Jeśli auditor zauważy, że auditowany trzyma palec wskazujący w zaciśniętej dłoni drugiej ręki (rys.4.3), to powinien jak najszybciej przejąć rozmowę. Taki gest oznacza bowiem, że rozmówca nie bardzo wie, co ma dalej powiedzieć i narasta w nim poczucie stanu zagrożenia, co może spowodować negatywne nastawienie do auditora.

Bardzo częstym gestem jest splatanie rąk na piersiach (rys.4.4a), co oznacza postawę wrogą lub obronną. Im bardziej są zaciskane i im wyżej trzymane, tym bardziej negatywna jest postawa auditowanego w stosunku do tego, co słyszy (COLLINS 1997). Eskalacja negatywnego nastawienia osoby krzyżującej w ten sposób ręce przejawia się zaciśnięciem dłoni w pięści. Auditor powinien dopuścić takiego rozmówcę do głosu i cierpliwie wysłuchać. Bardzo skuteczne jest także umożliwienie auditowanemu dopowiedzenia jakiegoś zdania.

a



B

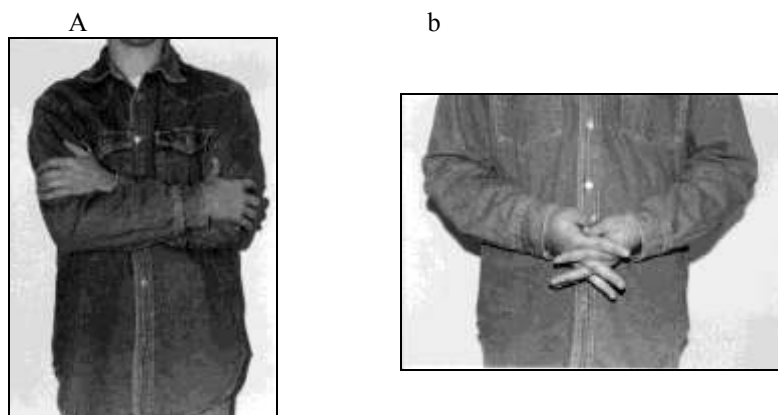


Rys.4.4. Wymowa dłoni i rąk:
a – gest wrogości, b – gest pewności

Krzyżowanie rąk na piersiach nie zawsze oznacza wrogość i agresję. Jeśli rozmówca ma dłonie wsunięte pod pachy, a kciuki wystają na zewnątrz (rys.4.4b), to znaczy że jest on pewien swoich

kwalifikacji i niezbędności w swojej firmie. Gdy dłonie obejmują ramiona (rys.4.5a), oznacza to tremę lub odwrót. Rozmówca jest coraz mniej pewny swoich racji i niepewność przeradza się w obawę budzącą chęć wycofania się. Auditor powinien w takiej sytuacji zadać bardzo proste pytanie, aby wspólnie z rozmówcą udzielić na nie odpowiedzi.

Podczas auditu osoby auditowane często przyjmują tzw. postawę zderzaka (rys.4.5b). Osoba splatająca ręce w rodzaj zderzaka czuje się zastraszona, wystawiona na atak, i jest przygotowana na agresję. Do zmiany nastawienia takiej osoby wystarczą spokojnie wypowiedziane słowa wyjaśnienia i krótka rozmowa na temat nie związany z auditem.



Rys.4.5.Wymowa dłoni i rąk:
a – gest odwrotu, b – postawa „zderzak”

Postawą oznaczającą skrytość i brak otwarcia jest trzymanie dłoni ukrytych głęboko w kieszeni (rys.4.6a).

a



b



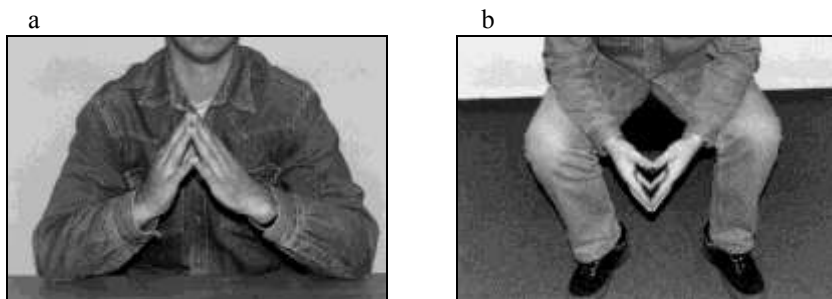
Rys.4.6. Język dłoni i rąk:

a – postawa nieprzenikniona, b – postawa gotowości przyjęcia wyzwania

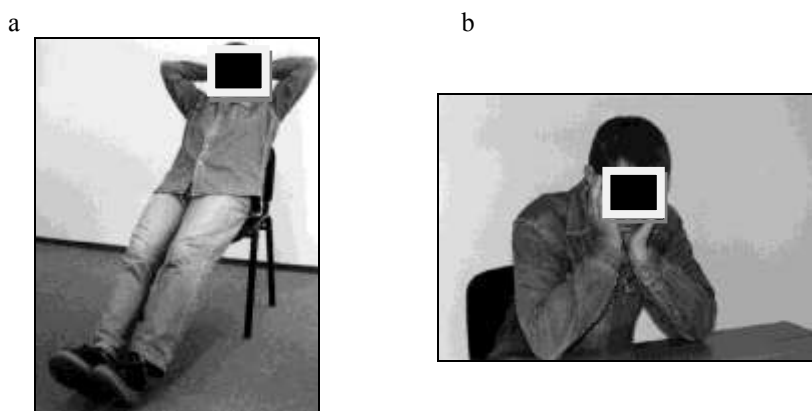
Auditowany trzymający dłonie w kieszeniach spodni nie jest szczery i nie chce zdradzić swoich odczuć i zamierzeń. Jeśli dłonie zostaną lekko wysunięte z kieszeni, a kciuki wystawione na zewnątrz (rys.4.6b), jest to oznaką mocnej osobowości rozmówcy i jego gotowości do przyjęcia wyzwania.

Niektóre osoby często składają dłonie lekko je rozchylając i odciągając kciuki, tworząc tzw. wieżyczkę podniesioną (rys.4.7a) lub opuszczoną (4.7b). Wieżyczkę podniesioną tworzą osoby mówiące, natomiast opuszczoną - osoby słuchające. Obie formy wyrażają pewność siebie, przekonanie o własnej wartości, a niekiedy zarozumiałość.

Innym gestem oznaczającym pewność siebie jest zakładanie splecionych rąk za głowę (rys.4.8a). Osoba wykonująca taki gest jest przekonana o swojej przewadze psychicznej lub intelektualnej nad rozmówcą, jest skłonna do pouczenia innych, wytykania wad i szydzenia. Rozmowa z taką osobą jest niezwykle trudna, a najskuteczniejszym sposobem nawiązania efektywnej rozmowy jest wykonanie takiego samego gestu.



Rys.4.7. Język dłoni i rąk:
a – wieżyczka podniesiona, b – wieżyczka opuszczona

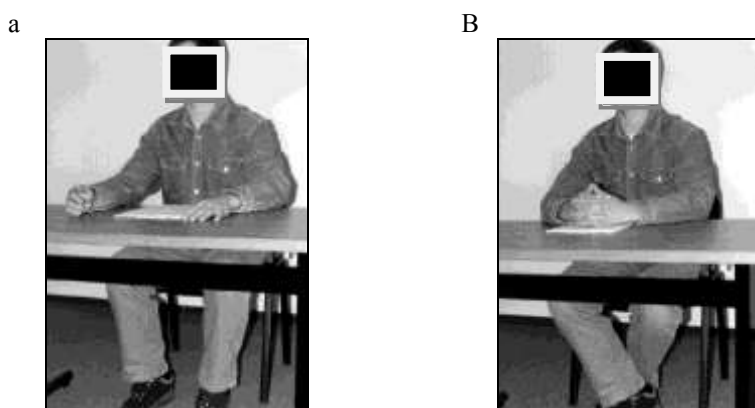


Rys.4.8. Język dłoni i rąk:
a – gest pewności siebie, b – postawa zmęczenia lub bezradności

Jeśli auditowany podpira głowę jedną ręką lub dwiema rękami (rys.4.8.b), to jest znak, że auditor powinien zakończyć rozmowę lub zmienić jej temat.

4.3. Komunikaty niewerbalne nóg

Sygnały wysyłane przez ułożenie stóp i nóg rzadko można wyodrębnić, zazwyczaj wspierają one wymowę dłoni i rąk. Jeśli auditowany stara się panować nad swoimi dłońmi i rękami, to wyuczone sygnały można potwierdzić lub im zaprzeczyć, obserwując ułożenie nóg.

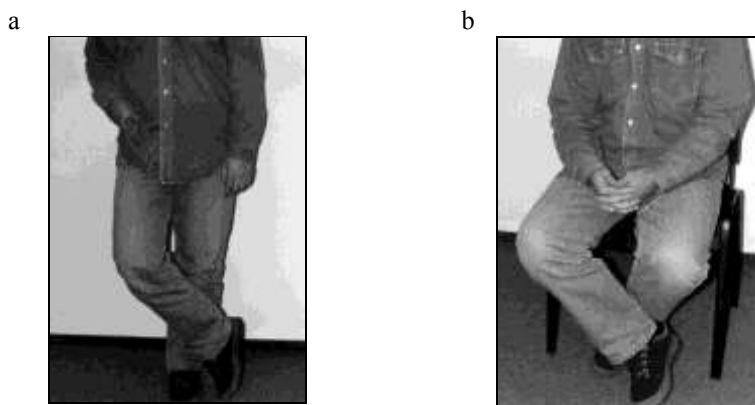


Rys.4.9. Wymowa rąk i nóg:
a – postawa otwarta, b – postawa zamknięta

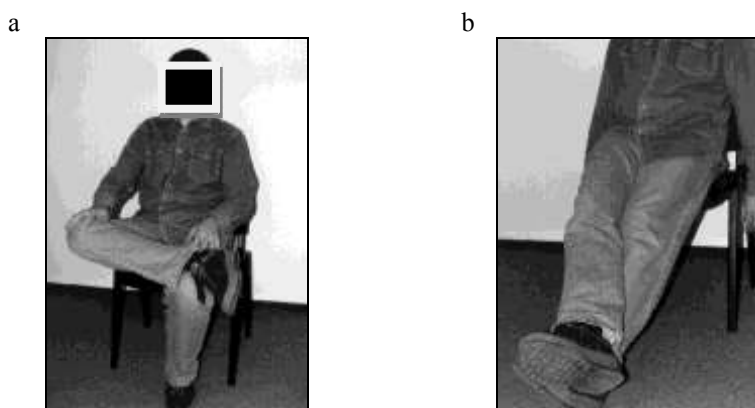
Jeśli z ułożenia rąk wynika, że rozmówca przyjął postawę otwartą, to taki sam sygnał powinniśmy odebrać z ułożenia nóg (rys.4.9.a). Podobnie, jeśli ręce wskazują na postawę zamkniętą, to powinno to potwierdzać także ułożenie nóg (rys.4.9b).

Nogi wysyłają komunikaty niewerbalne niezależnie od tego, czy rozmówca zajmuje pozycję stojącą lub siedzącą. O wiele więcej informacji można odczytać z nóg, gdy rozmówca siedzi. Przykładem sygnałów wysyłanych przez nogi osoby stojącej jest postawa pozytywnego usposobienia (rys. 4.10a). Taką postawę przyjmują osoby znajdujące w nowej dla nich sytuacji. Są pozytywnie nastawione, ale jednocześnie nieco spięte i ostrożne (skrzyżowanie

nóg wyraża postawę obronną). Często wyrażanie postawy obronnej jest wzmacniane skrzyżowaniem rąk na piersiach. Widząc taką postawę, auditor powinien najpierw zamienić kilka zdań na temat nie związany z auditem (np. zapytać o samopoczucie), aby ośmielić rozmówcę.



Rys.4.10. Wymowa nóg:
a – postawa pozytywnego usposobienia, b – postawa zamknięta



Rys.4.11. Wymowa nóg:
a – postawa „kontra”, b – postawa niezależności

Krzyżowanie nóg w pozycji siedzącej (rys.4.10b) najczęściej wyraża, podobnie jak krzyżowanie rąk na piersiach, postawę obronną.

Osoby negatywnie nastawione do rozmówcy lub jego poglądów często w pozycji siedzącej przyjmują tzw. postawę kontra (rys.4.11a). W ten sposób jest wyrażana dezaprobatą poglądów głoszonych przez rozmówcę i chęć narzucenia własnego zdania pozostałym rozmówcom. Auditor powinien być wobec takiej osoby bardzo ostrożny. Aby nie nasilać jej negatywnego nastawienia, może np. zmienić temat rozmowy na taki, w którym rozmówca będzie się czuł mniej pewnie lub wręcz poprosić taką osobę o wyrażenie swojej opinii.

Wyrażanie niezależności rozmówcy przejawia się zakładanie przez niego stopy na stopę przy wyciągniętych nogach (rys.11b). Osobę, która przyjmuje taką postawę, bardzo trudno przekonać do zmiany swojego zdania. Auditor powinien chwilowo zrezygnować z próby przekonania takiego rozmówcy do zmiany poglądu, gdyż nie znosi on żadnych przymusów.



Rys.4.12. Postawa bezsilności i rezygnacji

Podczas próby przekonania lub zachęcenia niektórych osób do wykonania jakiegoś działania, często przyjmują one pozycję przedstawioną na rysunku 4.12. Wyrażane w ten sposób rezygnacja i poczucie bezsilności wskazują, że zadanie do wykonania przerasta możliwości rozmówcy. W takim przypadku auditor powinien zasugerować skorzystanie z pomocy innej osoby, najlepiej z równorzędnego lub wyższego szczebla.

Podane w niniejszym rozdziale najbardziej typowe przykłady komunikatów niewerbalnych stanowią jedynie krótkie wprowadzenie do tematu. Znaczenie poszczególnych postaw i gestów nie zawsze jest takie jednoznaczne, ważne są bowiem także gesty poprzedzające i następujące, jednakże znajomość przynajmniej części takich komunikatów z pewnością może ułatwić prowadzenie auditów i zwiększyć ich efektywność.

Słownik

Atest	<i>Świadectwo jakości handlowej wyrobu przeznaczonego na sprzedaż. Atest może być wystawiony przez fabryczną kontrolę techniczną lub upoważnioną do tego organizację.</i>
Audit systemu jakości	<i>Usystematyzowane i niezależne badanie w celu ustalenia, czy działania na rzecz jakości i ich wyniki odpowiadają planowanym przedsięwzięciom oraz czy te przedsięwzięcia są efektywnie wdrożone i odpowiednie dla osiągnięcia celów.</i>
Auditor	<i>Osoba przeprowadzająca audit.</i>
Auditor wiodący	<i>Auditor przewodniczący auditowi systemu jakości.</i>
Auditor techniczny	<i>Auditor wspierający auditora wiodącego w zakresie znajomości specyfiki branżowej auditowanego.</i>
Auditowany	<i>Organizacja lub osoba fizyczna poddawana auditowi.</i>
CCP	<i>Krytyczny Punkt Kontrolny. Element procesu produkcyjnego, w którym występujące zagrożenia zdrowotne mają krytyczne znaczenie dla bezpieczeństwa zdrowotnego produktu i który musi być pod kontrolą.</i>
Dobra Praktyka Produkcyjna GMP	<i>W odniesieniu do żywności – nie mające mocy prawnej, praktyczne porady dotyczące higienicznej produkcji środków spożywczych, GMP jest połączeniem procedur produkcyjnych oraz kontroli i zapewnienia jakości gwarantujących wytworzenie bezpiecznej żywności.</i>
Działanie korygujące	<i>Działanie podjęte w celu usunięcia przyczyn i skutków zaistniałej niezgodności.</i>
GMP	<i>Patrz: Dobra Praktyka Produkcyjna.</i>
HACCP	<i>Udokumentowany system identyfikujący specyficzne zagrożenia oraz środki zapobiegawcze i korygujące niezbędne do kontroli tych zagrożeń.</i>
Instrukcja	<i>W odniesieniu do systemu HACCP – jeden z podstawowych elementów dokumentacji HACCP opisujący sposób wykonania działań na poziomie uszczegółowionym.</i>
Jednostka certyfikująca	<i>W odniesieniu do systemu HACCP – organizacja uprawniona do zatwierdzania systemu HACCP i wydawania certyfikatu.</i>
Krytyczny Punkt Kontrolny	<i>Patrz: CCP.</i>

Monitorowanie	<i>Obserwacje lub pomiary, które muszą być przeprowadzone w celu stwierdzenia, czy podjęte działania są wdrożone.</i>
Niezgodność Procedura	<i>Niespełnienie ustalonych wymagań. Określony sposób wykonania, udokumentowany lub nie udokumentowany.</i>
Raport z auditu	<i>W odniesieniu do systemu HACCP – dokument podsumowujący audit systemu HACCP, w którym są zawarte informacje o spostrzeżeniach i niezgodnościach stwierdzonych podczas auditu.</i>
Specyfikacja	<i>Dokument wyszczególniający wymagania dla wyprodukowanego wyrobu lub zakupywanych surowców, dodatków i materiałów pomocniczych.</i>
Spostrzeżenie	<i>W odniesieniu do auditu - stwierdzenie faktu dokonane w czasie auditu i poparte obiektywnym dowodem.</i>
System jakości	<i>Struktura organizacyjna, procedury, procesy oraz zasoby niezbędne do wdrożenia zarządzania jakością.</i>
Weryfikacja, sprawdzenie	<i>Potwierdzenie, w wyniku zbadania i przedstawienia obiektywnego dowodu, że wyspecyfikowane wymagania zostały spełnione.</i>
Zapis	<i>Dokument zawierający obiektywny dowód wykonania działań lub osiągnięcia wyników.</i>
Zapewnienie jakości	<i>Wszystkie planowane i systematyczne działania wdrożone w ramach systemu jakości oraz wykazane – jeśli to konieczne – w celu wzbudzenia zaufania jakości produktu.</i>

Załączniki

Załącznik 1

Przykład programu auditu systemu HACCP

Program auditu systemu HACCP Wstęp		
<i>Zespół auditorów:</i> 1. Jan Kowalski - auditor wiodący 2. Czesław Nowak 3. Zenon Igrekowski		<i>Firma:</i> Przedsiębiorstwo Produkcyjne Dragon w Olsztynie
<i>Data opracowania:</i> 10.12.1999	<i>Data auditu:</i> 20.12.1999	<i>Str.:</i> 1/2
<i>Cel i zakres auditu:</i> Celem auditu jest ocena: 1. struktury i założeń systemu HACCP, 2. zgodności z zasadami HACCP, 3. dokumentacji systemu, 4. Stopnia wdrożenia procedur i instrukcji. Auditem będą objęte wszystkie działy produkcji podstawowej wraz z magazynami surowców i materiałów oraz wyrobów gotowych. Audit będzie przeprowadzony zgodnie z harmonogramem przedstawionym na stronie 2 programu.		
<i>Przewidywany czas auditu w zakładzie:</i> 2 godz. 10 min		<i>Przewidywana data przekazania raportu z auditu:</i> 21.12.1999
<i>Podpisy auditorów:</i> 1. 2. 3.		

Załącznik 1 c.d.

Program auditu systemu HACCP Harmonogram	<i>Str.:</i> 2/2
--	---------------------

<i>Etap</i>	<i>Osoby zainteresowane</i>	<i>Opis</i>	<i>Czas trwania min</i>
Spotkanie otwierające	dyrektor, kierownik zespołu ds. HACCP, kierownicy auditowanych wydziałów	przedstawienie celu i zakresu, informacja o harmonogramie.	10
Wstępny przegląd dokumentacji	Zespół auditorów	Księga HACCP, wydziałowe kodeksy GMP, procedury i instrukcje monitorowania CCP	30
Weryfikacja wstępna	dyrektor, kierownik zespołu ds. HACCP, kierownik wskazanego wydziału	lista pytań kontrolnych.	30
Weryfikacja właściwa	kierownik zespołu ds. HACCP, kierownicy auditowanych wydziałów, pracownicy	fragment schematu blokowego, instrukcje i zapisy monitorowania CCP, wywiad z pracownikami odpowiedzialnymi za CCP, procedura prowadzenia dokumentacji HACCP	30
Podsumowanie	zespół auditorów.	ogólne spostrzeżenia i wnioski.	10
Spotkanie zamykające	dyrektor, kierownik zespołu HACCP, kierownik wskazanego wydziału	informacja o spostrzeżeniach, wyjaśnianie niezgodności, ustalenie terminu przekazania raportu	20
Raport z auditu.	zespół auditorów	opracowanie i przekazanie raportu z auditu kierownikowi zespołu ds. HACCP	15
<i>Całkowity czas trwania, min:</i>			145

Źródło: Opracowanie własne

Arkusz niezgodności - przykład formularza

Arkusz niezgodności nr <i>Audit wewnętrzny/zewnętrzny systemu HACCP</i>	
Nazwa firmy:	
Nazwa auditowanego wydziału.:	Str.:
Opis stwierdzonych niezgodności:	
Proponowany termin usunięcia niezgodności:	
Auditor wiodący:	Data, podpis:
Auditowany:	Data, podpis:
Działania korygujące niezbędne do usunięcia niezgodności:	
Osoba odpowiedzialna za wykonanie działań korygujących:	
Potwierdzenie wykonania działań korygujących:	
Wykonał:	Sprawdził:
Data, podpis	Data, podpis:

Źródło: DZWOLAK, ZIAJKA 2000

Raport z auditu wewnętrznego - przykład formularza

Raport nr z auditu wewnętrznego	
Nazwa firmy:	
Nazwa auditowanego wydziału::	Str.:
Wstęp:	
Spostrzeżenia:	
Stwierdzone niezgodności:	
Zespół auditorów: 1. Auditor wiodący..... 2..... 3.....	Podpisy:
Data opracowania raportu:	Data przekazania raportu auditowanemu:

Źródło: DZWOLAK, ZIAJKA 2000

Załącznik 4

Przykładowy formularz rocznego planu auditów wewnętrznych systemu HACCP

Firma:				Roczny planu auditów wewnętrznych systemu HACCP								Str.	
Wersja:		Wykonał:						Podpis:					
Data:		Zatwierdził:						Podpis:					
Auditowany dział		miesiąc											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Audit planowany
 Audit wykonany
 Zalecane działania korygujące
 Wykonane działania korygujące

Źródło:

DZWOLAK,

ZIAJKA

2000

Literatura cytowana i uzupełniająca

Brown R., 1997, *Management controls*. W: *Food Hygiene Auditing*, Chesworth N. (pod red.), str. 176-193, Chapman & Hall, London, Weinheim, New York, Tokyo, Melbourne, Madras.

Collins A., 1997, *Język ciała, gestów i zachowań*. Wydawnictwo Astrum, Wrocław.

Council Directive 93/43/EEC of 14 June 1993 on the hygiene of foodstuffs. Official Journal of the European Communities No L 175, 19.7.93.

Crossland W.J., 1997, *ACCP and factory auditing*. W: *Food Hygiene Auditing*, Chesworth N. (pod red.), str. 30-52, Chapman & Hall, London, Weinheim, New York, Tokyo, Melbourne, Madras.

Dillon M., Griffith C., 1996. *How to HACCP. An illustrated guide*. M.D.Associates, Grimsby

Dzwołak W., Ziajka S., 1999, *Dobra Praktyka Produkcyjna GMP w produkcji żywności*. Studio 108, Olsztyn.

Dzwołak W., Ziajka S., 2000, *Dokumentowanie systemu HACCP w przemyśle spożywczym*. Studio 108, Olsztyn.

Eisler-Mertz Ch., 1999, *Komunikacja niewerbalna. Mowa rąk. Co zdradzają nasze gesty*. Wydawnictwo Astrum, Wrocław.

HACCP. Introducing the HAZARD Analysis and Critical Control Point System. Food Safety Issues. WHO/FSF/FOS/97/2 (1997).

Institute of Food Science & Technology *Food and Drink - Good Manufacturing Practice: A Guide to its Responsible Management*. IFST, Cambridge (1991).

Kreier E., Łuczak J. (pod red.), ISO 9000. *Łatwy i skuteczny sposób uzyskania certyfikatu jakości. Tom II*. Forum Sp. z o.o., Poznań (1999).

Maitland H., *Audit systemu jakości*. W: *Praktyczne zarządzanie jakością. Tom II*. Weka Sp. z o.o., Warszawa (1999).

Martin R.E., Collette R.L., Slavin J.W. (Eds.) *Fish Inspection, Quality Control and HACCP. A Global Focus*. Technomic Publishing Co., Inc., Lancaster, Basel (1997).

Mortimore S., Wallace C., 1994, *HACCP. A practical approach*. Chapman & Hall, London..

Mortimore S., Wallace C., 1998, *HACCP. A practical approach. Second edition*. An Aspen Publishers, Inc., New York.

Oakland J.S., *Total Quality Management. The route to improving performance*. Butterworth-Heinemann Ltd, Oxford (1995).

PN-ISO 10011-1: 1994. *Wytyczne do auditowania systemów jakości. Auditowanie*. Wydawnictwa Normalizacyjne Alfa-Wero Sp. z o.o.

PN-ISO 10011-2: 1994. *Wytyczne do auditowania systemów jakości. Kryteria kwalifikowania auditorów systemów jakości*. Wydawnictwa Normalizacyjne Alfa-Wero Sp. z o.o.

PN-ISO 10011-3: 1994. *Wytyczne do auditowania systemów jakości. Zarządzanie programami auditów*. Wydawnictwa Normalizacyjne Alfa-Wero Sp. z o.o.

Shapton D.A., Shapton N.F., *Principles and Practices for the Safe Processing of Foods*. Woodhead Publishing Limited, Cambridge (1998).

Stauffer J.E. *Quality Assurance of Food. Ingredients, Processing and Distribution*. Food & Nutrition Press, Inc., Westport, Connecticut (1988).

Steinbeck H.H., *Das neue Total Quality Management*. Verlag Moderne Industrie, München (1995).

Technical Manual No. 38., 1997, *HACCP: A Practical Guide*., Campden & Chorleywood Food Research Association.

Thiel E., 1997, *Komunikacja niewerbalna. Mowa ciała zdradzi więcej niż tysiąc słów*. Wydawnictwo Astrum, Wrocław.

WHO, 1998, *Guidance on Regulatory Assessment of HACCP*. WHO/FSF/FOS 5: 1-13.

Ziajka S., Dzwolak W. *Zapewnienie jakości zdrowotnej produktów spożywczych w systemie HACCP*. Lux Reklama, Olsztyn (1997).

Ziajka S., Dzwolak W. *Przesłanki i uwarunkowania we wdrażaniu w Polsce systemu HACCP jako narzędzia produkcji bezpiecznej żywności*. Przem. Spoż., 6: 19-21 (1998).

W sprzedaży także dostępne:

*„Zapewnienie jakości zdrowotnej produktów spożywczych
w systemie HACCP”*

Stefan Ziajka, Waldemar Dzwolak
Lux Reklama, Olsztyn, 1997

„Dobra Praktyka Produkcyjna GMP w produkcji żywności”

Waldemar Dzwolak, Stefan Ziajka, Janusz Kroll
Studio 108, Olsztyn, 1999

„Dokumentowanie systemu HACCP w przemyśle spożywczym”

Waldemar Dzwolak, Stefan Ziajka
Studio 108, Olsztyn, 2000

Zamówienia:

Waldemar Dzwolak

Tel.: 089/523 4472 Fax: 089/523 3402

E-mail: waldekdz@moskit.uwm.edu.pl