

REZUMAT
al tezei de doctorat cu titlul
“CERCETĂRI PRIVIND MANAGEMENTUL ASIGURĂRII CALITĂȚII
PRODUSELOR DE PANIFICAȚIE CORESPUNZĂTOR NORMELOR
U.E.- STUDIU DE CAZ ÎN JUDEȚUL CONSTANȚA”
elaborată de Strîmbeanu (Ristea) N. Nicoleta- Luminița sub îndrumarea Doamnei
Profesor Universitar Doctor Margareta Oancea

Cuvinte cheie: controlulcalității, HACCP, siguranța alimentului, cercetare, produse de panificație.

Calitatea oricărui produs este într-un continuu proces de îmbunătățire, putând fi definită printr-o perfecționare perpetuă. Cei mai importanți vectori care îi conferă aceste trăsături sunt: evoluția tehnică și științifică, exigențele din ce în ce mai mari ale tuturor consumatorilor și concurența acerbă. Industria alimentară trebuie săse orienteze din ce în ce mai mult spre asigurarea calității, dar și spre implementarea unui sistem HACCP care se utilizează ca metodă coerentă de găsire, estimare, verificare și control a riscurilor produselor alimentare.

Teza de doctorat cu titlul: **“CERCETĂRI PRIVIND MANAGEMENTUL ASIGURĂRII CALITĂȚII PRODUSELOR DE PANIFICAȚIE CORESPUNZĂTOR U.E.- STUDIU DE CAZ ÎN JUDEȚUL CONSTANȚA”** prezintă sinteza unor etape importante necesare asigurării calității și siguranței produselor de panificație și optimizarea fluxului de fabricație la S.C. “Dobre și Fiii” S.R.L. din Constanța cu scopul de a comercializa produse cu înalt grad de siguranță și calitate.

În acest scop, obiectivele sunt următoarele:

- elaborarea, având ca bază informațiile existente din literatura de specialitate, a unui studiu care să sublinieze stadiul actual al tehnologiei de obținere a unor produse de panificație și măsurile care se iau pentru a crește calitatea acestora;
- întocmirea procedurilor de evaluare a satisfacției clientului și tratare a reclamațiilor;
- stabilirea unui sistem optim pentru înregistrarea rezultatelor analizelor, care să confere siguranță în procesul de producție și asigurarea calității produselor obținute;
- optimizarea planului HACCP implementat în cadrul S.C. “Dobre și Fiii” S.R.L. prin analiza riscurilor și identificarea Punctelor Critice de Control și confirmarea celor cunoscute.

Teza este structurată în trei părți după cum urmează:

- Prima parte prezintă studiul documentar și stadiul actual al cunoașterii problematicei abordate în lucrare și cuprinde capitolul I.
- A doua parte prezintă obiectivele și metodele utilizate pentru realizarea cercetărilor și cuprinde capitolele II și III.
- A treia parte prezintă rezultatele obținute în urma cercetărilor și cuprinde capitolele IV și V.

Capitolul I este intitulat „**CALITATEA PRODUSELOR ALIMENTARE**” și prezintă un scurt istoric și etapa actuală a cunoașterii problematicei calității produselor alimentare, atât la nivel internațional, la nivelul Uniunii Europene cât și la nivel național. În acest capitol se face o scurtă prezentare a autorităților care au drept obiectiv evaluarea riscurilor produselor alimentare. Atât diplomația europeană cât și cea internațională apără sănătatea în fiecare stadiu al procesului de producție până la consumatorul final. Se supraveghează prevenirea contaminării alimentelor și se promovează igiena alimentară și documentarea privind starea de sănătate și prosperitatea plantelor și animalelor. Interesul pentru siguranța alimentară este foarte mare. Dezvoltarea societății nu mai poate fi concepută simplist, aceasta bazându-se și pe calitatea și sănătatea produselor. La dezvoltarea societății se pune accent și pe calitatea și siguranța alimentară. Problema interesului general în societățile moderne îl constituie și asigurarea accesului cetățenilor la alimente și produse alimentare care sunt sigure atât din punct de vedere calitativ, cât și din punct de vedere cantitativ. Directivele Uniunii Europene dictează etichetarea produselor alimentare, astfel încât toți cetățenii să poată beneficia de documentări complete și corecte despre compoziția alimentelor, existența alergenilor și valoarea nutrițională a acestora. Unul dintre beneficiile calității alimentelor este stoparea generării și împiedicarea repetării proceselor care reduc calitatea produselor și serviciilor.

Asigurarea siguranței alimentare nu este numai o problemă a unei țări, ci este o problemă internațională, pentru că multe dintre produsele pe care le utilizăm vin din țări din afara uniunii. Uniunea Europeană este o mare piață în care produsele, atât cele alimentare cât și cele nealimentare, pot fi comercializate liber pe teritoriul său. Uniunea Europeană apără sănătatea de-a lungul procesului de producție alimentară—de la ferma de producție la cetățean; astfel se evită contaminarea produselor alimentare, se promovează igiena alimentară și se informează cetățenii despre calitatea vieții plantelor și animalelor. Se produce o sensibilizare a tot mai

multor cetățeni, aceștia devenind interesați nu numai de calitatea produselor, ci și de unde provin produsele consumate. De aceea, se necesită înlăturarea tuturor defectelor sau punctelor slabe din întreg circuitul procesului de fabricație parcurs de toate produsele. Rezolvarea deficiențelor apărute reclamă o cercetare și gestionare mai atentă a resurselor și condițiilor care se folosesc în procesul de producție. Creșterea siguranței și a calității produselor alimentare trebuie să ducă la responsabilizarea tuturor celor implicați de la producători la consumatori.

Capitolul II este intitulat **„ASPECTE TEORETICO- METODOLOGICE PRIVIND CERCETAREA MANAGERIALĂ A CALITĂȚII PRODUSELOR ȘI PROTECȚIEI CONSUMATORULUI”** prezintă aspectele teoretice și metodologice privind cercetarea managerială a calității produselor și protecției consumatorilor. Calitatea este un factor important și un indicator de bază a oricărei societăți comerciale. Nivelul calitativ al produselor este influențat în mod direct de costurile de producție, nivelul de pregătire a personalului, climatul existent în interiorul societății comerciale.

Apariția unei game largi de produse similare pune în dificultate cumpărătorul, care se întreabă dacă produsul respectiv îi va satisface cerințele. De aceea, în ajutorul cumpărătorilor au fost înființate societăți care realizează studii privind calitatea produselor de același fel ce se concretizează prin punctaje sub raportul calitate/ preț. Studiile se referă la fiabilitate, estetică, durabilitate, performanțe tehnice, costuri de întreținere, activitate de service, etc. Din ce în ce mai multe societăți comerciale tratează cu seriozitate calitatea produselor și siguranța consumatorilor. În cadrul societăților sunt dezvoltate și introduse bune practici care asigură un nivel ridicat al siguranței produselor. Companiile perfecționează continuu sistemele interne ale calității prin tehnologii avansate și noi modalități de lucru.

Dar, în ciuda acestor măsuri se produc accidente în care produse neconforme ajung la beneficiari. Identificate, produsele neconforme trebuie retrase de pe piață. Foarte importantă este și capacitatea unei companii de a-și urmări produsele și în sistemul de aprovizionare și de a le retrage pe cele neconforme atât de la consumator cât și din magazine.

Recomandările bunelor practici de afaceri și ale cerințelor pentru siguranța alimentară europeană se constituie în indici pentru promovarea unui proces de trasabilitate a produselor și locațiilor, schimbul de informații privind localizarea produselor, etichetare, etc. Aceste recomandări oferă direcții asupra unui proces eficace de trasabilitate, colectarea și retragerea produselor și un management al incidentelor eficient. Important este ca toate mediile de afaceri

(importatori, exportatori, angrosiști, etc) să conlucreze împreună și să implemeteze procese de afaceri conform bunelor practici gândite pentru a se conforma cerințelor legale și pentru a livra la standarde înalte privind calitatea și siguranța, produsele pentru consumatori.

Analiza calității este o activitate importantă în cadrul ciclului de asigurare a calității în cadrul unei întreprinderi. Activitatea de analiză a calității presupune analiza unei stări actuale necorespunzătoare în vederea identificării modalităților de intervenție pentru a atinge o calitate superioară a produsului. Rezolvarea ambelor probleme presupune parcurgerea unui flux universal: informații elementare (simptome) - analiza - diagnosticarea - elaborarea mai multor soluții - alegerea soluției optime - aplicarea în practică - acțiuni de reglare finală. Calitatea unui produs în general se bazează pe un ansamblu de caracteristici care se pot observa, determina, măsura, încerca, compara cu un etalon.

Calitatea produselor este expresia finală a calității proceselor de producție și a tehnologiilor aplicate, care imprimă produselor însușiri esențiale, făcându-le apte pentru utilizarea în scopul pentru care au fost create.

În acest capitol s-au tratat metodele generale de analiză a calității, cele mai utilizate și aplicabile în cadrul asigurării calității. Totodată au fost precizați și indicatorii utilizați în vederea monitorizării calității produselor de panificație.

Capitolul III este intitulat “POLITICA ASIGURĂRII CALITĂȚII PRODUSELOR ȘI A PROTECȚIEI CONSUMATORULUI ÎN ROMÂNIA”.

Capitolul prezintă politica asigurării calității produselor, precum și cunoașterea de către consumatori a drepturilor lor privind siguranța alimentară. Toți consumatorii au următoarele drepturi privind calitatea și siguranța alimentară:

- Siguranța în procurarea produselor sau în efectuarea unor servicii care ar putea să îi dăuneze sănătății sau securității vieții, sau să îi lezeze interesele;
- Documentarea corectă, exactă și totală asupra proprietăților și caracteristicilor produselor și serviciilor astfel încât hotărârile pe care le iau consumatorii să corespundă necesităților lor;
- Toți consumatorii au acces la orice piață care le asigură o varietate cât mai completă și complexă de servicii și produse calitative din punct de vedere a siguranței consumatorilor;

- Toți consumatorii au dreptul de a fi despăgubiți, conform legislației în vigoare, dacă li s-au adus prejudicii aduse de produsele și serviciile achiziționate care sunt de o calitate îndoielnică;
- Toți consumatorii au dreptul de a înființa organizații pentru protecția consumatorilor sau de a fi parteneri în aceste organizații, în scopul apărării intereselor sale.

Protecția consumatorilor cuprinde activități specializate, care au ca obiectiv protejarea și menajarea persoanei consumatoare a serviciilor comercializate prin rețelele publice de ofertă sau prin piața națională. Activitățile trebuie configurate începând de la filosofia unei evoluții umane armonioase, prin practicarea de politici de protejare a consumatorilor. Sunt prezentate actele normative care reglementează activitatea în domeniu.

Odată cu intrarea în Uniunea Europeană și alinierea la normele europene în vigoare, prioritatea numărul unu pentru orice organizație din domeniul agroalimentar constă în garantarea siguranței că produselor sale nu a fost compromisă în cadrul lanțului alimentar, iar acest lucru se poate realiza prin implementarea și certificarea Sistemului de Management al Siguranței Alimentelor. Fiecare organizație trebuie să demonstreze abilitatea de a controla riscurile referitoare la siguranța alimentelor, în scopul furnizării de produse finale sigure, care să îndeplinească cerințele de siguranță a alimentelor agreeate de către consumatori și autoritățile de reglementare din domeniu. Fabricarea, împachetarea, deplasarea mărfii, stocarea și vânzarea alimentelor semnifică procese cu risc ridicat pentru consumatori. Tendința tot mai mare a pieței de desfacere din industria alimentară de păstrare a stricteții controlului asupra tuturor agenților economici cu țelul de a da tuturor consumatorilor produse finite de o calitate remarcabilă, dar și cu certitudinea ca sunt sigure din punct de vedere igienic, a dus la înființarea sistemului HACCP (Analiza punctelor critice PC). Sistemul recunoscut la nivel internațional se bazează pe o examinare atentă a producției și demonstrează că toate riscurile privitoare la igiena și calitatea alimentelor sunt recunoscute, estimate și controlate. Prin acest sistem se recunosc pericolele, se țin sub atentă supraveghere punctele critice privitoare la procesele în care s-ar putea compromite calitatea produselor alimentare. Sistemul trebuie aplicat întregului lanț de producție, de la cultivarea plantei și creșterea animalelor și sfârșind cu un produs finit calitativ care va fi achiziționat de către consumator. Sistemul HACCP este cunoscut ca o abordare în obținerea unor produse bune calitativ, în asigurarea unor moduri de producție și a unei igiene care vor care vor

duce la produse alimentare sigure. Pentru a găsi și recunoaște punctele critice de control, sistemul HACCP a elaborat și stabilit proceduri de control.

Capitolul IV este intitulat **„PREZENTAREA GENERALĂ A S.C. „DOBRE ȘI FIII” S.R.L.- STUDIU DE CAZ”** cuprinde un scurt istoric al producătorului de produse de panificație și este prezentat sortimentul preparatelor și produselor fabricate.

În capitolul V, **„CERCETĂRI PRIVIND MANAGEMENTUL ASIGURĂRII CALITĂȚII PRODUSELOR DE PANIFICAȚIE LA S.C. “DOBRE ȘI FIII” S.R.L.”** sunt detaliate cele 12 etape ale implementării HACCP pentru produsele de panificație. Este prezentată diagrama de flux pentru pâinea albă țărănească, stabilindu-se punctele critice de control. Sunt evaluate și analizate pericolele ce pot să apară la obținerea pâinii albe. Este prezentat arborele de decizii pentru punctele critice identificate. S-a întocmit planul HACCP pentru pâinea albă. Punctele critice de control sunt găsite în conformitate cu controlul efectuat. Pentru punctele critice sunt fixate limite de control. Acestea pot fi măsurate și se bazează pe înregistrări reale. La fiecare punct critic se stabilește un sistem de verificare pentru ținerea sub control a acestora. În proceduri sunt introduse constatări care privesc limita critică. La pâinea albă punctele critice care trebuie inspectate se potrivesc la fluxul tehnologic de producție. Obiectivele acestor inspecții sunt înlăturarea și micșorarea pericolelor posibile și a posibilităților de ivire a acestora.

Cuvântul critic este termenul important al definirii HACCP. Ca tip de lucru se folosește arborele de decizie și de determinare a punctelor critice, după Codex Alimentarius.

În scopul detectării opiniilor și gradului de satisfacție ale clienților S.C. „Dobre și Fiii” S.R.L. în ceea ce privește produsele fabricate și comercializate de către operatorul economic s-a realizat un chestionar. S-au aplicat chestionare asupra unui lot de 120 de persoane cu vârste diferite: de la persoane sub 18 ani până la persoane cu vârste peste 60 de ani.

Rezultatele chestionarului au fost reprezentate în grafice și au fost analizate. S-au aflat lucruri importante și interesante în ceea ce privește satisfacerea cerințelor consumatorilor.

Analizând rezultatele, am constatat că respondenții, indiferent de vârstă, sex, ocupație profesională, au sesizat faptul că pâinea proaspătă are miezul umed și ușor lipicios, iar durata păstrării este foarte scurtă deoarece produsele mucegăiesc rapid. Rezultatele confirmă faptul că răcirea este un punct critic de control. S-au analizat indicatorii aferenți operației tehnologice de răcire: temperatura aerului, umiditatea aerului, timpul de răcire. Primii doi indicatori au valori normale, singurul indicator a cărui valoare se impunea a fi modificată fiind timpul de răcire. În

acest scop, s-a regândit traseul benzii de răcire, modificându- se lungimea acestuia. În vederea acestui lucru s-au redimensionat spațiile de răcire și de ambalare prin renunțarea la un perete despărțitor construit din materiale ușoare. Totodată s-a mărit lungimea benzii de răcire, circuitul căpătând o formă sinuoasă de la ieșirea produselor din cuptor până la ambalare și păstrare/ livrare. În prima parte a circuitului, banda de răcire trece peste cuptorul tunel, zonă în care aerul este cald și umed, apoi, treptat, ajunge în zona de ambalare și livrare unde, fiind vorba despre „open space”, aerul este ventilat și are temperatura și umiditatea mult mai mici. După modificarea circuitului de răcire a pâinii s-a constatat o creștere a vânzărilor produsului pâine albă țărănească, și deci a cifrei de afaceri. Sistemul HACCP a fost modificat în urma reevaluării acestuia. Răcirea a rămas un punct critic de control. Modificându-se circuitul de răcire a fost înlăturat defectul „ miez umed și lipicios” pentru moment, dar este necesară monitorizarea periodică a procesului. Implementarea HACCP are o importanță majoră într-o fabrică de panificație deoarece, fiind identificate punctele critice de control și fiind determinate și stabilite strict valorile ce trebuie monitorizate frecvent se poate ține sub control calitatea finală a produselor. Încă o dată se confirmă importanța și utilitatea implementării sistemului HACCP.