

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZEREK A BORÁGAZATBAN

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN WINE INDUSTRY

BALOGH JEREMIÁS MÁTÉ PhD hallgató
Budapesti Corvinus Egyetem, Agrárközgazdasági és
Vidékfejlesztési Tanszék

ABSTRACT

In recent decades, the wine industry has shown an increasing interest in Quality Management Systems (QMS). The most popular QMS are HACCP and ISO certification system in wine sector. Beyond the production based QMS there are many other systems such as, eco-certification, eco-labelling that can enhance market position of the wineries. In addition, QMS could be appeared in the wine tourism and interconnected services such as certified wine routes. The aim of the paper is to investigate the role of QMS in wine industry outlining its advantage and disadvantage presenting Italian, Greek, Californian and Hungarian case studies. The case studies prove that QMS are the driving forces of higher customer satisfaction, more efficient production, rationalizing processes, reducing risks and facilitate wineries to achieve better market opportunities. Future research is needed in order to take into account the role of QMS among Hungarian oenologists and wineries.

1. Bevezetés

A minőségirányítási rendszerek (MIR) bevezetésének és alkalmazásának egyre nagyobb szerepe van a termelő-, a szolgáltató- és az élelmiszeripari vállalatok életében. Minőségbiztosítási rendszerek számos modellje ismeretes a szakirodalomban. A MIR rendszerek piramis modellje a minőségmenedzsment rendszerek különböző szintjét különíti el. A minőséghez kapcsolódó általános működési környezet a piramis legalsó szintjén helyezkedik el. A következő szinten a helyes gyártási gyakorlatok alkalmazása (GMP - Good manufacturing practices) illetve egy szinttel feljebb a kockázatos, kritikus pontok elemzése (Hazard Analysis Critical Control Points - HACCP)⁷ található. A HACCP feletti szinten az ISO szabvány-

⁷ A HACCP-t eredetileg az amerikai hadsereg és a NASA dolgozta ki 1960-ban Pillsbury-ben, hogy biztosítsa az élelmiszerbiztonságot az amerikai űrprogram számára. A HACCP a végtermék tesztelése helyett az esetleges problémák tervezésére, megelőzésére és megszüntetésére helyezte a hangsúlyt.

nyokhoz tartozó rendszerek és tanúsítványok kapnak helyet. A piramis legtetején az egész rendszert átfogó teljes körű minőségirányítás - Total Quality Management (TQM) - helyezkedik el, amely integrálja a MIR összes alrendszerét (Sauter 2004).

1. ábra: A MIR piramis modellje

Figure 1.: Pyramid of QMS



Forrás: Sauter 2004 alapján saját szerkesztés

Az ISO 9000 sorozat megjelenése óta a legnépszerűbb szabványok közé tartozik (Bergman 1994). Az ISO nagy előnye, hogy a rendszer kiépítése a legtöbb ágazatra alkalmazható és számos előnnyel járhat. 2004-es évre közel 136 országban vezették be az ISO-t nemzeti szabványként és több mint 650 000 berendezést tanúsítottak független tanúsító szervezetek ISO 9001: 2000 alapján. 1987-es megjelenése óta az ISO 9000 standardnak volt a legnagyobb a hatása a minőségirányításra, nemzetközi kereskedelemre, beszállítói és ügyfél kapcsolatokra (Aggelogiannopoulos et al. 2007).

Az ISO 9000 alapú MIR bevezetése az élelmiszeripari vállalatok esetében szorosan összefügg a minőségirányítási eljárások és jogszabályi követelmények betartásával (Bolton 1997). Ugyanakkor számos élelmiszer-feldolgozó és csomagoló vállalat indult el GMP, HACCP és az ISO rendszerek bevezetésével a világszínvonalú minőség felé vezető úton (Surak - Simpson 1994). A minőségiszabványok bevezetésével a vállalatok életében a TQM szemlélet érvényesül, amely magába foglalja a modern vezetői és humán erőforrás elveket, ügyfél orientáltságot, stratégiai tervezést, tényeken alapuló döntéshozatalt és a modern folyamatirányítási technikákat. Így a vállalatokra olyan színvonalas minőségstratégiát alakíthatnak ki, amely fokozza a versenyképességet, javítja az ügyfeleknek nyújtott termékek és a szolgáltatások értékét és a vállalat működési teljesítményét. Ezek az alapelvek megteremtik az ügyfélközpontúság alapjait, amely a globális piacon is képes megállni a helyét (Surak - Simpson 1994).

A minőség fontossága és a minőségirányítási rendszerek bevezetése a bortermelelésben is egyre népszerűbb eszközzé vált az utóbbi évtizedekben. A borágazatban szélesebb körben alkalmazott rendszerek a HACCP és az ISO tanúsítási rendszerek.

Tanulmányom célja, hogy a borágazatban leggyakrabban alkalmazott minőségirányítási rendszerekről nyújtsak áttekintést görög, olasz, tengerentúli és magyar esettanulmányok segítségével, melyek főleg a bortermelés folyamatához, a borok jelöléséhez vagy a borturisztikai szolgáltatáshoz kapcsolódhatnak.

2. Minőségirányítási és tanúsítási rendszerek a bortermelésben

Kevés olyan tanulmány látott napvilágot, amely a minőségirányítási rendszerek szerepét vizsgálta a szőlő és borágazatban. Foti et al. (2011) a minőségbiztosítási rendszerek alkalmazásával kapcsolatban végzett felmérést a szicíliai borászatok körében. A kutatás azt vizsgálta, hogy a tanúsítási és minősítési rendszerek milyen kulcsfontosságú tényezőket biztosítanak a kis- és közepes méretű borászati vállalkozások számára a szervezeti hatékonyságuk, termelékenységük, arculatuk és a vevőkkel való kapcsolataik fejlesztése érdekében.

A kutatás szerint a minőségbiztosítási rendszerek által nyújtott előnyök, belső motivációs tényezők a vállalkozások számára, a termelési folyamatok fejlesztése, a dolgozók nagyobb mértékű bevonása és a költségek csökkentése voltak.

A külső motivációs tényezők főként a felvásárlói elvárások formájában jelentek meg a tanúsítási- és minőségellenőrzési rendszerekkel kapcsolatban, melyek nagyobb garanciát biztosítottak a beszerzőknek az objektív felelősség kockázatának mérséklésére és az ellenőrzési módszerek egyszerűsítése által (Foti et al. 2011).

Az élelmiszeriparból jól ismert HACCP rendszer a borágazatban is megtalálható. A HACCP a szőlő betakarítás folyamatától a bor előállításig egyaránt alkalmazható. Egy lehetséges alkalmazási mód a borkészítés folyamatának minőségi és biztonsági szempontból történő elemzése, a termelési folyamatok egyes szakaszaiban bekövetkező kritikus pontok és veszélyek számbavétele (Christaki-Tzia 2002). Mivel a borkészítés számos minőségi (megjelenés, íz, aroma, stb.) és biztonsági kritikus pontot és veszélyt (vegyszer, fémtartalom, stb.) hordoz magában, fontos a bortermelés során előforduló kockázatok részletes elemzése. A bortermelés területén előforduló veszélyek részletes elemzését Christaki-Tzia (2002) három fő lépésre bontotta:

- összes lehetséges veszély azonosítása (fizikai, kémiai, mikrobiológiai),
- megelőző intézkedések tétele a felismert veszélyekre,
- kritikus pontok (CCP - critical points) meghatározása,
- a relatív kritikus határértékek meghatározása és ellenőrzése.

A borkészítési folyamatban főbb kritikus pontként a szőlőtermesztés, a szüret, az erjesztés, és a stabilizáció, valamint az érlelés és a palackozás azonosítható. A szőlőtermesztésnél a HACCP szerinti minőségügyi előírásoknál fontos a szőlő egészségesen tartása, és a növényvédő szer- és fémtartalom állandó ellenőrzése, a betegségek kezelése a szüretelés során. A bogyózás és lé-elválasztás során a helyes gyártási gyakorlatok (GMP) követése ajánlott.

A must tárolása során kevesebb, mint 2 Celsius hőmérséklet biztosítása javasolt a szennyezés elkerülése érdekében. A hőmérséklet szabályozása szükséges a fermentációs szakaszban is.

Az érlelés során a levegő hiányát is ellenőrizni kell. A palackozás szakaszában az üveg- és a dugó ellenőrzése szükséges. Már a szőlő fejlődése során fontos a nehézfém tartalom illetve a szüret idején a növényvédőszer-maradványok ellenőrzése.

Az erjedés során az etil-karbamát szintet és a fém tartalom stabilizációját figyelemmel kell kísérni. Végül a palackozásnál az üveg és a dugó mikrobiológiai ellenőrzése is szükséges.

David Bird híres borkémiai szakértő szerint - aki világszerte végez ellenőrzéseket a borágazatban – a HACCP rendszer kiépítése egy tanácsadót vagy belső képzett személyt igényel csupán és bevezetése nem került többé 1000 dollárnál. A HACCP további előnye, hogy a szabályozó testületek, a szakmai szervezetek és a kiskereskedelmi csoportok által világszerte elismert élelmiszer-biztonsági szabványrendszer (Sauter M.W. S. 2004).

Az HACCP mellett az ISO szabvány is egy népszerű, az előző rendszernél magasabb szintű minőségirányítási rendszer a borágazatban. Az ISO népszerűségét mutatja, hogy Új-Zélandon a fenntarthatóság érdekében már a borászatok közel 60%-a alkalmaz valamilyen környezet menedzsment rendszert, mint például az ISO 14001 (Hughey et al. 2007).

A görögországi esettanulmány szerint az ISO 9000 szabványokon alapuló MIR bevezetése és működtetése egy jól megtervezett folyamat és a mindennapos működési gyakorlat eredményeként jön létre a borászatoknál (Aggelogiannopoulos et al. 2007).

A parosi borászatoknál a vezetés kulcsszerepet játszik a MIR bevezetése és működtetése folyamatában. A vezetők fő felelőssége az elismertség, a környezeti feltételek megteremtése, a dokumentáció biztosítása, a dolgozók képzése, a szervezet teljesítményének vizsgálata, valamint a dolgozói erőfeszítések elismerése volt. A rendszerek bevezetésével kapcsolatos főbb szervezeti nehézségek dokumentációs folyamat, tudás és gyakorlat hiánya, idő és erőforrások hiánya, elkötelezettségének hiánya és a felkészült szakemberek hiánya voltak (Aggelogiannopoulos et al. 2007). Ugyanakkor a parosi kispincészetekről elmondható, hogy a szervezeti felépítésük messze elmaradt az ISO 9001:2000 szabvány követelményeitől. A pincészetek számos, nem megfelelést és hiányt mutattak a MIR dokumentumok, nyilvántartások ellenőrzése, belső auditok és berendezések megfelelő kalibrálása esetében.

Emellett a borászatoknál a MIR bevezetése jelentős költségekkel⁸ járt Paros-szigetén. Az intézkedések becsült költségei esetenként elérték a több tízezer eurót is (Aggelogiannopoulos et al. 2007). Ugyanakkor MIR kiépítésének költségei mellett a pincészeteknek előnyei is származtak a rendszerek bevezetéséből. A MIR csökkentette a hibás termékek arányát, növelte a belső kommunikációt és az ügyfél

8 A tanácsadási díjakat 10 000, a regisztrációs díjakat 6 000, illetve a tréning költségeket 4 000 euróra becsülték.

elégedettséget, segítette a piaci növekedést és új piacokra való belépést, mérsékelte a minőségi hibák költségeit. Csökkentette a keletkező hulladékokat és a késedelmes szállítást, javította a termelékenységet illetve az előállított borok minőségét (Aggelogiannopoulos et al. 2007).

A vállalkozások vezetői az ISO szabvány követelményeinek való megfelelésből származó külső- és belső előnyöket tartották a legfontosabbnak, melyek elősegíthetik számunkra a piaci részesedés növelését és az új piacokra történő belépést.

Mindent összevetve a HACCP, az élelmiszerbiztonság és a minőség fenntartásának fontos kritériuma a borágazatban, amely segít megelőzni vagy csökkenteni az esetlegesen bekövetkező veszélyeket a termelés egyes folyamataiban. Bevezetése az ISO szabványoknál lényegesen kevesebb ráfordítással jár. A HACCP rendszerek és az ISO szabványok mellett más szabályozási vagy szabványrendszerek is léteznek a borágazatban, melyek főként a fenntartható környezetvédelmi gazdálkodáshoz, eredet megjelöléshez vagy öko címkézéshez kapcsolódhatnak.

3. Ökológiai címkézési-és tanúsítási rendszerek

A környezetvédelmi tanúsításhoz kapcsolódó rendszerek két példája az eredet megjelölés és az öko-címkézés. Gatti (2009) Emilia-Romagna⁹ borrégióban végzett felmérése kimutatta, hogy a védett eredet megjelölés, amely a szőlőtermesztés ökoszisztémájára és a környezeti problémák érzékenységre koncentrálnak, két szinten kezelhető. A szőlőtermelő vállalatok és eredet megjelölést kibocsátó és tanúsító szervezet-, illetve helyi hatóságok szintjén. Eredményei igazolták, hogy az organikus szőlőtermesztési gyakorlatok megtalálhatóak a kis vállalkozások minőség szemléletében is. A nagyvállalatok között is vannak ökológiai termelést alkalmazó gyártási technológiák, de ezek a vállalatok inkább környezeti minősítésekre, tanúsítványok megszerzésére koncentrálnak (Gatti 2009).

Az eredetjelölések fontos eszközei lehetnek egy adott borrégió felemelkedésének. Az eredetjelölés és környezeti minősítések is a minőségirányítási rendszerek egy megjelenési formáját képviselik a borászati gyakorlatban, melyek hozzájárulhatnak a jobb termékminőség eléréséhez.

A fenntartható módon előállított termékek megkülönböztetésének egyik kiemelkedő módja az öko-címkézés és öko-tanúsítás, melyek a minőségi borok megkülönböztetésének egyik népszerű eszközei. Öko-címkék akkor lehetnek hatékonyak, ha a fogyasztók hajlandók is többet fizetni a zöld termékekért, amelyek előállítása általában költségesebb. Egy termék esetében a bio/öko címke jelzi, hogy az adott termék már rendelkezik öko-tanúsítvánnyal. Bár egyre több borászati él az öko-címkézés gyakorlatával, de még kevésbé ismert annak a módja, hogyan lehetne az öko-címkével magasabb árakat elérni. Az öko-tanúsítási gyakorlatból a borágazatnak is számos előnye származhat (például az elismertebb piaci hír-

9 Emilia-Romagna borrégió Olaszország egyik legfontosabb szőlő- és bortelemelő területe.

név, vagy a jobb termék minőség) ami magasabb eladási árat is jelenthetne akár öko-címkék használata nélkül is.

Delmaset al.-Grant (2008) az öko-tanúsítás által keletkező magasabb borárakat hedonikus árindexek segítségével vizsgálta kaliforniai borászatok ár-megfigyeléseit alapul véve az 1998-2005 közötti időszakban. Az ár-befolyásoló tényezői: a minőség, a szőlőfajták, a szüret éve, palackozott borok száma, ökológiai tanúsítás és a címkék voltak. A kutatás eredményei azt mutatták, hogy Kaliforniában a borok tanúsítása 13%-kal növelte a borárakat, míg az öko-címkézés esetében a borárak 20%-kal alacsonyabbak voltak az átlagos borárakhoz viszonyítva. Az eredmények a fogyasztók bio-borokhoz kapcsolódó esetleges negatív megítélését is kimutatták, melynek fő oka a tanúsítási folyamat illetve a bio-eljárások ismeretének hiányáról tanúskodik a fogyasztók körében (Delmas–Grant Delmas et al. 2008). A tanúsítás-tól függetlenül a címkézés tehát zavaróan is hathat a fogyasztói döntésekre.

A borágaztatban a borellőállítás mellett a kapcsolódó szolgáltatásokhoz (pl. borturizmus, borultakhoz) is köthetők minőségirányítási, minősítési rendszerek.

4. MIR rendszerek a borágazathoz kapcsolódó szolgáltatásokban

A borturizmus esetében a borutak minősítési rendszere is egyre gyakoribb napjaikban. A magyarországi borutak minősítési rendszerét az adott borút szakemberei dolgozhatják ki, vagy a már meglévő minősítési rendszereket is alkalmazhatják (pl. a Villány-Siklósi Borút minősítési rendszere, a Hegyközségek minősítési rendszere).

A minősítési rendszer alkalmazása biztosítja, hogy a szervezett borturizmus szolgáltatásai a borvidék általános minőségi színvonalának megfeleljenek. Így egyértelműek és megismerhetőek azok a minősítési követelmények, amelyeknek eleget kell tenni ahhoz, hogy a minősített borút címet az adott térség elnyerje, illetve megtarthassa. A minősített borutak folyamatos ellenőrzésével biztosítható, hogy a szolgáltatások színvonala ne csökkenjen, illetve az észlelt hibákat kijavítsák. A minősítés kiterjed a pincészetek nyitva tartásra, vendégfogadásra, felszereltségre, információ átadás képességére, a borkóstolás és borértékesítés feltételeinek vizsgálatára. A borutak minősítése, minősítő bizottságokon keresztül történik melyeket az adott területen működő a szolgáltatókat tömörítő szervezetek, egyesületek, marketing vagy egyéb szakmai szervezetek állítják fel. A minősítő szervezetek biztosítják a minősítések elvégzését, követését és ellenőrzését (Zalai borút, 2006). A minősített borutak rendszere is egy kiváló lehetőség a boros pincészetek számára a jobb minőség felé vezető úton.

5. Összefoglalás és következtetések

Tanulmányomban a borágaztatban alkalmazott minőségirányítási rendszerekről, azok előnyeiről és hátrányairól nyújtottam rövid áttekintést az nemzetközi és hazai

esettanulmányok alapján. A bortermelésben az ISO és HACCP alapú rendszerek a legelterjedtebbek, melyek fő előnyei az egységes minőség biztosítása, a hibák- és hulladékok csökkentése, a beszállítói kapcsolatok, fogyasztói elégedettség növekedése, az új piacokra való könnyebb belépés és nemzetközi kereskedelmi előnyök valamint a versenyképesség fokozása.

Az előnyök mellett számos hátrány is felhozható a rendszerekkel szemben, mint a bevezetés és fenntartás magas költségei, dokumentációs nehézségek, a vezetők és alkalmazottak elkötelezettségének a hiánya. A hátrányok főként a kisebb pincészeteknél jelentősek, míg a nagyobb bortermelők esetében elenyészőek. A két rendszer közül elmondható, hogy a HACCP bevezetése kisebb költséggel jár a borászatok számára.

A termeléshez kapcsolódó MIR rendszerek mellett más olyan rendszerek is léteznek – mint például eredetmegjelölés, öko-tanúsítás – mely piaci és versenyelőnyökhöz juttathatják a borászokat. Az öko-címkézés esetében, azonban a megfelelő kommunikáció elengedhetetlen a jobb fogyasztói megértés és ismertség kiépítése érdekében. A bortermelés és borkészítés mellett a borágazathoz kapcsolódó borturisztikai szolgáltatásokban is megjelennek a minőségbiztosítási rendszerek. A borutak esetében a minősítési rendszer alkalmazása biztosítja, hogy a borturizmus szolgáltatásai a borvidék általános minőségi színvonalának megfeleljenek.

Összességében megállapítható, hogy MIR rendszerek a minőségi bortermelésben, a környezetvédelmi szabályok betartása és a kapcsolódó szolgáltatások megléte esetében színvonalának biztosítása mellett, hozzájárulnak a magasabb szintű fogyasztói elégedettséghez, a hatékonyabb gazdálkodáshoz és a piaci lehetőségek jobb kiaknázásához. Jövőbeli lehetséges kutatási irány a magyar borászatok körében alkalmazott és bevezetni kívánt minőségirányítási rendszerek hatásainak vizsgálata a gazdálkodásra, fogyasztói magatartásra.

FELHASZNÁLT IRODALOM

- Aggelogiannopoulos, D., - Drosinos, E.H.,- Athanasopoulos, P. (2007). Implementation of a quality management system (QMS) according to the ISO 9000 family in a Greek small-sized winery: A case study *Food Control* 18 (2007) 1077–1085
- Bergman, A. J. (1994). What the marketing professional needs to know about ISO 9000 series registration. *Industrial Marketing Management*, 23, 367–370
- Bolton, A. (1997). *Quality management systems for the food industry: A guide to ISO 9001/2*. London: Blackie.
- Christaki, T - Tzia, C. (2002). Quality and safety assurance in winemaking. *Food Control* 13 503–517
- Delmas, M. A. — Grant, L. E. (2008) Eco-labeling strategies: the eco-premium puzzle in the wine industry AAWE working paper No. 13 march 2008
- Foti, V. T. - Pilato, M. - Timpanaro, G. (2011). Assessment of result from quality control systems in the Sicilian winemaking industry through the use of multi-varied analysis *NEW MEDIT N.* 3/2011

- Gatti, S. (2009) Protected Designation of Origin, Sustainable Development and International Policies: A Survey of DOC Wines Emilia-Romagna Chapter 15 Traditional food production and rural sustainable development (2009): an European challenge / by Teresa de Noronha Vaz, Peter Nijkamp and Jean Louis Rastoin. Ashgate January 2009 ISBN: 978-0-7546-7462-7
- Hughey, K. F. D. - Tait, S. V. - O'Connell, M. J. (2007). Qualitative evaluation of three environmental management systems in the New Zealand wine industry Food Control 18 (2007) 1077–1085
- Sauter, M. W. S. (2004). The Benefits of Implementing Quality Control Systems. WineBusiness.com October 2004 <http://www.winebusiness.com/wbm/?go=getArticle&dataId=34890> Letöltve: 2015.01.08
- Surak, J. G., - Simpson, K. E. (1994). Using ISO 9000 standards as a quality framework. Food Technology, 48(9), 63–65.
- Zalai borút (2006). Minőségbiztosítási rendszer egységesítése és fejlesztése. Tanulmány. Zalai borút Egyesület, Zalaszentgrót, 2006.