

## **Gyuricza Ákos dietetikus (MSc), élelmezés-, és táplálkozás-egészségügyi szakértő**

### **„Minőség – a fogyasztó, az étkeztető és a dietetikus szemével”**

Az élet minden területén hívó szó lett a „minőség”, legyen az termék, szolgáltatás, vagy marketing. Bár többféle definíciója létezik a minőségnek, abban általában a fogyasztók, az étkeztetők és a dietetikusok is egyetértenek, hogy a minőség alapvetően a szolgáltatás „jóságát”, megfelelőséget, egyenletességét, az étel fogyasztásra való alkalmasságát, táplálkozási megfelelőségét, a kedveltség mértékét egyaránt jelenti. A minőség másként megfogalmazva az a szolgáltatási színvonal, amely eléri, vagy meghaladja a fogyasztók kinyilvánított, vagy kimondatlan (jövőbeni) igényeit. Mivel a minőségügy a fogyasztót, illetve a fogyasztónak történő megfelelést teszi a középpontba, ezért gyakran előfordul, hogy a „minőség” alatt mást ért az átlagos fogyasztó (érzékszervi preferencia), a szolgáltató (fiskális megközelítés) és a dietetikus szakember (tápanyagtartalmi dominancia)!

Az élelmezési üzem, a közétkeztetés alapvetően bizalmi termékeket állít elő, a jogi szabályozása folyamatos, dinamikus változásban van. Gondoljunk akár az élelmiszer törvényre, a Magyar Élelmiszerkönyvre, a tápanyag és allergénjelölési kötelezettségére, vagy akár a közétkeztetésre vonatkozó táplálkozás egészségügyi előírásokra. Három hatóság figyelmének a középpontjában egyszerre szerepel az élelmezés, illetve a közétkeztetés. A Nemzeti Népegészségügyi Központ, a Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági és a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság egyaránt célterületeként kezeli az ágazatot. Mindez a sok-sok fogyasztói bejelentésnek, panasznak és leginkább annak köszönhető, hogy a minőségről alkotott képzete a fogyasztóknak nagyon különféle. Az előbb vázolt okok miatt nagyon sokféle ügy generálódik a közétkeztetés területén. Az ügyek rendszerint a szakterület megreformálását, folyamatos felügyeletét, mint „jó célt szolgálják”, gondoljunk csak a NÉBIH közétkeztetési auditjaira, az érzékszervi vizsgálatokra, vagy az NNK által irányított táplálkozás-egészségügyi vizsgálatokra. A vizsgált tények és körülmények nyilvánosságra hozatala, bejelentési módja, illetve a különböző hírportálok bulváros szalagcímei nem feltétlenül szolgálják az élelmezési szakma hírnevének az öregbítését és a fogyasztói bizalom elmélyülését, illetve a minőség automatikus javulását. Ezek a hírek és ügyek ugyanakkor szoros interakcióban vannak az élelmezési ellátás irányításával, menedzsmentjével. Általános kérdésként vetődik fel például, hogy mikor jó a közétkeztetés minősége? Akkor, ha az élelmiszeranalitikai mérések a megfelelőségét (tápanyag-, sótartalom, stb.) alátámasztják, vagy akkor, ha az teljes mértékben tükrözi a fogyasztói igényeket és elvárásokat?

Annyi bizonyos, hogy az „élelmezés-minőség” nagyon komplex, részletes érzékszervi és összetételbeli definícióra szorul a közétkeztetők oldaláról! Az egyenletes és állandó minőség alapja a jó infrastruktúra, a magas minőségű és rövid ellátási láncból származó alapanyag beszerzés, a gondos előkészítés, a pontos receptúra, a precízen végrehajtott konyhatechnológia. Mindez természetesen feltételezi a dolgozók folyamatos elméleti és gyakorlati továbbképzését, motiválását, értékelését. Ugyanakkor a fogyasztók edukációját, érzékenyítését is célul kell kitűzni annak az érdekében, hogy a szolgáltató, a fogyasztó és a dietetikus „egy nyelvet” beszéljen, ha minőségről van szó.

Jelen előadásomban a legfontosabb szempontokra vetünk egy-egy pillantást, hiszen a fogyasztók, illetve az ágazat képviselői is gyakran hozzánk - a dietetikus végzettségű élelmezésvezetőkhez - fordulnak az aktuális ügyekkel, kérdéseikkel, kételyeikkel.