

# Minőségi szolgáltatás a közétkeztetésben

Útmutató

Nagy Ágnes piacfejlesztési  
menedzser, Hungast Csoport  
Sáfár Ferenc alelnök, VIMOSZ



# Útmutató a minőségi közétkeztetéshez

Az útmutató többszöri konzultáció eredménye, melynek résztvevői az ágazat szolgáltatói, megrendelők és érdekképviseltek voltak.

**Cél:** iránymutatás az ajánlatkérő szervezetek részére a **minőség** értékelésére a legalacsonyabb árral szemben, a legjobb minőség/ár alapú szerződéskötésekhez, szinergikus hatások eléréséhez.

## Főbb tartalmi elemek:

- Áttekintés az ágazatról és sajátosságairól
- Gyakorlati ismertető az EU jogszabályokról
- „Kísérlet” a minőség meghatározására
- Jó gyakorlatok Európából
- Gyakorlati eszköztár a pályázatok részére

A dokumentum összeállítása az Európai Bizottság támogatásával jött létre.



# AZ ÚTMUTATÓ FELÉPÍTÉSE

**1. FEJEZET**  
Minőségi  
közétkeztetés  
szükségessége

**2. FEJEZET**  
EU jogszabályok

**3. FEJEZET**  
Minőségi  
kritériumok

**4. FEJEZET**  
Tender  
folyamatában:  
fókuszban a  
**minőség**

**1. MELLÉKLET**  
Pályázati  
kritériumok  
összeállítása

**2. MELLÉKLET**  
Gyakorlati példa

**3. MELLÉKLET**  
Jogszabályi háttér

# 1. Fejezet - Közétkeztetés számokban

Gira Food Service 15 EU országban végzett felmérése alapján az alábbi számok ismertek 2013. évre vonatkozóan:

- 6,1 milliárd étel elkészítése
- 24,4 milliárd Euro értékben
- 600 000 alkalmazott közreműködésével
- 67 millió **Fogyasztó**/nap kiszolgálásával
- 2018 – Magyarországon 117 840 M Ft forgalom / 2 millió fő **Fogyasztó/nap**
  - Nevelési és közoktatási intézmények (bölcsődések, óvodások, iskoláskorú gyermekek)
  - Kórházakban fogyasztók – betegek (speciális étrendek)
  - Otthonokban élők – idősek (speciális ellátás – házhoz szállítás is)
  - Munkavállalók – munkahelyek éttermeiben (trendek fókuszban)
  - Lakossági megrendelők (családi étkezésekhez szállítás – újszerű szokások)



**Miért fontos a közétkeztetésre fókuszálni? – Fenti számok indokoltá teszik munkánkat!**

# 1. Fejezet – Elvárások, kihívások, ágazati sajátosságok

Három fél kapcsolata:

- **Megrendelő – Szolgáltató – Fogasztó**  
(Megrendelő választja ki Fogasztó részére a Szolgáltatót)
- **Fogasztó** – iskola, diák, Szülő

Főbb kritériumok melyek összetetté teszik a szolgáltatást:

## Fogasztói elvárások

- Ételválaszték széles skálája – megfelelő tápanyagtartalom – speciális étrendek
- Higiénia és élelmiszerbiztonság
- Infrastruktúra, kiszolgálás és információközlés magas színvonala
- **ÁR/érték kiegyensúlyozott aránya**

## Szolgáltatói kihívások

- Jogszabályi környezet betartása minden folyamatban (kb.1800 oldal)
- Munkaerőpiaci helyzet – motivált szakemberek foglalkoztatása

## Megrendelői feladat:

- Kiválasztani azt a szolgáltatást mely minőség/ár arányban a legjobb
- **Fenntartható szerződés** kötése

# 3. Fejezet – Lehetséges minőségi kritériumok

**Munkaerő** területén - az ágazat munkaerőigényes szolgáltatást biztosít:

- Jogszabályban előírt foglalkoztatási feltételek, átlátható bérezési struktúra, járulékfizetési kötelezettség
- Személyzet szakképzése – rendszeres tréningek biztosítása – pl.élelmiszerbiztonság és higiénia
- Esélyegyenlőség, szociálisan hátrányos helyzetű v fogyatékkal élő személyek alkalmazása
- Munkavállalók képvisellete, jogainak tiszteletben tartása

**Higiénia és élelmiszerbiztonság** – nagy kockázat

- Élelmiszer szállítmányok ellenőrzése – nyomon követhetőség és eredet igazolása
- Minőség monitorozása – véleményfelmérések illetve NÉBIH Minőségvezérelt Közétkeztetési Program Felmérések Eredménye
- Tanúsítványok igazolása
- Vészhelyzeti akcióterv

**Tápanyag** kritériumok:

- 37/2014 (IV.30.) EMMI rendelet – Magyarországon
  - Világos előírások tápanyagok mennyiségére, gyakoriságára vonatkozóan

**Fenntarthatóság**

- Széndioxid lábnyom csökkentése
- Energiahatékony eszközök biztosítása – energiafogyasztás szignifikáns csökkentése
- Megfelelő választék és adagnagyság meghatározása – élelmiszerhulladék minimalizálása

## 4. Fejezet - Az útmutató fő ajánlásai a tender folyamatához

7

1. Minőségi/ár kritériumok összeállítása, értékelési szempontok választása, súlyozása

2. Felelősségek (Megrendelő-Szolgáltató) világos meghatározása

3. Információk rendelkezésre bocsátása

4. Határidők meghatározása és betartása

5. Kirívóan alacsony összegű pályázatok elutasítása

6. Szerződés fenntarthatósága

# 4. Fejezet – Ajánlások a tender folyamathoz

**Pályázat előkészítése – piaci konzultáció**

**Tender folyamatában:**

- Kritériumok egyszerűek legyenek, javítsák a szolgáltatás színvonalát az ár szignifikáns emelése nélkül
- Nyílt párbeszéd fenntartása a pályázati folyamatban
- Követelmények összeállításánál figyelni kell az ajánlatok összehasonlíthatóságára
- Monitoring rendszer leírása

**Szerződések igazítása a változó körülményekhez:**

- Infláció
- Költségek hirtelen nagy emelkedésének hatásának vizsgálata (napjainkban: bér-, nyersanyag- és energiaköltségek)



# Európai jó gyakorlat

## Finnország:

- Nemzeti fejlesztési célok a bioélelmiszerek terén
- 2020-ra a finn mezőgazdasági termelés egyötöde organikus termékeket fog termelni, bioélelmiszereket állít elő, megháromszorozódik a kiskereskedelemben a bioélelmiszerek forgalmazása és a hivatásos étkeztetési szolgáltatások terén.



## Belgium:

- Régióként egy képzési központot hoztak létre melyet az ágazat munkáltatói által fizetett bérek járulékából támogatnak központilag. Lehetővé teszi az étkeztetési szolgáltatásokban foglalkoztatottak számára a szakosított képzéseket. Munkáltatóknak ösztönözniük kell dolgozóikat és időt biztosítani nekik a képzési tanfolyamok elvégzésére.



## Hollandia:

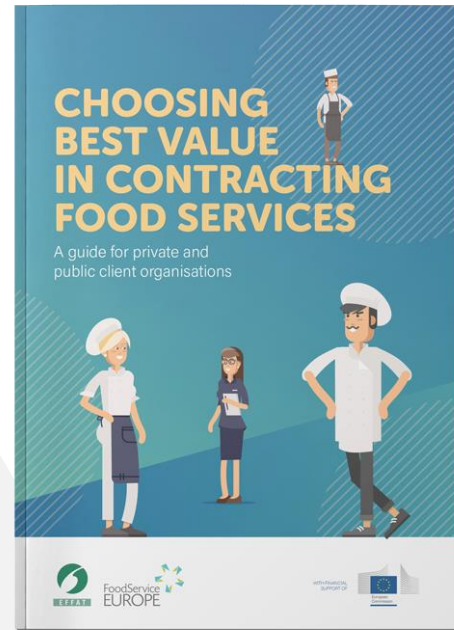
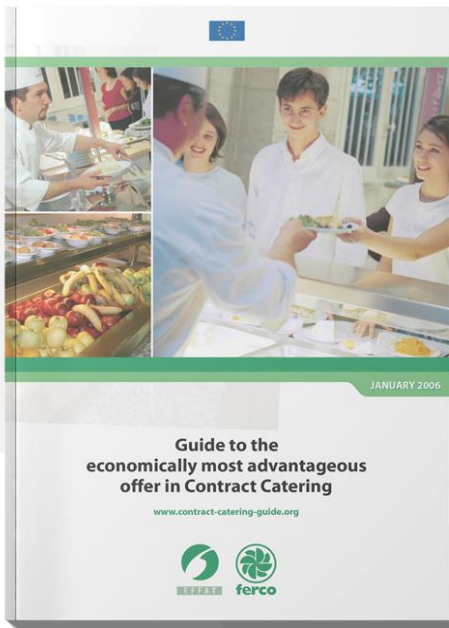
- Felelős piaci magatartás kódex pályázati eljárások tekintetében.
- A szolgáltatókra gyakorolt negatív nyomás a minőség romlásához vezet, a kódex hangsúlyozza a minőség fontosságát.



Az Útmutató linkek beszúrásával vezet el az eredeti forráshoz.

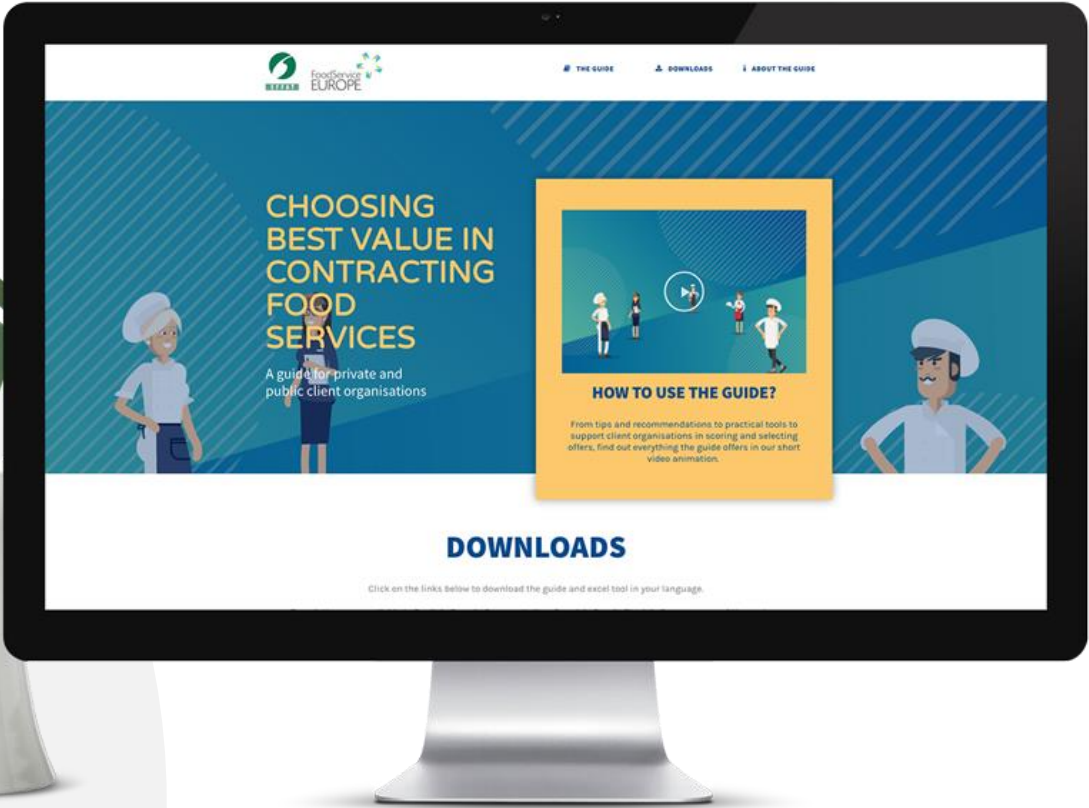
# Frissített külső

10



- 2006 – 2019
- Frissített tartalom és külső
- Kiemelések segítenek – felhívják a figyelmet fontos részletekre
- Weboldalakra irányító linkek
- Gyakorlati útmutatás a mellékletekben

# Website



<https://contract-catering-guide.org/>