

# Sổ tay hỗ trợ triển khai áp dụng Văn hóa an toàn thực phẩm

Ấn bản 1.0

Hiệp hội Quản lý An toàn Thực phẩm Nhật Bản

Ngày 25 tháng 2 năm 2026

# MỤC LỤC

---

Bối cảnh và mục đích .....	3
1. Nội dung yêu cầu .....	4
2. Các bước áp dụng .....	7
3. Chỉ tiêu đánh giá .....	10
4. Giới thiệu các ví dụ điển hình .....	12
5. Hỏi & đáp .....	23
6. Thông tin tham khảo và các trang liên kết .....	33

# BỐI CẢNH VÀ MỤC ĐÍCH

Trong những năm gần đây, các sự cố về an toàn thực phẩm vẫn tiếp tục xảy ra, bao gồm ngộ độc thực phẩm do quản lý vệ sinh kém, chẳng hạn như nhiễm bẩn bởi vật lạ, hành vi phá hoại có chủ đích và gian lận thực phẩm, đe dọa trực tiếp đến sự an toàn và lòng tin của người tiêu dùng. Những sự cố này cũng ảnh hưởng đến việc kinh doanh liên tục và giá trị thương hiệu của doanh nghiệp. Để giải quyết những rủi ro này, điều cần thiết không phải chỉ là vận hành một hệ thống quản lý an toàn thực phẩm, mà còn phải thiết lập một "Văn hóa an toàn thực phẩm" - một môi trường văn hóa của Tổ chức bắt nguồn từ các giá trị quan, niềm tin và hành động hàng ngày của Tổ chức đó. Ngay cả khi một hệ thống quản lý an toàn thực phẩm đã được thiết lập, các sự cố vẫn có thể xảy ra nếu không tuân thủ đúng quy trình thực tế tại hiện trường. Nói cách khác, sức mạnh của một hệ thống phụ thuộc vào sức mạnh của nền văn hóa hỗ trợ nó.

Văn hóa an toàn thực phẩm được định nghĩa trong Sáng kiến An toàn Thực phẩm Toàn cầu (Global Food Safety Initiative - GFSI) như sau:

Văn hóa an toàn thực phẩm là chia sẻ giá trị quan, triết lý, tiêu chuẩn về an toàn thực phẩm, tạo ảnh hưởng tới suy nghĩ và hành động trong toàn bộ Tổ chức.

Bằng cách thấm nhuần văn hóa an toàn thực phẩm, nhân viên sẽ có thể tự nhận diện và chia sẻ những bất thường hay mối nguy trong hoạt động hàng ngày, ngăn chặn gian lận và đưa ra các quyết định về an toàn thực phẩm một cách chủ động. Văn hóa như vậy sẽ tạo dựng niềm tin với người tiêu dùng, thị trường và các đối tác kinh doanh, dẫn đến việc hiện thực hóa an toàn và an tâm về thực phẩm.

Sổ tay này là công cụ hỗ trợ việc thực hiện, duy trì và cải tiến một cách có hệ thống văn hóa an toàn thực phẩm, phù hợp với tiêu chuẩn JFS-C và các hướng dẫn liên quan, từ cấp quản lý đến nhân viên tại hiện trường và được lập ra với mục đích thúc đẩy "các giá trị tối ưu nhất cho an toàn thực phẩm".

# 1. NỘI DUNG YÊU CẦU

### JFS-C Phiên bản 3.2 – FSM 2: Cam kết của Ban Giám đốc và Văn hóa an toàn thực phẩm

#### Các yêu cầu:

Ban giám đốc phải đưa ra được bằng chứng cam kết về việc thúc đẩy văn hóa an toàn thực phẩm, quyết định phương châm xây dựng và thực hiện cải tiến liên tục Hệ thống Quản lý an toàn thực phẩm, tuyển dụng nhân lực và đảm bảo cung cấp đủ nguồn lực.

Tổ chức phải xây dựng, thực hiện, duy trì kế hoạch đánh giá để xác định phạm vi cải tiến nhằm thúc đẩy các hành động chủ động trong văn hóa an toàn thực phẩm. Trong kế hoạch đánh giá này ít nhất phải có nội dung về giao tiếp với nhân viên, có các giải pháp đối với đề xuất cải tiến của nhân viên, có đào tạo nhằm nâng cao an toàn thực phẩm và đánh giá hiệu quả hoạt động an toàn thực phẩm.

Ban giám đốc cũng cần nỗ lực để đảm bảo tất cả nhân viên thể hiện cam kết rõ ràng đối với việc sản xuất và xử lý thực phẩm an toàn.

#### Quan điểm – Các ví dụ cụ thể

1. Ban giám đốc chịu trách nhiệm thúc đẩy văn hóa an toàn thực phẩm, xây dựng, triển khai, duy trì và liên tục cải tiến, thể hiện cam kết của mình trong việc xây dựng phương châm, tuyển dụng nhân lực và cung cấp đủ nguồn lực thông qua việc thực hiện các hạng mục công việc sau:

- 1) Lập phương châm an toàn thực phẩm.
- 2) Thông báo kịp thời cho nhân viên về tầm quan trọng của việc tuân thủ thực hiện các quy định của pháp luật, các tiêu chuẩn, chuẩn mực xã hội và các quy tắc do tổ chức quy định.
- 3) Xem xét sửa đổi kịp thời Hệ thống Quản lý an toàn thực phẩm.
- 4) Cung cấp kịp thời các nguồn lực kinh doanh cần thiết, bao gồm nguồn nhân lực.
- 5) Đảm bảo rằng nhân viên nhận thức được các yếu tố có thể ảnh hưởng đến phòng vệ thực phẩm và rủi ro gian lận thực phẩm. Để thực hiện mục tiêu này, cần xây dựng và duy trì một hệ thống cho phép tổ chức liên tục thu thập những thông tin sau:

- Tất cả các quy định của pháp luật có liên quan.
- Sự phát triển khoa học và công nghệ.
- Bộ quy tắc thực hành của ngành.
- Các thông tin khác về an toàn thực phẩm, chất lượng sản phẩm, vv...

- 6) Thu hút nhân viên tham gia, chỉ đạo, hỗ trợ nhân viên để đóng góp vào hiệu quả của hoạt động an toàn thực phẩm.
- 7) Thiết lập mục tiêu kinh doanh bao gồm nội dung hỗ trợ hoạt động an toàn thực phẩm.
- 8) Tạo điều kiện và phương tiện cho tất cả các nhân viên an toàn thực phẩm để nhân viên có thể cung cấp cho tổ chức các hoạt động cải tiến tiềm năng liên quan đến an toàn thực phẩm mà nhân viên đó phát hiện được. (FSM 27: Giải quyết các đề xuất liên quan đến cải tiến an toàn thực phẩm của nhân viên)
- 9) Các nội dung công việc khác cần thiết để xây dựng, thực hiện, duy trì Hệ thống Quản lý an toàn thực phẩm.

2. Để thúc đẩy cải tiến thông qua Hệ thống Quản lý an toàn thực phẩm, Tổ chức cần xây dựng, thực hiện và duy trì kế hoạch đánh giá để xác định phạm vi cải tiến nhằm thúc đẩy các hành động

## Sổ tay hỗ trợ triển khai áp dụng Văn hóa an toàn thực phẩm

chủ động về văn hóa an toàn thực phẩm mà Ban giám đốc đã cam kết. Dưới đây là các nội dung cần có trong kế hoạch đánh giá (5 yếu tố).

1) **Nêu rõ tầm nhìn và sứ mệnh**

Có lồng ghép hoạt động an toàn thực phẩm vào trong chiến lược kinh doanh chưa? (Bao gồm nội dung hỗ trợ như việc cung cấp các nguồn lực kinh doanh, vv... ).

Có nêu rõ các phương hướng, mục tiêu mục đích và chỉ rõ những gì Ban giám đốc mong đợi đối với nhân viên chưa?

Có truyền đạt thông điệp với vai trò cán bộ quản lý đến nhân viên chưa?

2) **Khuyến khích, thúc đẩy nhân viên**

Có nêu rõ các bên liên quan cần thiết chưa? Đã chỉ rõ hệ thống quản trị chưa?

Có giao tiếp với nhân viên tại nhà máy chưa? (Tổ chức họp, hội nghị..).

Có xây dựng được tổ chức để đào tạo và tập huấn chưa?

Có xây dựng được hệ thống đánh giá các hoạt động của nhân viên chưa? (Khuyến khích, thù lao, khen thưởng, vv... ).

3) **Tính thống nhất (Tính nhất quán)**

Ban giám đốc có giải quyết sự việc một cách nghiêm túc, nhiệt tình với tư cách là người chịu trách nhiệm cao nhất chưa?

Có đánh giá một cách thích hợp đối với kết quả công việc của nhân viên chưa? Đã xây dựng thành văn bản cho tất cả các quy trình công việc chưa?

4) **Có khả năng thích ứng**

Có hiểu biết về khác biệt văn hoá giữa mỗi cá nhân nhân viên, đồng thời đã nêu rõ được kỳ vọng với an toàn thực phẩm chưa?

Có giải quyết, trả lời nhanh chóng các ý kiến phản hồi của nhân viên chưa?

Có thay đổi mô hình kinh doanh một cách thích hợp để quản lý khủng hoảng và giải quyết các vấn đề xảy ra chưa?

5) **Nhận thức các mối nguy và rủi ro**

Có thực hiện các chương trình đào tạo phòng chống rủi ro, ví dụ như cung cấp các thông tin cơ bản về các mối nguy chưa?

Có tổ chức cho nhân viên tham gia vào các hoạt động phòng chống các tình huống cận nguy (near miss) chưa?

Có thực hiện kiểm chứng và thông báo các rủi ro khi xảy ra thiệt hại chưa?

※ Có thể tham khảo Dự án Truyền thông Thực phẩm (FCP) tại trang Web dưới đây của Bộ Nông nghiệp, Lâm nghiệp và Thủy sản Nhật Bản.

<http://www.maff.go.jp/j/shokusan/fcp/index.html>

3. **Nền tảng của một Hệ thống Quản lý an toàn thực phẩm hiệu quả là việc thiết lập và duy trì một cách tích cực những nhận thức về tầm quan trọng trong hành động của tất cả các nhân viên tham gia vào việc cung cấp thực phẩm an toàn và phù hợp. Do đó, Ban giám đốc cần nỗ lực đảm bảo rằng tất cả các nhân viên đều cam kết rõ ràng đối với việc sản xuất và xử lý thực phẩm an toàn. Dưới đây là các ví dụ tham khảo:**

- Tuyên thệ của cá nhân về việc thực hiện triệt để xác nhận bằng mắt sau khi rửa, làm sạch và trước khi bắt đầu sản xuất tại công đoạn sản xuất để phòng chống sự xâm nhập của vật lạ.

## Sổ tay hỗ trợ triển khai áp dụng Văn hóa an toàn thực phẩm

- Ký tên vào bảng điểm danh sau khi được đào tạo an toàn thực phẩm khi mới vào làm hoặc các trong buổi họp sáng của công ty.
- Xác nhận cam kết khi đánh giá hiệu quả của hoạt động an toàn thực phẩm.

## 2. CÁC BƯỚC ÁP DỤNG

Việc áp dụng và thúc đẩy văn hóa an toàn thực phẩm có thể được thực hiện theo nhiều cách khác nhau.

Dưới đây là một vài ví dụ về phương pháp thúc đẩy văn hóa an toàn thực phẩm bằng cách sử dụng chu trình PDCA.

### 2.1 Kế hoạch (Plan – P)

Mục đích: Chia sẻ phương châm an toàn thực phẩm trong toàn bộ Tổ chức và xây dựng kế hoạch để thúc đẩy văn hóa an toàn thực phẩm bền vững.

**Nội dung quan trọng đối với từng vai trò:**

Vai trò	Những điểm quan trọng
Ban Giám đốc	Với tư cách là người chịu trách nhiệm về phương châm của mình, nêu rõ ý nghĩa và thứ tự ưu tiên.
Lãnh đạo	Với tư cách là người chịu trách nhiệm thực hiện kế hoạch, chuyển đổi kế hoạch thành hình thức có thể thực hiện được tại hiện trường.
Nhân viên thực hiện	Hiểu được vai trò trong phạm vi công việc và tham gia vào việc lập kế hoạch.

**Nội dung thực hiện chi tiết:**

Nội dung thực hiện	Mục đích – Điểm mấu chốt
Xác định phương châm an toàn thực phẩm	Nhận thức được trách nhiệm xã hội về việc bảo vệ an toàn cho thực phẩm và thể hiện phương châm một cách rõ ràng.
Lập chỉ tiêu đánh giá	Thiết lập chỉ số đánh giá để có thể kiểm tra một cách khách quan hiện trạng của Tổ chức.
Kế hoạch	Lập kế hoạch để chia sẻ và làm cho thấm nhuần ý thức về an toàn thực phẩm trong toàn công ty.
Thiết lập cơ chế đào tạo	Lập kế hoạch giáo dục đặt trọng tâm vào việc đào tạo về ý thức và thái độ, không chỉ đơn thuần đào tạo mỗi kiến thức.
Đảm bảo nguồn lực	Chuẩn bị nhân lực, thiết bị, ngân sách, thông tin cần thiết..
Thúc đẩy gắn kết với nhân viên	Xây dựng một thể chế mà nhân viên là chủ thể.

# Sổ tay hỗ trợ triển khai áp dụng Văn hóa an toàn thực phẩm

## **2.2 Thực hiện (Do – D)**

Mục đích: Hiểu về ý đồ của kế hoạch và hiệu quả mong đợi, toàn thể nhân viên chủ động thực hiện

Nội dung quan trọng đối với từng vai trò:

Vai trò	Những điểm quan trọng
Ban Giám đốc	Trở thành tấm gương hành động, thể hiện cam kết lâu dài.
Lãnh đạo	Hỗ trợ triển khai tại hiện trường, loại bỏ các trở ngại.
Nhân viên thực hiện	Hiểu được kế hoạch, chủ động thực hiện.

### **Những nội dung cần chú trọng:**

Nội dung thực hiện	Mục đích – Điểm mấu chốt
Truyền tải thông tin	Truyền đạt thông tin rõ ràng để mục đích được truyền tải chính xác, dẫn đến hành động chính xác tại hiện trường.
Tập hợp ý kiến	Tiếp nhận ý kiến một cách công bằng bất kể quan điểm nào và đưa ra giải pháp một cách có trách nhiệm.
Thực hiện giáo dục	Ngoài việc tiếp cận kiến thức còn là nội dung thể hiện sự đồng cảm với nỗi đau, niềm vui của người tiêu dùng.
Thực hiện hành động	Sau khi hiểu rõ mục đích, tự nguyện hành động như một sáng kiến có giá trị.

## **2.3 Đánh giá (Check – C)**

Mục đích: Kiểm chứng hiệu quả của các hoạt động, làm rõ những đóng góp và điểm cần cải tiến để đạt được kế hoạch.

Nội dung quan trọng đối với từng vai trò:

Vai trò	Những điểm quan trọng
Ban Giám đốc	Chấp nhận kết quả đánh giá như một phần trách nhiệm của mình, sửa đổi phương châm và phân bổ nguồn lực.
Lãnh đạo	Phân tích tình hình thực tế, bao gồm cả phân tích bản thân, hiệu quả hỗ trợ cũng như chỉ ra phương hướng cải tiến.
Nhân viên thực hiện	Xem xét lại các hành động của bản thân và tham gia vào hoạt động cải tiến.

### **Những nội dung cần chú trọng:**

Mục đích – Điểm mấu chốt	
1)	Bao gồm cả tính hiệu quả của khả năng lãnh đạo và hệ thống quản lý trong đánh giá.
2)	Đánh giá mức độ tham gia của người chịu trách nhiệm trong từng bộ phận về việc thúc đẩy các sáng kiến chủ động tại hiện trường.
3)	Thay vì tập trung vào so sánh với từng năm thì tập trung vào đóng góp trong thực hiện phương châm.
4)	Đánh giá phải đảm bảo tính khách quan, minh bạch, loại bỏ tính tùy ý.
5)	Kết quả phân tích được sử dụng trong học tập và cải tiến liên tục của Tổ chức.
6)	Kiến thức và vấn đề tiếp thu được sẽ được chia sẻ cho các bên liên quan và được phản ánh trong hoạt động cải tiến.

## Sổ tay hỗ trợ triển khai áp dụng Văn hóa an toàn thực phẩm

### **2.4 Cải tiến (Act – A)**

Mục đích: Thực hiện cải tiến hiệu quả dựa trên đánh giá.

Vai trò	Những điểm quan trọng
Ban Giám đốc	Hỗ trợ thực hiện và duy trì cải tiến từ quan điểm trung và dài hạn, thay vì chỉ tập trung so sánh với các năm.
Lãnh đạo	Xây dựng và thực hiện kế hoạch cải tiến có hiệu quả tại hiện trường.
Nhân viên thực hiện	Thực hiện cải tiến bản thân và biến đổi đó thành thói quen.

### **Những nội dung cần chú trọng:**

Mục đích – Điểm mấu chốt	
1)	Ưu tiên thực hiện phương châm hơn là mục tiêu vượt qua được thành tích trong quá khứ.
2)	Thực hiện các biện pháp cải tiến hiệu quả phù hợp với hiện trường dựa trên kế hoạch, kết quả đánh giá.
3)	Cải tiến được thực hiện với tư cách là Tổ chức, chứ không dựa vào cá nhân.
4)	Tiến hành cải tiến liên tục để nâng cao nhận thức an toàn thực phẩm trong toàn bộ Tổ chức.

### 3. CHỈ TIÊU ĐÁNH GIÁ

Văn hóa an toàn thực phẩm có thể đánh giá được tiến bộ và kết quả cải tiến qua việc ghi chép các hoạt động và chia sẻ trong nội bộ Tổ chức. Việc đánh giá không chỉ đơn thuần là theo dõi các con số mà điều quan trọng là từng nhân viên hiểu được tầm quan trọng của an toàn thực phẩm, có các hành động và điều này được phản ánh trong các hành động hàng ngày của họ. Điều này đảm bảo rằng văn hóa sẽ được thiết lập một cách vững chắc.

Dưới đây là một số ví dụ về phương pháp đánh giá trong văn hóa an toàn thực phẩm.

#### Ví dụ 1: Đánh giá dựa theo 5 yếu tố

Phương pháp đánh giá bằng trả lời các câu hỏi (Đánh giá 5 yếu tố)

	Nội dung	Ví dụ câu hỏi (Đánh giá 5 yếu tố)
1) Tầm nhìn – Sứ mệnh	Có được tích hợp vào công tác quản lý không?	Cấp lãnh đạo có nói chuyện về tầm quan trọng của an toàn thực phẩm không?
	Có thể hiện mục đích, mục tiêu không?	Nhân viên có hiểu được vai trò của an toàn thực phẩm không?
	Thông điệp từ cấp lãnh đạo	Cấp lãnh đạo có đưa ra thông điệp hàng ngày không?
2) Tạo động lực cho nhân viên	Làm rõ cơ chế trách nhiệm	Vai trò của người phụ trách, Ủy ban có được xác định rõ ràng không?
	Giao tiếp	Có môi trường để nhân viên dễ trao đổi ý kiến không?
	Giáo dục - Đào tạo	Có địa điểm để nhân viên học về an toàn thực phẩm không?
	Đánh giá – Khuyến khích	Các hành động hay cải tiến có được công nhận không?
3) Tính thống nhất	Trách nhiệm của cấp lãnh đạo	Cấp quản lý có biện pháp giải quyết khi có vấn đề không?
	Đánh giá nhân viên	Hành động về an toàn thực phẩm hàng ngày có được đánh giá không?
	Văn bản hóa	Trình tự hay biện pháp thực hiện có được lập thành văn bản, hồ sơ không?
4) Khả năng thích ứng	Giải pháp cho sự khác biệt văn hóa	Có giải thích phù hợp với nhiều dạng nhân viên không?
	Phản hồi	Có trả lời, giải pháp nhanh chóng đối với ý kiến không?
	Giải quyết vấn đề	Có thay đổi biện pháp giải quyết khi phát sinh vấn đề không?
5) Nhận biết về mối nguy, rủi ro	Giáo dục thông tin về mối nguy	Nhân viên có hiểu về mối nguy hay phương pháp phòng chống không?
	Phòng chống cận nguy (near miss)	Có báo cáo hay cải tiến về cận nguy không?
	Biện pháp khi phát sinh vấn đề	Có chia sẻ thông tin về khảo sát nguyên nhân hay biện pháp phòng chống tái diễn không?

# Sổ tay hỗ trợ triển khai áp dụng Văn hóa an toàn thực phẩm

## Ví dụ 2: Phương pháp xác định, đánh giá điểm trọng tâm của văn hóa an toàn thực phẩm

### Những nội dung cần chú trọng:

- 1. Hiện trạng văn hóa của Tổ chức**  
Đánh giá bầu không khí, giá trị quan của toàn bộ Tổ chức và xác nhận nền tảng hỗ trợ văn hóa an toàn thực phẩm.
- 2. Yếu tố quan trọng của văn hóa an toàn thực phẩm**  
Đánh giá các yếu tố cần thiết để đảm bảo an toàn thực phẩm liên tục và áp dụng chúng trong các công việc hàng ngày.
- 3. Đánh giá hiện trạng “hình thái muôn hướng tới”**  
So sánh hiện trạng với “hình ảnh lí tưởng của văn hóa an toàn thực phẩm” do Tổ chức đặt ra và tiến hành khảo sát ý thức, hành động của nhân viên.

### Ví dụ về hoạt động đánh giá cụ thể

#### Đánh giá ý thức của nhân viên:

- Quyết định hình ảnh lí tưởng là “mục tiêu của cá nhân và của công ty đều giống nhau, cùng nhau phát triển”
- Thực hiện phát phiếu khảo sát cho toàn bộ nhân viên 1 năm 1 lần.
- Kết quả được định lượng và chia sẻ cho từng bộ phận. Mỗi vị trí làm việc sử dụng kết quả khảo sát đó, thảo luận làm sao để dễ thực hiện hoặc thực hiện có hiệu quả hơn để tiến hành cải tiến sau đó.

#### Tìm hiểu về an toàn thực phẩm, chất lượng sản phẩm và kiểm tra mức độ hiểu biết:

- Tổ chức khóa học trực tuyến (E-learning), kiểm tra mức độ hiểu biết, thiết lập hệ thống để người học có thể làm bài thử nhiều lần cho đến khi đạt yêu cầu.
- Nếu đạt yêu cầu thì người học sẽ được xác nhận là “hiểu chính xác”.
- Kết quả được tổng hợp tại tất cả các nhà máy, được sử dụng để chỉnh sửa nội dung giáo dục, nâng cao trình độ thực hành tại hiện trường.

#### Khảo sát ý thức liên quan đến văn hóa an toàn thực phẩm:

- Tiến hành phát phiếu khảo sát 1 năm 1 lần trong thời gian đào tạo để khảo sát sự khác biệt giữa “hiện trạng” và “văn hóa an toàn thực phẩm mà công ty hướng tới”.
- Kết quả được sử dụng như tài liệu để xem xét “nội dung nào hiện nay đang thiếu”, “cần tăng cường hoạt động nào”.

### 4. GIỚI THIỆU CÁC VÍ DỤ ĐIỂN HÌNH

Nội dung cần đưa vào để xây dựng văn hóa an toàn thực phẩm rất đa dạng, tùy theo quy mô, ngành nghề của doanh nghiệp hay đặc trưng của sản phẩm được sử dụng. Dưới đây là ví dụ về các hoạt động để tham khảo khi tiến hành thảo luận tại mỗi doanh nghiệp.

#### ① Xây dựng nền tảng (văn hóa, tầm nhìn, phương châm)

Ví dụ 1: Sử dụng tên gọi

Ví dụ 2: Thể hiện hình thức lí tưởng mà văn hóa an toàn thực phẩm hướng tới

Ví dụ 3: Nâng cao ý thức an toàn thực phẩm thông qua hành động của lãnh đạo

#### ② Giáo dục – Thẩm nhuần

Ví dụ 4: Giáo dục có gắn với các yếu tố của văn hóa an toàn thực phẩm

Ví dụ 5: Giáo dục bồi dưỡng ý thức trách nhiệm cho nhân viên

Ví dụ 6: Các hướng dẫn do chính nhân viên lập nên

Ví dụ 7: Làm rõ mức độ hiểu biết và trách nhiệm thông qua các buổi phổ biến hướng dẫn, các buổi tập huấn và ký cam kết tuân thủ

Ví dụ 8: Gắn ý thức an toàn thực phẩm với các công việc hàng ngày thông qua các sự kiện trải nghiệm

#### ③ Thực hiện và tham gia tại hiện trường

Ví dụ 9: Khuyến khích tham gia tích cực bằng cách thu thập ý kiến, khen thưởng và phản hồi

Ví dụ 10: Chia sẻ các vấn đề thông qua các trải nghiệm thực tế, tuần tra và các cuộc họp

Ví dụ 11: Đảm bảo tính minh bạch, độ tin cậy thông qua quản lý hồ sơ và hệ thống báo cáo

Ví dụ 12: Thẩm nhuần ý thức thông qua hành động cải tiến của nhân viên và các hình thức khen thưởng

Ví dụ 13: Hoạt động ném thử thực phẩm hàng ngày

Ví dụ 14: Thiết lập hòm thư góp ý

Ví dụ 15: Các cuộc họp về an toàn thực phẩm dành cho toàn thể nhân viên

#### ④ Hệ thống đánh giá và cải tiến

Ví dụ 16: Thẩm nhuần hành động thông qua mục tiêu, đánh giá, kiểm tra an toàn thực phẩm

Ví dụ 17: Đánh giá các hoạt động thúc đẩy văn hóa an toàn thực phẩm

#### ⑤ Sai lầm và lưu ý

Ví dụ 18: Lời nói, hành động, phương châm nhất quán của cấp lãnh đạo có ảnh hưởng tới văn hóa an toàn thực phẩm

Ví dụ 19: Sai lầm khi chỉ tập trung KPI và số lượng

Ví dụ 20: Che giấu những mục tiêu không thể đạt được

Ví dụ 21: Trình độ quản lý thấp do hiểu sai các quy tắc chung

# Sổ tay hỗ trợ triển khai áp dụng Văn hóa an toàn thực phẩm

## ① Xây dựng nền tảng (văn hóa, tầm nhìn, phương châm)

### Ví dụ 1: Sử dụng tên gọi

Công ty khuyến khích sử dụng tên gọi, không gọi theo chức vụ và được áp dụng trong toàn công ty.

Giải thích:

- Mục tiêu là tạo điều kiện cho sự giao tiếp suôn sẻ và bình đẳng mà không quá chú trọng đến các mối quan hệ thứ bậc, từ đó cải thiện được an toàn tâm lý.
- Trước đây, việc gọi tên tại cấp độ một Tổ chức rất khó thực hiện nhưng sau đã dễ dàng thực hiện hơn khi áp dụng trong toàn công ty. Kết quả là tạo ra được môi trường mà mọi người dễ nói chuyện với cấp trên hoặc người có vị trí cao hơn, dễ trao đổi ý kiến về các vấn đề hoặc thắc mắc về an toàn thực phẩm.

Những điểm chính:

- Thúc đẩy giao tiếp bình đẳng mà không cần chú trọng đến mối quan hệ thứ bậc.
- Triển khai trên toàn bộ công ty là chìa khóa để đạt được hiệu quả.
- Tăng cường an toàn tâm lý để có thể trao đổi về an toàn thực phẩm hoặc dễ dàng chia sẻ thông tin hơn.

### Ví dụ 2: Thể hiện hình thức mà văn hóa an toàn thực phẩm hướng tới

Thể hiện bằng một trang sơ đồ hình thức văn hóa an toàn thực phẩm mà Tập đoàn hướng tới và thực hiện các hoạt động để thâm nhuận quan điểm đó trong Tổ chức.

Giải thích:

- Hình thức hướng tới dựa trên triết lý của công ty và được xây dựng phù hợp với hiện trạng của Tập đoàn, có tham khảo bản ý kiến của GFSI.
- Hướng tới thúc đẩy văn hóa an toàn thực phẩm bằng cách làm rõ tư duy và các yếu tố mà tất cả nhân viên cần có, đồng thời thực hiện các hoạt động an toàn thực phẩm hàng ngày với ý thức như vậy về văn hóa an toàn thực phẩm.
- Việc sử dụng sơ đồ đem lại hiệu quả trong việc dễ hiểu hơn bằng thị giác và thúc đẩy mức độ thâm nhuận.

Những điểm chính:

- Xác định rõ hình thức hướng tới dựa trên triết lý và hiện trạng của công ty.
- Thể hiện tư duy và các yếu tố mà tất cả nhân viên cần có.
- Thúc đẩy văn hóa bằng việc nâng cao ý thức và thực hiện trong các hoạt động hàng ngày.
- Sử dụng sơ đồ để thúc đẩy mức độ hiểu biết và thâm nhuận bằng thị giác

## Sổ tay hỗ trợ triển khai áp dụng Văn hóa an toàn thực phẩm

### Ví dụ 3: Thấm nhuần ý thức an toàn thực phẩm thông qua hành động của lãnh đạo

Tại một số bộ phận, chỉ đạo và thái độ của lãnh đạo rất nghiêm khắc khiến nhân viên có xu hướng nhìn theo sắc mặt của lãnh đạo để thực hiện hơn là chủ động hành động. Điều này gây khó khăn cho việc phát triển tự ý thức về an toàn thực phẩm của nhân viên và khái niệm an toàn thực phẩm chưa được thấm nhuần đầy đủ tại hiện trường. Do đó, chính các lãnh đạo đã được chỉ đạo phải chú ý đến phản ứng và ý kiến của nhân viên, đồng thời hành động với ý thức cao về an toàn thực phẩm. Nhân viên cũng học hỏi thông qua hành động gương mẫu của lãnh đạo và nỗ lực tạo ra một môi trường mà mọi người có thể nâng cao ý thức về an toàn thực phẩm nói chung.

Giải thích:

- Khi có một người lãnh đạo mạnh mẽ thì nhân viên có xu hướng là phụ thuộc vào người lãnh đạo mà không tự mình quyết định được.
- Khi lãnh đạo thể hiện hành động có ý thức cao về an toàn thực phẩm dựa trên ý kiến của nhân viên thì nhân viên sẽ dễ thực hiện hành động chú trọng tới an toàn hơn.
- Ngoài ra, việc thiết lập mối quan hệ hai chiều giữa lãnh đạo và nhân viên sẽ góp phần thúc đẩy văn hóa an toàn thực phẩm tại toàn bộ các bộ phận.

Những điểm chính:

- Bản thân lãnh đạo cũng xem xét các xu hướng, ý kiến của nhân viên và thể hiện hành động chú trọng tới an toàn.
- Hỗ trợ nhân viên tự đưa ra được quyết định về an toàn mà không phụ thuộc vào lãnh đạo.
- Tạo môi trường để nhân viên tại các bộ phận có thể dễ dàng nâng cao ý thức an toàn thực phẩm.

## ② Giáo dục – Thấm nhuần

### Ví dụ 4: Giáo dục có gắn với các yếu tố văn hóa an toàn thực phẩm

Giáo dục để giúp nhân viên hiểu được lí do “tại sao làm như vậy” đối với các nội dung yêu cầu tiêu chuẩn và các hành động cơ bản của an toàn thực phẩm. Tài liệu giảng dạy được lập dưới dạng các câu chuyện với các nhân vật sẽ thay mặt cho học viên nêu lên những câu hỏi và cảm xúc của họ.

Giải thích:

- Hình thức cho phép học hỏi và đồng cảm được sẽ giúp cho học viên tiếp thu được kiến thức cơ bản và thúc đẩy sự hiểu biết thực chất.
- Chương trình giáo dục được tổ chức theo hình thức học trực tuyến E-learning 4 lần/năm và liên tục thay đổi chủ đề hàng năm.
- Nhân viên hiện trường có thể dễ hiểu, tự mình tiếp thu được các khái niệm về an toàn thực phẩm, có thể áp dụng cho các quyết định, hành động trong công việc hàng ngày.

Những điểm chính:

- Chú trọng đến việc lí do “tại sao lại làm như vậy”.
- Hình thức các câu chuyện giúp cho học viên học hỏi và đồng cảm được.
- Thúc đẩy hiểu biết một cách thực chất thông qua giáo dục liên tục và từng bước.
- Giáo dục không chỉ đơn thuần có kiến thức mà còn giúp dẫn đến quyết định, hành động.

## Sổ tay hỗ trợ triển khai áp dụng Văn hóa an toàn thực phẩm

### Ví dụ 5: Bồi dưỡng ý thức trách nhiệm cho nhân viên

Dựa trên các vấn đề về an toàn thực phẩm được biết rộng khắp trên thế giới (ví dụ), tiến hành giáo dục theo nhóm nhỏ với việc đặt 3 câu hỏi cho học viên như sau:

- ① Xem bản tin này thì cảm thấy thế nào?
- ② Điều này có xảy ra đối với sản phẩm của công ty mình hay không?
- ③ Để phòng chống thì bản thân mình có thể làm được gì?

Việc đối thoại trong nhóm sẽ giúp nhân viên hiểu được các nội dung yêu cầu tiêu chuẩn và các hành động cơ bản liên quan đến mục đích và bối cảnh của lý do “tại sao lại thực hiện như vậy”, từ đó tạo ra ý thức trách nhiệm và các hành động cải tiến cụ thể.

Giải thích:

- Bằng cách diễn đạt chủ đề bằng những thuật ngữ cụ thể, học viên đã có thể học theo cách dễ nhớ hơn.
- Bằng cách trò chuyện với người khác, học viên có thể bày tỏ ý kiến của mình và nhận phản hồi từ người khác.
- Bằng cách tham gia các tình huống mô phỏng mà không gây ra sự cố trong công ty, học viên có thể tìm hiểu về nhiều trường hợp khác nhau.

Những điểm chính:

- Bản thân cũng là một người tiêu dùng, vì vậy cũng nên suy nghĩ từ góc nhìn của người tiêu dùng.
- Trong hoạt động nhóm, việc mạnh dạn phát biểu và bày tỏ ý kiến rất quan trọng.
- Thay vì chỉ có các kiến thức tại khóa đào tạo, nhân viên cần tạo thói quen suy nghĩ về những tin tức mình thấy hàng ngày để áp dụng cho cả công ty mình.
- Bằng cách giả định nhiều tình huống, có thể có nhiều giải pháp phù hợp trong trường hợp khẩn cấp.

### Ví dụ 6: Các hướng dẫn do nhân viên lập nên

Để khuyến khích nhân viên hành động có trách nhiệm về an toàn thực phẩm, các hướng dẫn này chủ yếu do nhân viên trẻ tuổi lập nên. Giám đốc điều hành và cấp quản lý chỉ thực hiện kiểm tra cuối cùng. Các hướng dẫn này bao gồm việc tuân thủ quy định pháp luật, duy trì kiến thức về an toàn thực phẩm, phòng chống hành vi che giấu và truyền đạt thông tin đầy đủ.

Giải thích:

- Nhân viên chủ động tham gia vào việc lập tài liệu sẽ làm cho nội dung tài liệu trở nên thiết thực hơn và tinh thần trách nhiệm của nhân viên cũng được nâng cao.
- Việc giới hạn vai trò của cấp quản lý chỉ ở mức độ kiểm tra sẽ tạo nên một bộ quy tắc cân bằng, không thiên vị bất kỳ quan điểm nào.

Những điểm chính:

- Nhân viên trẻ là chủ thể lập tài liệu nhằm thúc đẩy tính chủ động của họ.
- Vai trò của cấp quản lý là kiểm tra lần cuối.
- Bao gồm các quy tắc ứng xử cần thiết.

## Sổ tay hỗ trợ triển khai áp dụng Văn hóa an toàn thực phẩm

### Ví dụ 7: Làm rõ mức độ hiểu biết và trách nhiệm thông qua các buổi phổ biến hướng dẫn, các buổi tập huấn và ký cam kết tuân thủ

Tổ chức các buổi tập huấn để đảm bảo các hướng dẫn được phổ biến rộng rãi đến tất cả nhân viên; đào tạo các chuyên gia về an toàn thực phẩm, cung cấp các kiến thức đào tạo dựa dựa trên khoa học và luật pháp; xây dựng nội dung học trực tuyến E-learning để chuẩn bị cho việc học tập và nhân viên được yêu cầu tự học và kiểm tra, sau đó phải ký vào bản cam kết tuân thủ các quy tắc sau khi học xong.

Giải thích:

- Bằng việc tạo ra một môi trường mà mọi người đều có thể hiểu sẽ giúp nhân viên có thể chia sẻ kiến thức và nâng cao ý thức trách nhiệm.
- Làm rõ trách nhiệm cá nhân thông qua bản ký cam kết và thúc đẩy việc thấm nhuần văn hóa an toàn thực phẩm.
- Điều quan trọng là phải giải thích rằng việc ký cam kết không chỉ là một thủ tục hình thức mà mọi người cần hiểu nội dung và ký một cách có ý thức trách nhiệm.

Những điểm chính:

- Giáo dục, phổ biến tới toàn thể nhân viên.
- Đảm bảo chất lượng giáo dục thông qua cơ chế chuyên gia
- Làm rõ ý thức trách nhiệm bằng việc ký cam kết tuân thủ quy tắc.

### Ví dụ 8: Gắn ý thức an toàn thực phẩm với các công việc hàng ngày thông qua các sự kiện trải nghiệm

Có công ty đã tổ chức sự kiện nội bộ nhân ngày An toàn Thực phẩm Thế giới. Nhân viên được nâng cao nhận thức về tầm quan trọng của an toàn thực phẩm thông qua các phim hoạt hình của WHO, hình ảnh minh họa về chất gây dị ứng hay giới thiệu ví dụ trường hợp sốc phản vệ. Các hoạt động mang tính trò chơi khác như chơi bài, sưu tập tem cũng được lồng ghép để tạo cơ hội cho nhân viên có thể vui học.

Giải thích:

- Bằng cách đưa ra những rủi ro cụ thể thông qua nội dung theo kiểu trải nghiệm, nhân viên sẽ không chỉ hiểu được các quy tắc trừu tượng mà còn có thể hình thành ý thức trách nhiệm trong công việc hàng ngày của mình.
- Học viên có thể tự mình học hỏi, trải nghiệm nên sẽ hình thành hành động an toàn tại hiện trường.

Những điểm chính:

- Nâng cao sự quan tâm, hiểu biết về an toàn thực phẩm.
- Nâng cao ý thức trong công việc hàng ngày.
- Sử dụng ý kiến của các thành viên tham gia để cải tiến.

## Sổ tay hỗ trợ triển khai áp dụng Văn hóa an toàn thực phẩm

### ③ Thực hiện và tham gia tại hiện trường

#### Ví dụ 9: Khuyến khích tham gia tích cực bằng cách thu thập ý kiến, khen thưởng, phản hồi

Các đề xuất cải tiến và báo cáo về vấn đề từ nhân viên đều được phân loại rõ ràng là có thể thực hiện, không thể thực hiện hoặc đang chờ xử lý và tất cả đều được phản hồi lại. Hơn nữa, những nhân viên tích cực hành động để cải tiến hoặc báo cáo vấn đề đều được khen thưởng.

Giải thích:

- Bằng cách phản hồi lại ý kiến đóng góp, thay vì chỉ lắng nghe, không chỉ giải thích bằng lời mà car bằng thái độ thì có thể tạo dựng và duy trì lòng tin của nhân viên, khuyến khích sự tham gia tích cực của họ.
- Thông qua việc khen thưởng, các hành vi tích cực sẽ được củng cố một cách tự nhiên và góp phần thúc đẩy văn hóa an toàn thực phẩm trong toàn bộ Tổ chức.

Những điểm chính:

- Cấp quản lý cũng thể hiện thái độ nghiêm túc.
- Nhất định phải phản hồi về các ý kiến, tránh bỏ sót phản hồi.
- Khuyến khích hành động cải tiến bằng hình thức khen thưởng.
- Duy trì sự tin tưởng của nhân viên.

#### Ví dụ 10: Chia sẻ các vấn đề thông qua các trải nghiệm thực tế, tuần tra và các cuộc họp

Những người soạn thảo quy tắc đã trải nghiệm công việc thực tế và cơ cấu lại các quy tắc. Họ cũng thu thập các vấn đề trong quá trình tuần tra và xác nhận các vấn đề tại các cuộc họp buổi sáng và các hội nghị có sự tham dự của cả cấp quản lý và toàn thể nhân viên.

Giải thích:

- Cách xây dựng các quy tắc dựa trên sự hiểu biết thấu đáo về tình hình thực tế tại hiện trường có thể giúp nâng cao hiệu quả công việc và an toàn.
- Bằng cách xóa bỏ khoảng cách giữa hiện trường và hệ thống sẽ giúp việc vận hành phù hợp với thực tế hơn.
- Ngoài ra, việc giao tiếp hai chiều trong các cuộc tuần tra hay trong các cuộc họp sẽ giúp tăng cường mối quan hệ tin cậy và thúc đẩy sự thấm nhuần văn hóa an toàn thực phẩm.

Những điểm chính:

- Hiểu rõ hiện trường và xây dựng quy tắc.
- Chia sẻ các vấn đề tới toàn thể nhân viên tại các cuộc tuần tra hoặc cuộc họp.
- Thấm nhuần văn hóa qua giao tiếp hai chiều.

## Sổ tay hỗ trợ triển khai áp dụng Văn hóa an toàn thực phẩm

### Ví dụ 11: Đảm bảo tính minh bạch, độ tin cậy thông qua quản lý hồ sơ và hệ thống báo cáo

Hồ sơ được hệ thống hóa để ngăn chặn việc làm giả hồ sơ, được tích hợp với hệ thống ghi lại lịch sử bằng công nghệ Blockchain (một hệ thống mà không ai có thể sửa đổi ghi chép và bất kỳ nhân viên nào cũng có thể xem được). Các vi phạm có thể được báo cáo thông qua đầu mối của bên thứ ba và những người vi phạm, bao gồm cả các Giám đốc điều hành sẽ bị công khai và xử lý kỷ luật.

Giải thích:

- Duy trì văn hóa tin cậy bằng cách đảm bảo tính minh bạch và công bằng.
- Ngăn chặn việc che giấu thông tin sẽ nâng cao nhận thức về an toàn thực phẩm trong toàn bộ Tổ chức.

Những điểm chính:

- Quản lý hồ sơ bằng hệ thống không thể gian lận.
- Báo cáo và xử lý công bằng đối với các vi phạm hướng dẫn.
- Ngăn ngừa hành vi che giấu, đảm bảo độ tin cậy.

### Ví dụ 12: Thấm nhuần ý thức thông qua hành động cải tiến của nhân viên và hình thức khen thưởng

Áp dụng cơ chế khen thưởng những cải tiến nhỏ hay công phu của nhân viên; tiến hành kiểm tra, phỏng vấn trong các cuộc tuần tra hiện trường; cải thiện môi trường như lắp đặt thùng rác. Kết quả là số vụ khiếu nại hàng năm đã giảm đáng kể.

Giải thích:

- Đây là cách giúp nhân viên dễ dàng hơn trong việc thực hiện các hành động liên quan đến an toàn thực phẩm.
- Bằng cách đánh giá các hành động cải tiến thông qua hệ thống khen thưởng và tuần tra, ý thức sẽ tự nhiên thấm nhuần.

Những điểm chính:

- Thúc đẩy sự chủ động cải tiến và hành vi an toàn.
- Nâng cao ý thức bằng những hoạt động nhìn thấy được.
- Phản ánh ý kiến tại hiện trường và cải tiến liên tục.

## Sổ tay hỗ trợ triển khai áp dụng Văn hóa an toàn thực phẩm

### Ví dụ 13: Hoạt động ném thử thực phẩm hàng ngày

Hàng ngày, nhân viên được tạo cơ hội ném thử sản phẩm theo kế hoạch, không liên quan đến ném thử và kiểm tra cảm quan tại các công đoạn, giúp họ trực tiếp cảm nhận “an toàn là gì”. Bằng cách thực hiện điều này như một phần công việc hàng ngày, nhân viên sẽ tự nhiên có ý thức về an toàn và có thể nhanh chóng phát hiện bất kỳ sự bất thường hoặc thay đổi nào về chất lượng sản phẩm.

Giải thích:

- Bằng cách cho phép nhân viên trực tiếp ném thử sản phẩm, các khái niệm trừu tượng về an toàn sẽ trở nên cụ thể hơn.
- Bằng cách tích hợp với công việc hàng ngày, hoạt động ném thử sẽ trở thành một thói quen, giúp nhân viên dễ dàng nhận thấy những thay đổi và bất thường nhỏ, dẫn đến có biện pháp và cải tiến nhanh chóng.

Những điểm chính:

- Thực hiện theo kế hoạch, tách biệt với hoạt động ném thử hoặc kiểm tra cảm quan tại các công đoạn.
- Tích hợp các công việc hàng ngày, hướng đến tạo thành thói quen.
- Chia sẻ và ghi lại những phát hiện từ quá trình ném thử và sử dụng ghi chép này để cải tiến sản phẩm.
- Thiết lập một hệ thống để phát hiện và báo cáo ngay cả những thay đổi nhỏ.

### Ví dụ 14: Thiết lập hòm thư góp ý

Hộp góp ý sẽ giúp nhân viên có thể dễ dàng gửi ý kiến về những bất tiện hoặc những điểm cần cải tiến mà họ nhận thấy trong công việc hàng ngày. Các ý kiến thu thập được sẽ được xem xét, giải quyết kịp thời và kết quả giải quyết được lập thành một danh sách để nhân viên biết được hoạt động đã được cải tiến như thế nào.

Giải thích:

- Việc thu thập diện rộng các ý kiến của nhân viên sẽ giúp ý thức cải tiến sẽ được thấm nhuần trong toàn bộ Tổ chức.
- Bằng cách phản hồi ý kiến ngay lập tức và chia sẻ kết quả, nhân viên sẽ cảm thấy hành động của mình “góp phần cải tiến trong Tổ chức”, từ đó góp phần nâng cao văn hóa an toàn thực phẩm.
- Nếu không thể thu thập ý kiến thông qua hộp thư góp ý, có thể cân nhắc các cách thức khác để dễ dàng thu thập ý kiến của nhân viên theo bất kể phương thức nào.

Những điểm chính:

- Thiết lập hệ thống cho phép nhân viên có thể dễ dàng đề xuất các ý kiến.
- Đưa ra giải pháp nhanh chóng đối với các ý kiến thu thập được, chia sẻ danh sách kết quả thực hiện các giải pháp đó.
- Nâng cao ý thức cải tiến của nhân viên, thúc đẩy văn hóa an toàn thực phẩm.

## Sổ tay hỗ trợ triển khai áp dụng Văn hóa an toàn thực phẩm

### Ví dụ 15: Các cuộc họp về an toàn thực phẩm dành cho toàn thể nhân viên

Cuộc họp về an toàn thực phẩm không chỉ dành cho cấp lãnh đạo mà còn được tổ chức cho toàn thể nhân viên.

Giải thích:

- Bằng việc tạo cơ hội để lắng nghe ý kiến từ hiện trường của tất cả các bộ phận, những cải tiến dựa trên điều kiện thực tế có thể được thực hiện một cách nhanh chóng.
- Việc cho phép nhân viên tham gia cuộc họp sẽ giúp dễ dàng phát hiện các vấn đề thực tế, từ đó nâng cao khả năng thực hiện các cải tiến và tăng cường tinh thần đoàn kết trong toàn Tổ chức.

Những điểm chính:

- Tổ chức các cuộc họp định kỳ, chia sẻ trước chương trình nghị sự và các tài liệu.
- Trong các cuộc họp, làm rõ quy trình "Đề xuất tại chỗ → Thực hiện → Báo cáo".
- Kết quả được phản hồi tới toàn thể nhân viên, trực quan hóa chu trình cải tiến.

## ④ Hệ thống đánh giá và cải tiến

### Ví dụ 16: Thẩm nhận hành động thông qua mục tiêu, đánh giá, kiểm tra an toàn thực phẩm

Mục tiêu an toàn thực phẩm của cá nhân được chia sẻ và lập thành văn bản vào đầu kỳ, sau đó được đánh giá vào cuối kỳ. Việc xây dựng văn hóa công sở hay phân bổ nguồn lực được xác nhận thông qua các cuộc kiểm tra và kết quả đó được báo cáo tới cấp quản lý.

Giải thích:

- Việc kết hợp thiết lập mục tiêu, đánh giá và kiểm tra sẽ giúp nâng cao hành vi của nhân viên, đồng thời duy trì văn hóa an toàn thực phẩm trong toàn Tổ chức.
- Việc báo cáo kết quả đánh giá và kiểm tra cho cấp quản lý sẽ giúp toàn Tổ chức có sự hiểu biết thống nhất và phân bổ nguồn lực hợp lý.

Những điểm chính:

- Thẩm nhận hành động thông qua chia sẻ và đánh giá mục tiêu cá nhân.
- Kiểm tra nhằm xác nhận việc duy trì văn hóa và tính hợp lý trong phân bổ nguồn lực.
- Báo cáo lên cấp quản lý nhằm thúc đẩy thống nhất ý kiến trong toàn Tổ chức.

## Sổ tay hỗ trợ triển khai áp dụng Văn hóa an toàn thực phẩm

### Ví dụ 17: Đánh giá các hoạt động thúc đẩy văn hóa an toàn thực phẩm

Đánh giá định kỳ tình hình hoạt động thúc đẩy văn hóa an toàn thực phẩm hàng ngày như sự tham gia của nhân viên, hoạt động cải tiến, tuân tra hiện trường, tham gia các cuộc họp, đóng góp ý kiến, cơ chế khen thưởng... Sử dụng phiếu khảo sát hoặc phiếu đánh giá bản thân, xác nhận những thay đổi trong ý thức, hành động của nhân viên. Kết quả đánh giá được phản hồi cho cấp quản lý hoặc nhân viên quản lý tại hiện trường.

Giải thích:

- Bằng cách đánh giá các hoạt động nên có thể kiểm tra được sự tuân thủ các quy tắc, các kết quả, mức độ tham gia và mức độ thâm nhập văn hóa an toàn thực phẩm của nhân viên.
- Thông qua đánh giá, việc làm rõ các điểm cải tiến hay việc phản ánh vào trong giáo dục/khen thưởng/điều hành cuộc họp sẽ giúp thúc đẩy văn hóa an toàn thực phẩm một cách liên tục.

Những điểm chính:

- Xác nhận tình hình hoạt động hàng ngày, sự tham gia của nhân viên bằng phiếu khảo sát hoặc phiếu đánh giá cá nhân.
- Báo cáo lên cấp quản lý, cấp lãnh đạo kết quả đánh giá.
- Phản ánh vào trong cải tiến các hoạt động hoặc kế hoạch giáo dục.
- Đánh giá định lượng, định tính các hành động chủ động hoặc các thay đổi trong ý thức của nhân viên.

### ⑤ Sai lầm và lưu ý

### Ví dụ 18: Lời nói, hành động, phương châm nhất quán của cấp lãnh đạo có ảnh hưởng tới văn hóa an toàn thực phẩm

Có Giám đốc của doanh nghiệp đã xác định phương châm thực hiện văn hóa an toàn thực phẩm. Tuy nhiên, tại hiện trường, lợi nhuận và hiệu quả lại được ưu tiên và coi trọng hơn an toàn thực phẩm khiến nhân viên không tin tưởng vào phương châm đó.

Giải thích:

- Ngay cả khi có phương châm nhưng nếu hành động của cấp lãnh đạo hay giải pháp tại hiện trường không thống nhất sẽ khó nhận được sự hiểu biết và tin cậy của nhân viên.
- Trong thâm nhập văn hóa an toàn thực phẩm, hành động của cấp lãnh đạo phải nhất quán với phương châm.

Những điểm chính:

- Cấp lãnh đạo không chỉ thể hiện bằng lời nói mà cần thể hiện bằng chi thị, quyết định hàng ngày.
- Tạo môi trường mà nhân viên có thể ưu tiên an toàn thực phẩm mà không cần do dự.
- Cấp lãnh đạo tham gia vào hoạt động tuân tra, cải tiến và thể hiện rõ ý thức an toàn thực phẩm.

## Sổ tay hỗ trợ triển khai áp dụng Văn hóa an toàn thực phẩm

### Ví dụ 19: Sai lầm khi chỉ tập trung vào KPI và số lượng

Việc đưa số lượng đề xuất cải tiến vào chỉ số đánh giá hiệu quả công việc (KPI) và cơ chế đánh giá sẽ dẫn đến là nhân viên ưu tiên đề xuất “số lượng”, khiến cho mục đích ban đầu của việc cải tiến và nâng cao ý thức về an toàn bị trì hoãn và làm giảm động lực.

Giải thích:

- Việc tập trung vào con số và số lượng sẽ làm suy giảm tính chủ động và chất lượng.
- Để thúc đẩy văn hóa an toàn thực phẩm, việc quan trọng là coi trọng chất lượng của đề xuất hơn là số lượng và coi trọng khả năng thâm nhuần của đề xuất trong thực tế.

Những điểm chính:

- Coi trọng chất lượng của đề xuất, khả năng thực hiện trong thực tế.
- Xác nhận khả năng áp dụng cải tiến tại hiện trường.
- Xây dựng một hệ thống cho phép nhân viên hiểu được ý nghĩa của các đề xuất.

### Ví dụ 20: Che giấu những mục tiêu không thể đạt được

Tại các công ty đã đặt mục tiêu không có khiêu nại, tình trạng báo cáo sai sự thật tràn lan vì nhân viên lo sợ việc đánh giá nhân sự sẽ bị hạ thấp.

Giải thích:

- Những mục tiêu không thể đạt được sẽ cản trở việc báo cáo trung thực.
- Cần phải có một hệ thống cho phép các vấn đề được báo cáo một cách trung thực và được sử dụng để cải tiến thay vì che giấu.

Những điểm chính:

- Chia sẻ chính xác tình hình hiện trường.
- Tạo môi trường cho phép báo cáo trung thực.

### Ví dụ 21: Trình độ quản lý thấp do hiểu sai các quy tắc chung

Tại một doanh nghiệp đã thiết lập các quy tắc trên toàn quốc, một số đơn vị trực thuộc đã thực hiện cách vận hành tiên tiến phù hợp với hiện trường nhưng lại hiểu sai rằng “mình đang làm quá mức cần thiết” dẫn đến việc làm giảm các tiêu chuẩn quản lý và gia tăng nguy cơ tai nạn.

Giải thích:

- Các quy tắc chung cần được hiểu và nhận thức phù hợp với tình hình thực tế tại từng đơn vị.
- Việc chỉ nhìn vào các hoạt động và nghĩ rằng “có thể đã làm quá” sẽ dẫn tới làn sóng hạ thấp trình độ quản lý và dẫn đến nguy cơ phá hủy văn hóa mà doanh nghiệp đã vun đắp.

Những điểm chính:

- Truyền đạt rõ ràng ý định và mục đích của quy tắc.
- Giúp nhân viên hiểu được bằng cách kết nối với các hoạt động hàng ngày.
- Tôn trọng sự nỗ lực của từng đơn vị và lan tỏa văn hóa đó.

### 5. HỎI & ĐÁP

---

#### ① Giải pháp đối với nhân viên quản lý hiện trường, nhân viên mới và nhân viên ngắn hạn

Câu hỏi 1: Cán bộ quản lý cần có giải pháp gì trong trường hợp tuyển mới lao động người nước ngoài?

Câu hỏi 2: Cán bộ quản lý nên làm gì trong trường hợp tuyển nhân viên ngắn hạn (ví dụ: trường hợp làm thêm chỉ 1 tiếng)?

Câu hỏi 3: Nhân viên nên làm gì nếu công việc làm thêm ngắn hạn thường xuyên bị thay thế, dẫn đến việc học tập không theo kịp?

Câu hỏi 4: Những nguyên tắc cơ bản nào về an toàn thực phẩm mà nhân viên mới cần biết đầu tiên?

#### ② Câu hỏi liên quan đến cán bộ quản lý, nhân viên chịu trách nhiệm tại hiện trường

Câu hỏi 5: Nên làm gì nếu trường hợp cán bộ quản lý chưa hiểu đầy đủ về tầm quan trọng của an toàn thực phẩm?

Câu hỏi 6: Nên làm gì nếu trường hợp có sự khác biệt lớn về ý thức an toàn giữa các nhân viên và có sự lo lắng về các trở ngại?

Câu hỏi 7: Nên làm gì trong trường hợp công việc hàng ngày bận rộn gây trì hoãn việc học tập và trau dồi kiến thức?

Câu hỏi 8: Nên làm gì trong trường hợp cơ sở vật chất và nguồn lực hạn chế, việc đầu tư gặp khó khăn?

Câu hỏi 9: Trường hợp phát hiện vi phạm nhỏ trong quá trình làm việc thì nên làm gì để khuyến khích cải tiến mà không gây khó chịu?

Câu hỏi 10: Nên làm gì trong trường hợp các biện pháp cải tiến, giáo dục trước đây không hiệu quả và bị lãng quên?

#### ③ Câu hỏi liên quan đến cấp điều hành, toàn bộ Tổ chức

Câu hỏi 11: Làm thế nào để thống nhất nếu có sự khác biệt về nhận thức của cấp điều hành với bộ phận làm việc tại hiện trường?

Câu hỏi 12: Làm thế nào để truyền đạt cùng một văn hóa an toàn thực phẩm đến cấp điều hành và bộ phận làm việc tại hiện trường?

Câu hỏi 13: Có nên thay đổi nội dung giáo dục và kỳ vọng đối với cấp quản lý và nhân viên nói chung không?

Câu hỏi 14: Nên làm gì để nhất quán văn hóa và làm cho thấm nhuần trong trường hợp vai trò và trách nhiệm của mỗi vị trí khác nhau?

Câu hỏi 15: Nên làm gì để toàn thể một công ty có nhiều bộ phận, nhà máy tuân thủ cùng một tiêu chuẩn?

Câu hỏi 16: Điều gì cần thiết để xây dựng văn hóa an toàn thực phẩm lâu dài?

Câu hỏi 17: Văn hóa an toàn thực phẩm phát triển và gắn bó với hiện trường như thế nào?

Câu hỏi 18: Cần thời gian bao lâu để phát triển văn hóa an toàn thực phẩm?

Câu hỏi 19: Nên làm thế nào để xây dựng chương trình thực hành tốt nhất (best practice) trong văn hóa an toàn thực phẩm?

#### ④ Câu hỏi liên quan đến bên ngoài Tổ chức và các bên liên quan

Câu hỏi 20: Nếu phát hiện lỗi khi giao hàng, làm thế nào để đảm bảo lỗi đó được báo cáo ngay lập tức?

Câu hỏi 21: Khi xảy ra bất thường hoặc khiếu nại, cần ưu tiên xử lý nhanh chóng vấn đề nào tại hiện trường?

Câu hỏi 22: “Just culture – Văn hóa công bằng” là gì?

Câu hỏi 23: An toàn tâm lý là gì? Nên làm gì tại hiện trường?

## Sổ tay hỗ trợ triển khai áp dụng Văn hóa an toàn thực phẩm

### ① Giải pháp liên quan đến nhân viên phụ trách hiện trường, nhân viên mới, nhân viên ngắn hạn

**Câu hỏi 1: Cán bộ quản lý cần có giải pháp gì trong trường hợp tuyển mới lao động người nước ngoài?**

Trả lời 1: Chúng tôi quan tâm đến sự khác biệt về ngôn ngữ và văn hóa, đồng thời truyền đạt những kiến thức cơ bản về an toàn thực phẩm theo cách mà bất cứ ai cũng có thể hiểu được. Chúng tôi cung cấp tài liệu hướng dẫn và thông báo bằng nhiều ngôn ngữ, hướng dẫn thực hành tại hiện trường bên cạnh các bài giảng. Chúng tôi tạo ra một môi trường - nơi mà nhân viên cảm thấy thoải mái khi đặt câu hỏi, được tư vấn và chúng tôi có hệ thống để quan sát và phản hồi về hành động của nhân viên.

Những điểm chính:

- Giáo dục và giao tiếp có quan tâm đến yếu tố ngôn ngữ, văn hóa.
- Bài giảng và thực hành tại hiện trường đảm bảo sự hiểu biết.
- Xây dựng một môi trường có thể tiếp thu các ý kiến, câu hỏi; xác nhận hành động và cải tiến.

**Câu hỏi 2: Cán bộ quản lý nên làm gì trong trường hợp tuyển nhân viên ngắn hạn (ví dụ: trường hợp làm thêm chỉ 1 tiếng)?**

Trả lời 2: Chúng tôi giáo dục kỹ lưỡng cho nhân viên về các nguyên tắc cơ bản về an toàn thực phẩm. Chúng tôi truyền đạt bằng lời nói và bằng cách niêm yết thông báo những điểm lưu ý kiểm tra trước khi bắt đầu công việc và cùng nhau xác nhận lại các quy trình tại hiện trường. Chúng tôi tạo ra một cơ chế trong đó luôn có người theo dõi và kiểm tra công việc.

Những điểm chính:

- Triệt để thực hiện các quy tắc cơ bản ngay cả trong thời gian ngắn.
- Cùng nhau kiểm tra hiện trường và giám sát hành động.
- Cơ chế theo dõi để ngăn ngừa thiệt hại và sai sót.

**Câu hỏi 3: Nhân viên nên làm gì nếu công việc làm thêm ngắn hạn thường xuyên bị thay thế, dẫn đến việc học tập không theo kịp?**

Trả lời 3: Chúng tôi chuẩn bị các chương trình giáo dục ngắn hạn, trọng tâm vào các hành động an toàn thực phẩm quan trọng. Chúng tôi lập các tài liệu hướng dẫn, thông báo, video để học viên có thể tự học và nhân viên giàu kinh nghiệm ở hiện trường sẽ kiểm tra và hướng dẫn học viên.

Những điểm chính:

- Chuẩn bị chương trình giáo dục ngắn hạn, chú trọng vào các hành động quan trọng.
- Tài liệu hướng dẫn, niêm yết thông báo, video hỗ trợ cho quá trình tự học.
- Người có kinh nghiệm tại hiện trường sẽ hướng dẫn, kiểm tra.

**Câu hỏi 4: Những nguyên tắc cơ bản nào về an toàn thực phẩm mà nhân viên mới cần biết đầu tiên?**

Trả lời 4: Chúng tôi tập trung vào các nguyên tắc cơ bản cần tuân thủ trong công việc hàng ngày. Chúng tôi ưu tiên các hành động liên quan trực tiếp đến rủi ro, chẳng hạn như rửa tay, khử trùng,

## Sổ tay hỗ trợ triển khai áp dụng Văn hóa an toàn thực phẩm

ngăn ngừa lây nhiễm chéo và ngăn ngừa trộn lẫn vật lạ và chúng tôi sẽ cho học viên học các nội dung khác theo từng giai đoạn thông qua thực hành.

Những điểm chính:

- Tập trung vào những hành động cơ bản cần tuân thủ trong công việc hàng ngày.
- Ưu tiên các hành động liên quan trực tiếp tới rủi ro.
- Các nội dung khác thì học từng bước thông qua thực hành.

### ② Câu hỏi liên quan đến cán bộ quản lý, nhân viên chịu trách nhiệm tại hiện trường

**Câu hỏi 5: Nên làm gì nếu trường hợp cán bộ quản lý chưa hiểu đầy đủ về tầm quan trọng của an toàn thực phẩm?**

Trả lời 5: Điều cần thiết là cán bộ quản lý phải hiểu đây là vấn đề liên quan trực tiếp đến họ. Ban điều hành hay người sử dụng sổ tay hướng dẫn sẽ cung cấp các ví dụ và thông điệp, xây dựng một hệ thống để cán bộ quản lý có thể hướng dẫn tại hiện trường và thực hiện các cải tiến.

Những điểm chính:

- Cán bộ quản lý hiểu đây là vấn đề liên quan trực tiếp tới mình.
- Ban điều hành hay người dùng sổ tay này đưa ra các ví dụ, thông điệp.
- Xây dựng một hệ thống để cán bộ quản lý có thể hướng dẫn tại hiện trường và thực hiện cải tiến.

**Câu hỏi 6: Nên làm gì nếu trường hợp có sự khác biệt lớn về ý thức an toàn giữa các nhân viên và có sự lo lắng về các trở ngại?**

Trả lời 6: Chúng tôi sẽ thể hiện các tiêu chuẩn chung về hành động, đồng thời xác nhận và chia sẻ chúng tại hiện trường. Chúng tôi sử dụng những nhân viên có ý thức cao làm hình mẫu và điều chỉnh những khác biệt thông qua đánh giá lại và thảo luận.

Những điểm chính:

- Làm rõ các tiêu chuẩn hành động để toàn thể nhân viên có thể tuân thủ.
- Sử dụng nhân viên có ý thức cao làm hình mẫu.
- Điều chỉnh những khác biệt thông qua đánh giá lại và thảo luận.
- Cấp lãnh đạo cùng tham gia.

**Câu hỏi 7: Nên làm gì trong trường hợp công việc hàng ngày bận rộn gây trì hoãn việc học tập và trau dồi kiến thức?**

Trả lời 7: Chúng tôi kết hợp giáo dục và xác nhận vào công việc hàng ngày. Các cuộc họp buổi sáng, xác nhận trước khi làm việc, danh sách kiểm tra... có thể được thực hiện trong thời gian ngắn và cán bộ quản lý sẽ chủ động hướng dẫn.

Những điểm chính:

- Kết hợp giáo dục và xác nhận vào công việc hàng ngày.
- Sử dụng các phương pháp có thể thực hiện trong thời gian ngắn.

## Sổ tay hỗ trợ triển khai áp dụng Văn hóa an toàn thực phẩm

- Cán bộ quản lý chủ động thực hiện và hướng dẫn.

### **Câu hỏi 8: Nên làm gì trong trường hợp cơ sở vật chất và nguồn lực hạn chế, việc đầu tư gặp khó khăn?**

Trả lời 8: Chúng tôi có những giải pháp từ những các rủi ro có mức độ ưu tiên cao và đưa ra các phương pháp khả thi thực hiện tại hiện trường. Các cải tiến được thực hiện theo từng giai đoạn để xây dựng văn hóa an toàn vững chắc.

Những điểm chính:

- Hướng dẫn từ những rủi ro có mức độ ưu tiên cao.
- Đưa ra những phương pháp khả thi thực hiện tại hiện trường.
- Thực hiện thông qua cải tiến từng bước.

### **Câu hỏi 9: Trường hợp phát hiện vi phạm nhỏ trong quá trình làm việc thì nên làm gì để khuyến khích cải tiến mà không gây khó chịu?**

Trả lời 9: Chúng tôi tập trung vào hành động và giải thích chi tiết mà không đổ lỗi do nguyên nhân về nhân cách, hướng dẫn cho nhân viên hành động đúng và cùng nhau xác nhận phương pháp cải tiến.

Những điểm chính:

- Tập trung vào hành động.
- Giải thích chi tiết những điểm sai và ảnh hưởng của chúng.
- Cùng nhau xác nhận hành động đúng và các phương pháp cải tiến.

### **Câu hỏi 10: Nên làm gì trong trường hợp các biện pháp cải tiến, giáo dục trước đây không hiệu quả và bị lãng quên?**

Trả lời 10: Việc giáo dục và cải tiến được lồng ghép liên tục vào các công việc hàng ngày. Cấp lãnh đạo giám sát các hành động, phản hồi, đưa ra ví dụ thực tiễn và đánh giá lại tại hiện trường.

Những điểm chính:

- Lồng ghép giáo dục, cải tiến vào các công việc hàng ngày.
- Cấp lãnh đạo giám sát và đưa ra phản hồi.
- Lập các ví dụ thực tiễn và đánh giá lại.

## **③ Câu hỏi liên quan đến cấp điều hành và toàn bộ Tổ chức**

### **Câu hỏi 11: Làm thế nào để thống nhất nếu có sự khác biệt về nhận thức của cấp điều hành với bộ phận làm việc tại hiện trường?**

Trả lời 11: Chúng tôi truyền đạt rõ ràng các phương châm và kỳ vọng của mình, đồng thời tạo cơ hội lắng nghe ý kiến của nhân viên tại hiện trường. Bằng cách đưa ra các ví dụ về hành vi, lặp lại thực hành và phản hồi, nhân viên có thể điều chỉnh ý thức của mình.

## Sổ tay hỗ trợ triển khai áp dụng Văn hóa an toàn thực phẩm

Những điểm chính:

- Truyền đạt chính xác phương châm và kỳ vọng.
- Tạo cơ hội hai chiều để lắng nghe ý kiến của nhân viên tại hiện trường.
- Các ví dụ hành động và phản hồi sẽ giúp hiểu sâu sắc hơn.
- Cấp lãnh đạo thể hiện cam kết an toàn thực phẩm hàng ngày.

### **Câu hỏi 12: Làm thế nào để truyền đạt cùng một văn hóa an toàn thực phẩm đến cấp điều hành và bộ phận làm việc tại hiện trường?**

Trả lời 12: Chúng tôi đồng bộ các mục tiêu và kỳ vọng trên toàn công ty. Chúng tôi đưa ra quan điểm mang tính chiến lược cho cấp điều hành, đưa ra các ví dụ hành động chi tiết cho hiện trường. Chúng tôi sẽ phản ánh các câu hỏi và ý kiến thông qua các cuộc giao lưu định kỳ để đảm bảo sự hiểu biết nhất quán.

Những điểm chính:

- Đồng bộ các mục tiêu và kỳ vọng trên toàn công ty.
- Đưa ra chiến lược cho cấp điều hành, đưa ra ví dụ cho hiện trường.
- Thống nhất sự hiểu biết và ý thức qua giao lưu hai chiều.

### **Câu hỏi 13: Có nên thay đổi nội dung giáo dục và kỳ vọng đối với cấp quản lý và nhân viên nói chung không?**

Trả lời 13: Chúng tôi điều chỉnh nội dung giáo dục và kỳ vọng theo từng vai trò. Cán bộ quản lý tập trung vào hướng dẫn và cải thiện, trong khi nhân viên tập trung vào các hành động cụ thể. Tuy nhiên, chúng tôi đảm bảo rằng mọi nhân viên đều hiểu triết lý và văn hóa cơ bản của công ty.

Những điểm chính:

- Điều chỉnh nội dung giáo dục và kỳ vọng theo từng vai trò.
- Cán bộ quản lý tập trung vào hướng dẫn, cải tiến.
- Nhân viên tập trung vào các hành động hàng ngày.
- Đồng bộ triết lý và văn hóa cơ bản cho toàn bộ nhân viên.

### **Câu hỏi 14: Nên làm gì để nhất quán văn hóa và làm cho thấm nhuần trong trường hợp vai trò và trách nhiệm của mỗi vị trí khác nhau?**

Trả lời 14: Chúng tôi sẽ đề ra triết lý chung, tiêu chuẩn hành động và làm rõ trách nhiệm cụ thể theo từng vị trí. Chúng tôi duy trì sự hiểu biết chung về văn hóa thông qua việc đánh giá lại và chia sẻ các đánh giá đó.

Những điểm chính:

- Thể hiện triết lý chung và tiêu chuẩn hành động tới toàn nhân viên.
- Làm rõ vai trò và kỳ vọng theo từng vị trí.
- Duy trì sự hiểu biết chung thông qua đánh giá lại và chia sẻ đánh giá đó.

## Sổ tay hỗ trợ triển khai áp dụng Văn hóa an toàn thực phẩm

### Câu hỏi 15: Nên làm gì để toàn thể một công ty có nhiều bộ phận, nhà máy tuân thủ cùng một tiêu chuẩn?

Trả lời 15: Các phương châm và trình tự chung được lập thành văn bản và phổ biến rộng rãi. Mỗi bộ phận chỉ định một người phụ trách để thường xuyên đánh giá và chia sẻ thông tin. Bất kỳ sự khác biệt nào giữa các quy tắc tại hiện trường và các tiêu chuẩn chung đều được điều chỉnh và Ban lãnh đạo xác nhận tính thống nhất này.

Những điểm chính:

- Lập thành văn bản và phổ biến rộng rãi phương châm và trình tự chung.
- Mỗi bộ phận chỉ định một người phụ trách để đánh giá và chia sẻ thông tin.
- Điều chỉnh sự khác biệt giữa quy tắc tại hiện trường và quy định chung.
- Cấp lãnh đạo xác nhận thường xuyên tính thống nhất.

### Câu hỏi 16: Điều gì cần thiết để xây dựng văn hóa an toàn thực phẩm lâu dài?

Trả lời 16: Việc tạo thành thói quen và tham gia thường xuyên rất cần thiết. Cần thể hiện quyết tâm của cấp lãnh đạo, lặp lại các hành động an toàn trong công việc hàng ngày, đánh giá định kỳ hoạt động giáo dục và cải tiến.

Những điểm chính:

- Cấp lãnh đạo thể hiện an toàn thực phẩm hàng ngày.
- Tạo thành thói quen hành động an toàn trong công việc hàng ngày.
- Đánh giá lại định kỳ hoạt động giáo dục và cải tiến.

### Câu hỏi 17: Văn hóa an toàn thực phẩm phát triển và gắn bó với hiện trường như thế nào?

Trả lời 17: Chúng tôi tiếp tục chia sẻ nhận thức chung trong toàn công ty rằng "cung cấp thực phẩm an toàn là điều quan trọng". Điều quan trọng là tạo ra một môi trường nơi nhân viên hiểu được mối liên hệ giữa công việc của họ và an toàn thực phẩm, đồng thời có thể suy nghĩ và hành động một cách chủ động.

Mô hình phát triển văn hóa an toàn thực phẩm (3 cấp độ) gồm: Mức độ ý thức và hành động liên quan đến an toàn thực phẩm được phát triển trong một Tổ chức được phân loại thành ba cấp độ sau.

Cấp độ	Không khí xung quanh và hành động	Đặc trưng	Kết quả	Vấn đề
1: Giai đoạn tuân thủ theo tính hình thức	- Nguyên tắc hấp nhận "tuân thủ bằng mọi giá". - Khi nói đến việc rửa tay là chỉ cần nhìn vào một	—	—	- Ngay cả khi các quy tắc dường như đang được tuân thủ, mọi người vẫn không thể

## Sổ tay hỗ trợ triển khai áp dụng Văn hóa an toàn thực phẩm

	<p>tấm áp phích và làm theo đúng như vậy.</p> <p>- Khi có vấn đề gì xảy ra, chỉ cần "chờ chỉ thị từ cấp trên."</p>			<p>hành động trong trường hợp khẩn cấp.</p> <p>- Nếu không hiểu biết sâu về ý nghĩa của an toàn thì cải tiến khó thực hiện được.</p>
2 : Giai đoạn cá nhân tự suy nghĩ và thực hiện	<p>- Hiểu lí do “tại sao trình tự này cần thiết” và tiến hành thực hiện.</p> <p>- Việc kiểm tra, đánh giá được chủ động thực hiện, những điểm được phát hiện sẽ được chia sẻ.</p> <p>- Nội dung báo cáo cũng bao gồm “nguyên nhân và cải tiến như thế nào”.</p>	<p>- Quy tắc trở thành thói quen, việc trò chuyện với những người xung quanh cũng trở nên sôi nổi hơn.</p> <p>- Các rào cản trong Tổ chức dần dần được xóa bỏ, nhân viên có thể chủ động thực hiện.</p>	—	<p>- Sự liên kết các thành viên trong nhóm, sự thống nhất giá trị quan trọng trong toàn bộ Tổ chức sẽ trở thành vấn đề sau này.</p>
3 : Giai đoạn bên rề của văn hóa	<p>- An toàn thực phẩm được toàn thể nhân viên hiểu biết và có thể nói chuyện “như một điều đương nhiên”.</p> <p>- Các ý tưởng và đề xuất cải tiến được chia sẻ giữa các bộ phận.</p> <p>- Khi sự cố xảy ra, thông tin được lan truyền nhanh chóng và tất cả các bên liên quan có thể hành động.</p>	<p>- Văn hóa "học hỏi lẫn nhau" và "hợp tác với nhau" vượt qua mọi ranh giới về cấp bậc và các bộ phận.</p> <p>- Xây dựng một hệ thống cho phép mọi người chia sẻ và đánh giá ngay cả những trải nghiệm thành công nhỏ nhất, tạo ra một luồng hoạt động hiệu quả.</p>	<p>- Số vụ tai nạn và sự cố giảm, nhân viên được phát triển khả năng phòng ngừa trước khi sự cố xảy ra.</p> <p>- Cả nhân viên mới và nhân viên kỳ cựu đều có thể kể về vai trò, ý nghĩa của bản thân mình.</p>	—

### Câu hỏi 18: Cần thời gian bao lâu để phát triển văn hóa an toàn thực phẩm?

Trả lời 18: Việc tạo ra một môi trường mà tất cả nhân viên trong Tổ chức đều có cùng giá trị quan và niềm tin cần một khoảng thời gian nhất định và điều này không thể đạt được trong thời gian ngắn. Điều quan trọng là phải kiên trì và liên tục nỗ lực vì điều này.

Những điểm chính:

- Không thể hình thành trong thời gian ngắn.
- Mục tiêu là thống nhất được giá trị quan, triết lý, hành động của toàn thể nhân viên trong Tổ chức.

# Sổ tay hỗ trợ triển khai áp dụng Văn hóa an toàn thực phẩm

- Cần phải nỗ lực liên tục và kiên trì.

## Câu hỏi 19: Nên làm thế nào để xây dựng chương trình thực hành tốt nhất (best practice) trong văn hóa an toàn thực phẩm?

Trả lời 19: Chúng tôi thiết kế và vận hành một nền tảng văn hóa dựa trên một trục gồm bảy yếu tố bắt nguồn từ thực tiễn tại hiện trường. Điều quan trọng là phải bắt đầu bằng việc tích lũy những ví dụ thành công nhỏ.

Những điểm chính:

- Bắt đầu bằng những biện pháp cụ thể có thể thực hiện được tại hiện trường, chứ không chỉ là những ý tưởng trừu tượng.
- Nhân viên tại hiện trường là chủ thể gắn với thực tiễn tại hiện trường.
- Triển khai các ví dụ thành công nhỏ trong toàn công ty, tăng tốc phát triển thành văn hóa.
- Việc chia sẻ những trải nghiệm thành công sẽ thúc đẩy tinh thần chủ động của nhân viên và dẫn đến những hành động cải tiến hơn nữa.

Bảy yếu tố hỗ trợ văn hóa (Thực hành):

Yếu tố	Nội dung hoạt động cụ thể
Tính toàn vẹn (Integrity)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Thu thập ý kiến từ hiện trường và phản hồi kịp thời.</li><li>• Tổ chức các cuộc họp chung giữa các bên liên quan.</li><li>• Hỗ trợ mang tính có tổ chức các hoạt động an toàn thực phẩm.</li></ul>
Phân bổ nguồn lực (Resources)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Xây dựng hệ thống mang tính tiên đề về sự hợp tác với các bộ phận khác.</li><li>• Phân bổ nguồn lực cần thiết theo kế hoạch.</li></ul>
Tính minh bạch (Transparency)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ngăn chặn việc che giấu thông tin và khuyến khích báo cáo.</li><li>• Áp dụng chế độ khen thưởng đối với những thất bại hoặc bài học kinh nghiệm.</li><li>• Chia sẻ tích cực các ví dụ của các ngành nghề khác và các phát hiện nội bộ.</li></ul>
Lòng biết ơn (Gratitude)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Thể hiện lòng biết ơn thông qua giấy khen, vật kỉ niệm hoặc trao nhiệm vụ đặc biệt...</li><li>• Xây dựng một "văn hóa công bằng" (Just Culture) tập trung vào "tìm kiếm nguyên nhân" thay vì "đổ lỗi trách nhiệm".</li></ul>
Khả năng thích ứng (Adaptability)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Đảm bảo một môi trường đối thoại tự do dựa trên đánh giá rủi ro.</li><li>• Đánh giá chương trình do các chuyên gia bên ngoài thực hiện.</li></ul>

## Sổ tay hỗ trợ triển khai áp dụng Văn hóa an toàn thực phẩm

Khả năng tiếp cận (Accessibility)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lãnh đạo cấp cao đóng vai trò là "bộ mặt của an toàn thực phẩm" và có tiếp xúc trực tiếp với hiện trường.</li><li>• Tạo môi trường để trao đổi ý kiến thông qua hình thức họp hoặc tư vấn trực tiếp giữa hai người.</li><li>• Đảm bảo tiếp cận thông tin dễ dàng.</li></ul>
Đánh giá (Assessment)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Đánh giá bản thân và người khác định kỳ do lãnh đạo cấp cao thực hiện.</li><li>• Làm rõ các phương châm an toàn thực phẩm và phổ biến chúng trong toàn công ty.</li></ul>

### ④ Liên quan đến bên ngoài Tổ chức và các bên liên quan

#### Câu hỏi 20: Nếu phát hiện lỗi khi giao hàng, làm thế nào để đảm bảo lỗi đó được báo cáo ngay lập tức?

Trả lời 20: Chúng tôi xem xét các báo cáo như “một cơ hội để cải tiến” và truyền đạt chúng như một cách để đưa ra hành động giải quyết, chứ không phải là một lời khiển trách. Chúng tôi xây dựng một hệ thống giúp việc báo cáo trở nên dễ dàng và hành động báo cáo được ghi nhận bằng phản hồi và lòng biết ơn.

Những điểm chính:

- Coi báo cáo là cơ hội để cải tiến.
- Xây dựng hệ thống giúp báo cáo trở nên dễ dàng.
- Ghi nhận hành động báo cáo, có cảm ơn và phản hồi.

#### Câu hỏi 21: Khi xảy ra bất thường hoặc khiếu nại, cần ưu tiên xử lý nhanh chóng vấn đề nào tại hiện trường?

Trả lời 21: Trước tiên, đảm bảo an toàn (ngăn ngừa thiệt hại và nguy cơ lan rộng) là ưu tiên hàng đầu. sau đó, chúng tôi xác định và cách ly phạm vi có vấn đề, báo cáo ngay lập tức cho cấp trên và các bộ phận liên quan. Việc chuẩn hóa các quy trình ứng phó ban đầu giúp cho việc thực hiện sẽ được diễn ra nhanh chóng.

Những điểm chính:

- Đảm bảo an toàn (ngăn ngừa thiệt hại và nguy cơ lan rộng).
- Xác định và cách ly phạm vi có vấn đề.
- Báo cáo ngay lập tức với cấp trên và các bộ phận liên quan.
- Tiêu chuẩn hóa quy trình ứng phó ban đầu.

#### Câu hỏi 22: “Just culture – Văn hóa công bằng” là gì?

Trả lời 22: “Just Culture” (văn hóa công bằng) là “văn hóa không đổ lỗi cho sai lầm mà là hiểu chính xác nguyên nhân để tiến hành cải tiến”.

Mục đích – Kết quả:

- Để nhân viên cảm thấy yên tâm khi báo cáo lỗi hoặc khiếm khuyết.

## Sổ tay hỗ trợ triển khai áp dụng Văn hóa an toàn thực phẩm

- Học hỏi và cải tiến trong toàn Tổ chức.
- Một môi trường làm việc tập trung vào cải tiến quy trình, chứ không phải tập trung vào cá nhân.

Ví dụ:

- Người báo cáo sự cố lẫn vật lạ không bị xử lý mà sẽ được khen thưởng.
- Rút kinh nghiệm từ những thất bại, chia sẻ những cải tiến về quy trình và tăng cường công tác giáo dục.

Những điểm chính:

- Các hành vi vi phạm cố ý và sai phạm nghiêm trọng sẽ bị xử lý theo trách nhiệm.
- Sự bất cẩn và sai sót của con người sẽ không bị xử lý và các biện pháp để ngăn ngừa sự tái diễn sẽ được xem xét.
- Tập trung vào quy trình hơn là cá nhân để thúc đẩy học tập trong Tổ chức.

### Câu hỏi 23: An toàn tâm lý là gì? Nên làm gì tại hiện trường?

Trả lời 23: Chúng tôi hướng đến việc tạo ra một môi trường nơi mọi người có thể cảm thấy an toàn khi báo cáo các lỗi và các nghi vấn.

Mục đích – Kết quả:

- Có thể hành động mà không sợ báo cáo.
- Có thể phát hiện, cải tiến nhanh chóng cả những vấn đề nhỏ.
- Thúc đẩy tính chủ động của nhân viên.

Việc cần làm tại hiện trường:

- Coi các báo cáo là cơ hội để cải tiến hơn là khiển trách.
- Chia sẻ các thất bại nhỏ và thảo luận các biện pháp cải tiến.
- Khen ngợi người báo cáo và đánh giá hành động đúng.

Những điểm chính:

- Một môi trường mà sai sót được báo cáo mà không cần che giấu.
- Làm cho mọi người cảm thấy rằng việc báo cáo sẽ mang lại những cải tiến.
- Thúc đẩy phát triển văn hóa thông qua những trải nghiệm thành công.

## 6. THÔNG TIN THAM KHẢO VÀ CÁC TRANG LIÊN KẾT

---

Hiệp hội Quản lý An toàn Thực phẩm Nhật Bản

<https://www.jfsm.or.jp/>

Công cụ Văn hóa An toàn Thực phẩm FCP, Bộ Nông – Lâm – Thủy sản Nhật Bản

[https://www.maff.go.jp/j/shokusan/fcp/other\\_tools/250331.html](https://www.maff.go.jp/j/shokusan/fcp/other_tools/250331.html)

Văn bản ý kiến – Sáng kiến An toàn Thực phẩm toàn cầu (Global Food Safety Initiative)

<https://mygfsi.com/wp-content/uploads/2022/06/GFSI-Food-Safety-Culture-Full-Japanese.pdf>

Bản quyền của tài liệu này thuộc về Hiệp hội Quản lý An toàn Thực phẩm Nhật Bản. Trường hợp độc giả muốn sử dụng nội dung trong tài liệu hướng dẫn này, xin vui lòng liên hệ trước theo thông tin sau:

## **HIỆP HỘI QUẢN LÝ AN TOÀN THỰC PHẨM NHẬT BẢN (JFSM)**

Địa chỉ: THE HUB Ginza OCT, Phòng 605

〒104-0042 Tokyo, Chuo-ku, Ginza 8-chome, 17-5

Tel: 03-6268-9691      Email: info@jfsm.or.jp

Nghiêm cấm sao chép hoặc sử dụng trái phép tài liệu này, ngoại trừ các trường hợp ngoại lệ theo Luật Bản quyền.

**Disclaimer** : This translated document is provided for information purposes only. In the event of a difference of interpretation or a dispute, the original Japanese version of this document is binding.

**Tuyên bố từ chối trách nhiệm:** Tài liệu dịch này chỉ được cung cấp với mục đích thông tin. Trong trường hợp có sự khác biệt về cách hiểu hoặc tranh chấp, phiên bản gốc bằng tiếng Nhật của tài liệu này sẽ có giá trị ràng buộc.