

ΤΕΙ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
«Η ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΣΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΟΥΖΙΝΑ ΣΤΙΣ
ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ»



ΤΣΑΜΗ ΑΛΕΞΑΝΔΡΑ- ΒΑΡΒΑΡΑ

ΕΠΟΠΤΕΥΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ : ΣΩΤΗΡΟΠΟΥΛΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ

ΠΑΤΡΑ, 2016

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Επιλέγω να εκφράσω τις ευχαριστίες μου στον εποπτεύοντα καθηγητή μου κύριο Σωτηρόπουλο Γεώργιο για την πολύτιμη στήριξη του κατά τη διάρκεια εκπόνηση της πτυχιακής μου εργασίας.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	5
ABSTRACT.....	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	7
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΟΥΖΙΝΑΣ.....	7
1.1 ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	7
1.2 ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ.....	7
1.3 ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ.....	10
1.4 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ...	14
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	17
Η ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΤΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ ΣΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΟΥΖΙΝΑ	17
2.1 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ	17
2.2 Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ	20
2.3 Ο ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΤΑ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΑ ΤΜΗΜΑΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ	23
2.4 ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΤΩΝ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ	24
2.4.1 ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ.....	25
2.4.2 ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΑΡΑΛΑΒΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ.....	26
2.4.3 ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ.....	26
2.4.4 ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ.....	27
2.4.5 ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ	28
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	29
ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΟ ΤΜΗΜΑ	29
3.1 ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΤΟΥ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ...	29

3.1.1 ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ	31
3.1.2 ΔΙΑΚΟΣΜΗΣΗ ΚΑΙ ΑΙΣΘΗΤΙΚΗ ΧΩΡΩΝ	32
3.1.3 ΥΛΙΚΑ ΚΑΙ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΧΩΡΩΝ.....	33
3.2 ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	35
3.2.1 ΕΠΠΛΑ	36
3.3 ΤΜΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΩΝ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ .	41
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	45
ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΥΓΙΕΙΝΗ	45
4.1 ΓΕΝΙΚΑ.....	45
4.2 ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ISO.....	46
4.3 ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ HACCP.....	48
4.4 ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΟΦΕΛΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ HACCP	50
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5	52
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	52
ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	52
ΔΕΙΓΜΑ.....	52
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	53
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	72
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ – ΠΗΓΕΣ	73
ΞΕΝΗ	75

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα πτυχιακή εργασία πραγματεύεται την οικονομία στην επαγγελματική κουζίνα μέσα από μια ενδελεχή έρευνα σε στελέχη ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.

Στο πρώτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η οργάνωση της επαγγελματικής κουζίνας και ο διαχωρισμός των επισιτιστικών επιχειρήσεων.

Στο δεύτερο κεφάλαιο αναλύεται ο έλεγχος στην επαγγελματική κουζίνα, η διαδικασία του ελέγχου και ο έλεγχος στα επισιτιστικά τμήματα των ξενοδοχειακών μονάδων στην προμήθεια, τη διακίνηση και την αποθήκευση των τροφίμων.

Στο τρίτο κεφάλαιο αναλύεται η λειτουργία του επισιτιστικού τμήματος και η αισθητική του χώρου και του προσωπικού.

Στο τέταρτο κεφάλαιο αναλύεται το σημαντικότερο κομμάτι της υγιεινής και ασφάλειας στις επισιτιστικές μονάδες και η διαχείριση του των προτύπων ISO και HACCP.

Στο πέμπτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η μεθοδολογία της έρευνας που ακολουθήθηκε ενώ στο έκτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αναλυτικά αποτελέσματα της έρευνας.

Τέλος παρουσιάζονται τα συμπεράσματα της μελέτης και η εκτενής βιβλιογραφία που χρησιμοποιήθηκε.

ABSTRACT

This thesis deals with the economy in the professional kitchen through a thorough survey of hotel managers.

The first chapter presents the organization of the professional kitchen and separate the food business.

The second chapter analyzes the control in the professional kitchen, the process of monitoring and control in the food departments of hotels in sourcing, handling and storage of food.

The third chapter analyzes the operation of food portion and the aesthetics of space and staff.

The fourth chapter analyzes the most important piece of health and safety in food plants and the management of ISO and HACCP.

The fifth chapter presents the research methodology followed while the sixth chapter presents the detailed results of the survey.

Finally presented the conclusions of the study and an extensive bibliography used

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΟΥΖΙΝΑΣ

1.1 ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Με τον όρο «επισιτιστική επιχείρηση» ή αλλιώς «εστιατόριο» ή «επαγγελματική κουζίνα» εννοούμε το περιβάλλον στο οποίο παρέχεται η δυνατότητα στον επισκέπτη να καταναλώσει φαγητό και ποτό. Τέτοιου είδους επιχειρήσεις βρίσκονται και στα ξενοδοχειακά συγκροτήματα οι οποίες πολλές φορές είναι εκμετάλλευση των ίδιων των συγκροτημάτων ενώ άλλες είναι υπό την εκμετάλλευση ιδιωτών που τις νοικιάζουν. (Αμβροσιάδης, 2001)



1.2 ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Ο διοικητικός τομέας των επισιτιστικών επιχειρήσεων έχει σαν βασικό στόχο την μέγιστη αποδοτικότητα τους. Γι αυτό το λόγο δίνεται

ιδιαίτερη σημασία στην λειτουργία αυτού του τομέα. Το πρώτο βήμα που πρέπει να πραγματοποιηθεί είναι ο προσδιορισμός των αντικειμενικών σκοπών και στη συνέχεια ακολουθεί η υλοποίηση και επίτευξη αυτών των σκοπών στο έμμεσο και στο άμεσο μέλλον. Το σημαντικότερο εργαλείο αυτού του τομέα είναι η πρόβλεψη πάνω στην οποία στηρίζεται ενώ η υποχρέωση της κάθε επιχείρησης είναι να προγραμματίζει τις δραστηριότητές της. (Ηγουμενάκης, 1991)

Στα πλαίσια του προγράμματος δραστηριοτήτων των επιχειρήσεων αυτού του είδους περιλαμβάνονται:

- Η εξέλιξη της πορείας των δραστηριοτήτων.
- Οι στόχοι που πρέπει να επιτευχθούν.
- Η διαδικασία που θα αναπτυχθούν οι δραστηριότητες.
- Τα μέσα που θα χρησιμοποιηθούν για την υλοποίηση των δραστηριοτήτων. (Λαλούμης, 1996)

Για να υλοποιηθούν αυτές οι δραστηριότητες χρησιμοποιούνται ορισμένα προγράμματα τα οποία είναι:

- Ø Το πρόγραμμα παραγωγής: στο συγκεκριμένο πρόγραμμα προβλέπονται σε μια επιχείρηση η παραγωγή, η μεταποίηση και η προσφορά των υπηρεσιών και των προϊόντων της επιχείρησης.
- Ø Το πρόγραμμα πωλήσεων: στο συγκεκριμένο πρόγραμμα δίνεται βάση στις προβλέψεις των πωλήσεων της επιχείρησης μέσα σε ένα συγκεκριμένο διάστημα ανάλογα με την υφιστάμενη κατάσταση της αγοράς.
- Ø Το πρόγραμμα εφοδιασμού: στο συγκεκριμένο πρόγραμμα προβλέπεται ο εφοδιασμός της επιχείρησης στον οποίο

περιλαμβάνονται τα υλικά που θα χρησιμοποιηθούν, τα ποτά κλπ.

- Ø Το χρηματοοικονομικό πρόγραμμα: στο συγκεκριμένο πρόγραμμα προβλέπονται η διαθεσιμότητα του ταμείου, προϋπολογίζονται οι επενδύσεις, οι διαφημίσεις κλπ.
- Ø Το χρηματοπιστωτικό πρόγραμμα: το συγκεκριμένο πρόγραμμα προβλέπει τις δαπάνες της επιχείρησης που σχετίζονται με τον ανεφοδιασμό, τη συντήρηση ή αντικατάσταση του εξοπλισμού. Για παράδειγμα μια επιχείρηση μπορεί να προβλέψει ότι σε ένα χρόνο θα αλλάξει τα τραπέζοκαθίσματα και μετά από ένα χρόνο θα αντικαταστήσει τον εξοπλισμό της κουζίνας. (Ηγουμενάκης, 1991)



Σύμφωνα με τα παραπάνω γίνεται αντιληπτό ότι σε μια επιχείρηση οι προβλέψεις είναι υψίστης σημασίας καθώς για να προγραμματιστούν τα οικονομικά της επιχείρησης χωρίς να φτάσει στην υπερχρέωση χρειάζονται κεφάλαια. Οι προβλέψεις χωρίζονται σε :

- Βραχυπρόθεσμες με τις οποίες ασχολούνται τα κατώτερα στελέχη της επιχείρησης.
- Μεσοπρόθεσμες με τις οποίες ασχολούνται τα μεσαία στελέχη της επιχείρησης.
- Μακροπρόθεσμες με τις οποίες ασχολούνται τα ανώτερα στελέχη της επιχείρησης. (Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού, IHRA, 2004)



1.3 ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Στη οργάνωση των επισιτιστικών επιχειρήσεων περιλαμβάνονται:

- Ο προσδιορισμός των σχέσεων ανάμεσα σε δραστηριότητες της επιχείρησης που πρέπει να υλοποιηθούν.

- Ο καθορισμός του προσωπικού που θα υλοποιήσει τις δραστηριότητες
- Ο προσδιορισμός των υλικών που θα χρειαστούν για την υλοποίηση των δραστηριοτήτων.
- Ο συντονισμός των πόρων που είναι ταμιακά διαθέσιμοι από τον μάνατζερ της επιχείρησης. (Dibb, Simkin, 1994)

Οι κυριότεροι παράγοντες που σχετίζονται με την επιτυχημένη οργάνωση σε μια επιχείρηση είναι:

- Η διαίρεση και ο καταμερισμός της εργασίας.
- Η διαμόρφωση βαθμίδων εξουσίας.
- Η εξίσωση εξουσίας και ευθύνης. (Davis, Stones, 1992)

Μόλις ολοκληρωθεί ο προσδιορισμός του προγράμματος που περιλαμβάνει τις δραστηριότητες της επιχείρησης, για να μπορέσει να οργανωθεί η επιχείρηση και να λειτουργήσει, χρειάζονται ορισμένες οδηγίες και κατευθύνσεις τις οποίες τις αναλαμβάνει η Διεύθυνση της κάθε επιχείρησης δηλαδή το Management. Τα άτομα τα οποία αναλαμβάνουν τα συγκεκριμένα καθήκοντα και προσπαθούν να πετύχουν τους στόχους που έχει θέσει η κάθε επιχείρηση ονομάζονται managers. (Dibb, Simkin, 1994)

Στα καθήκοντα του Διευθυντή που βρίσκεται στην ανώτερη βαθμίδα της επιχείρησης είναι ο έλεγχος των δραστηριοτήτων με βάση το πρόγραμμα και τους στόχους που έχει θέσει η επιχείρηση. Στην περίπτωση που δεν πραγματοποιείται κάτι τέτοιο θα πρέπει να λάβει τα απαραίτητα μέτρα ώστε να μην υπάρξουν περαιτέρω αποκλίσεις του προγράμματος και των στόχων. (Λαλούμης, 1996)

Τα καθήκοντα και οι δραστηριότητες της Διεύθυνσης της επιχείρησης είναι:

Ø Ο προσδιορισμός του προγράμματος δραστηριοτήτων.

Ø Η οργάνωση των δραστηριοτήτων που πρέπει να υλοποιηθούν. Στην οργάνωση συμπεριλαμβάνονται ο προσδιορισμός του προσωπικού που θα χρειαστούν για την υλοποίηση των δραστηριοτήτων, η ασφάλισή του, ο μισθός του, οι προαγωγές κλπ.

Ο έλεγχος των εμπορικών συναλλαγών όπως είναι για παράδειγμα οι πωλήσεις. (Davis, Stones, 1992)

Με τον ίδιο τρόπο λειτουργεί και το τμήμα Διεύθυνσης μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης. Ο ρόλος της διεύθυνσης είναι πολύ σημαντικός καθώς δεν αρκεί μόνο η ίδρυση μιας ξενοδοχειακής μονάδας αλλά είναι υψίστης σημασίας η δημιουργία των κατάλληλων προϋποθέσεων για την καλύτερη εξυπηρέτηση των καταναλωτών. Γι αυτό το λόγο λοιπόν, έρχονται να προστεθούν στις αρμοδιότητες της Διεύθυνσης η διαφήμιση, οι δημόσιες σχέσεις και η επιλογή των μέσων για την αύξηση της αποδοτικότητας της επιχείρησης. (Dibb, Simkin, 1994)

Για να επιτευχθούν οι στόχοι που έχει θέσει η επιχείρηση κρίνεται απαραίτητος ο συντονισμός, η οργάνωση και η καθοδήγηση. Αυτό προϋποθέτει την κατάλληλη επιλογή των μεθόδων και των πρακτικών που θα χρησιμοποιηθούν όπως είναι το προσωπικό, το κεφάλαιο, οι εγκαταστάσεις, τα υλικά κλπ. Στην ουσία για την ομαλή λειτουργία μιας επιχείρησης χρειάζεται μια καθολική δραστηριοποίηση και κατεύθυνση όλων των στελεχών (μικρών, μεσαίων και ανώτερων) που απαρτίζουν μια επιχείρηση. (Davis, Stones, 1992)

Οι προσπάθειες που πραγματοποιούνται κατά τη διάρκεια του συντονισμού και της οργάνωσης μιας επιχείρησης τείνουν προς την επίτευξη των σκοπών της επιχείρησης. Για αυτό το λόγο είναι απαραίτητη η

καθολική και η ενιαία κατεύθυνση της πορείας των δραστηριοτήτων της επιχείρησης.

Οι παράγοντες οι οποίοι συμβάλλουν στην σωστή και επιτυχημένη εφαρμογή του συντονισμού της επιχείρησης είναι:

- Ø Οι σωστές κατευθύνσεις και οδηγίες του μάνατζερ για την υλοποίηση των δραστηριοτήτων.
- Ø Ο έλεγχος των δραστηριοτήτων από τον μάνατζερ.
- Ø Η ύπαρξη ενός καθολικού προγράμματος δραστηριοτήτων για την επίτευξη των σκοπών και των στόχων της επιχείρησης.
- Ø Η σωστή επικοινωνία μεταξύ των στελεχών της επιχείρησης.
- Ø Οι συνελεύσεις του προσωπικού ανά τακτά χρονικά διαστήματα για την ενημέρωση της πορείας των δραστηριοτήτων και πιθανά προβλήματα.
- Ø Η ύπαρξη ενός εγχειριδίου της επιχείρησης το οποίο θα περιέχει κατευθύνσεις και οδηγίες για την σωστή λειτουργία της επιχείρησης.

Οι συνελεύσεις των ανώτερων στελεχών των τμημάτων που απαρτίζουν την επιχείρηση με σκοπό την ανταλλαγή πληροφοριών, την ενημέρωση, την πρόληψη και επίλυση πιθανών προβλημάτων. (Davis, Stones, 1992)



1.4 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Η λειτουργία των επισιτιστικών επιχειρήσεων πραγματοποιείται σε κάποιο συγκεκριμένο χώρο, διαθέτοντας τον απαραίτητο εξοπλισμό και τα προϊόντα με σκοπό την εξυπηρέτηση των καταναλωτών. Το σύνολο αυτών θεωρείται περιουσιακό στοιχείο της επιχείρησης το οποίο προέρχεται από την επένδυση των κεφαλαίων, η προέλευση των οποίων έγκειται είτε σε κάποιο δάνειο είτε σε αδιανέμητα κέρδη. Με τον όρο «κεφάλαιο» λοιπόν, εννοούμε το περιουσιακό στοιχείο της επιχείρησης το οποίο μεταφράζεται σε χρήμα. Χωρίζεται σε δύο μέρη τα οποία ονομάζονται «κεφάλαιο κίνησης» και είναι: α) τα πάγια περιουσιακά στοιχεία της επιχείρησης και β) τα κυκλοφορούντα προϊόντα. (Hiltrop, 1995)

Σε αυτού του είδους τις επιχειρήσεις όπως και σε όλες τις επιχειρήσεις υπάρχουν έσοδα και έξοδα. Τα έσοδα προέρχονται από τα αγαθά που πωλούν, ενώ τα έξοδα περιλαμβάνουν τους λόγους που πληρώνουν για την λειτουργία τους όπως είναι ο ανεφοδιασμός, τα δάνεια, το ενοίκιο κλπ. Για να λειτουργήσει καλύτερα η επιχείρηση και για να υπάρξει άνοδος της οικονομικής της πορείας είναι πολύ βασικός ο συσχετισμός εσόδων και εξόδων. Αυτό σημαίνει ότι η διαχείριση των οικονομικών θα πρέπει να γίνεται με πολύ μεγάλη προσοχή. Αυτό επιτυγχάνεται με τον διαρκεί έλεγχο της αποδοτικότητας των τμημάτων που απαρτίζουν την επιχείρηση και πιο συγκεκριμένα τα έσοδα και τα έξοδα.

Στον τουριστικό τομέα οι επιχειρήσεις δραστηριοποιούνται με βάση όρια που εξαρτώνται από συγκεκριμένους παράγοντες όπως:

- Ø Η επέμβαση του κρατικού μηχανισμού μέσα από τους νόμους, το ΙΚΑ, την εφορία κλπ.
- Ø Οι πόροι που αφορούν τον τουριστικό τομέα.
- Ø Η κατάσταση της υφιστάμενης αγοράς η οποία λειτουργεί συγκεκριμένους κανόνες όπως είναι για παράδειγμα οι συνθήκες εργασίας, τα αναλώσιμα κλπ.
- Ø Ο ανταγωνισμός μεταξύ των επιχειρήσεων. (Dibb, Simkin, 1994)

Σύμφωνα με τα παραπάνω, γίνεται αντιληπτό ότι οι επιχειρήσεις θα πρέπει να στελεχώνονται από άτομα τα οποία θα χαρακτηρίζονται επιχειρηματικά ευφυή. Αυτό σημαίνει ότι οι αποφάσεις των στελεχών της επιχείρησης θα αποσκοπούν όχι μόνο στο στιγμιαίο συμφέρον της αλλά και στο μελλοντικό. Παραδείγματος χάριν, είναι πολύ βασικό να αντιλαμβάνεται ο επιχειρηματίας και να φέρνει εις πέρας μια συναλλαγή η οποία θα αποφέρει κέρδη στο μέλλον και όχι στο προσεχές διάστημα. Αυτό

σημαίνει ότι θα πρέπει να έχει την ικανότητα να εκτιμά τη σοβαρότητα μιας κατάστασης και ενός γεγονότος. (Λαλούμης, 1996)

Οι περισσότεροι επιχειρηματίες μειονεκτούν ως προς την αντίληψη και την ικανότητα και γι αυτό το λόγο ξοδεύουν πολλά χρήματα χωρίς να δείχνουν το παραμικρό ενδιαφέρον για ευκαιρίες που δύναται να παρουσιαστούν. Ακόμη, δεν δίνουν σημασία στην πρόβλεψη των γεγονότων το οποίο έχει σαν αποτέλεσμα τη μειωμένη αποδοτικότητα της επιχείρησης διότι δεν λειτουργούν με βάση συγκεκριμένα χρονικά πλαίσια. Σε αρκετές επιχειρήσεις προσλαμβάνονται άτομα τα οποία ασχολούνται με το ερευνητικό κομμάτι για τον εντοπισμό των αγαθών που μελλοντικά θα ικανοποιήσει τον καταναλωτή με σκοπό την προετοιμασία πώλησής του. (Hiltrop, 1995)

Η τόλμη αποτελεί ένα από τα κυριότερα χαρακτηριστικά που θα πρέπει να έχει ένας επιχειρηματίας και μπορεί να χωριστεί σε δυο κατηγορίες:

- Ø Την επιχειρηματική τόλμη της άγνοιας. Στη συγκεκριμένη κατηγορία ο επιχειρηματίας χαρακτηρίζεται από τον αυθορμητισμό χωρίς να έχει πραγματοποιήσει έρευνα αγοράς αλλά μόλις παρουσιαστεί ευκαιρία δραστηριοποιείται. Αυτό σημαίνει ότι λειτουργεί ενστικτωδώς και με αισιοδοξία.
- Ø Την επιχειρηματική τόλμη της γνώσης. Στη συγκεκριμένη κατηγορία ο επιχειρηματίας πραγματοποιεί έρευνα αγοράς πριν δραστηριοποιηθεί επιχειρηματικά και μόλις παρουσιαστεί η ευκαιρία κινείται μόνο όταν υπάρχουν οι κατάλληλες προοπτικές. (Hiltrop, 1995)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Η ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΤΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ ΣΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΟΥΖΙΝΑ

2.1 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

Όσον αφορά στον έλεγχο των επιχειρήσεων κρίνεται απαραίτητη η παρακολούθηση των τμημάτων που απαρτίζουν την επιχείρηση ως προς τις δραστηριότητες και την αποδοτικότητά τους. Η λειτουργία του ελέγχου πραγματοποιείται με:

- Την εκτίμηση των επιτεύξεων.
- Τη σύγκριση αυτών που είχαν προγραμματιστεί και αυτών που έχουν υλοποιηθεί.
- Την ταξινόμηση των λαθών με σκοπό την επίτευξη των στόχων της επιχείρησης υλοποιώντας τα προγράμματα δραστηριοτήτων της επιχείρησης. Τη στιγμή που θα ξεκινήσει η υλοποίηση προγραμμάτων είναι απαραίτητο να υπάρξει έλεγχος με σκοπό την εκτίμηση της πορείας τους και την αποφυγή πιθανών αποκλίσεων.

Ο έλεγχος πραγματοποιείται για να επανατροφοδοτήσει τη διοίκηση της επιχείρησης με πληροφορίες. Στην ουσία, λειτουργεί σαν επιβεβαιωτικός παράγοντας για το αν λειτουργεί η επιχείρηση με βάση τα προγράμματα δραστηριοτήτων, τις οδηγίες και τις κατευθύνσεις που έχουν δοθεί. Χαρακτηριστικό της διαδικασίας του ελέγχου είναι ο εντοπισμός πιθανών αδυναμιών και λαθών με σκοπό την διόρθωση και τη μη επανάληψή τους. (Davis, Stones, 1992)

1. Οι διαδικασίες οι οποίες ακολουθούνται με σκοπό την διευκρίνιση της πορείας μιας δραστηριότητας ή ενός στόχου και το κατά πόσο αποτελεσματική ήταν η υλοποίησή της αποτελούν τον έλεγχο σε μια επιχείρηση. Ουσιαστικά, διαπιστώνεται αν πραγματοποιήθηκαν τα σωστά βήματα ή όχι για την επίτευξη των στόχων. (European Management Journal, 1990)

Μέσω της διαδικασίας του ελέγχου δίνεται η δυνατότητα:

- § Του υπολογισμού της ποσότητας και της ποιότητας των αποτελεσμάτων από την υλοποίηση των δραστηριοτήτων.
- § Της διευκρίνισης των αποκλίσεων από τους σκοπούς της επιχείρησης.
- § Της πληροφόρησης του διοικητικού τμήματος με σκοπό τον επανακαθορισμό των πρακτικών ή των σκοπών της επιχείρησης όπου κρίνεται απαραίτητο.



Ο πρώτος που ανέπτυξε τις Γενικές Αρχές της Διοίκησης των Επιχειρήσεων ήταν ο Γάλλος μηχανικός Χένρυ Φαγιόλ ο οποίος αναφέρει για την διαδικασία του ελέγχου ότι: *«με τον έλεγχο διαπιστώνεται αν εφαρμόζεται το πρόγραμμα, το κατά πόσο εκτελούνται οι οδηγίες, ή το εάν υπάρχουν παραλείψεις ή λάθη»*. Επίσης, διακρίνει τον έλεγχο σε:

- *Κανονιστικό έλεγχο*: σύμφωνα με αυτό το χαρακτηρισμό ο έλεγχος λειτουργεί για να ρυθμίζει την πορεία των δραστηριοτήτων της επιχείρησης.
- *Κυρωτικό έλεγχο*: σύμφωνα με αυτό το χαρακτηρισμό ο έλεγχος λειτουργεί για την επιβολή κυρώσεων στην περίπτωση που προκύψουν σφάλματα ή λάθη είτε από αμέλεια είτε από κακή πρόθεση.

2. *Δημιουργικό έλεγχο*: σύμφωνα με αυτό το χαρακτηρισμό ο έλεγχος λειτουργεί για να αποδίδει καλύτερα το προσωπικό που απαρτίζει την επιχείρηση. (European Management Journal, 1990)

2.2 Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

Από τα βασικότερα βήματα που θα πρέπει να πραγματοποιεί μια επιχείρηση προκειμένου να επιτευχθούν οι άμεσοι και έμμεσοι στόχοι που έχει θέσει είναι το πρόγραμμα δραστηριοτήτων. Το επόμενο βήμα αφορά τη διαδικασία του ελέγχου κατά την οποία παρακολουθείται η πορεία των δραστηριοτήτων της επιχείρησης. Ουσιαστικά, συγκρίνει τις ενέργειες που πραγματοποιούνται με το πρόγραμμα που έχει αναρτήσει το διοικητικό τμήμα της επιχείρησης. Επιπλέον, συμβάλλει στην πρόληψη πιθανών σφαλμάτων και λαθών, στη διαπίστωσή τους καθώς επίσης και στη διόρθωσή τους. (Λαλούμης, 1996)

Η διαδικασία του ελέγχου πραγματοποιείται σε όλη τη διάρκεια που υλοποιούνται οι δραστηριότητες και λειτουργεί η επιχείρηση. Τα άτομα τα οποία ασκούν τον έλεγχο είναι τα ανώτερα στελέχη της επιχείρησης κατευθύνοντας και ρυθμίζοντας τις πράξεις του προσωπικού της επιχείρησης για την επίτευξη των στόχων. Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να αναφερθεί ότι στον κλάδο των επισιτιστικών επιχειρήσεων η διαδικασία του ελέγχου πραγματοποιείται στο προσωπικό και όχι στα προϊόντα που είναι προς πώληση. Αυτό συμβαίνει διότι όταν η επιχείρηση έχει σαν απώτερο σκοπό την αυξημένη αποδοτικότητά της θα πρέπει να κατευθύνει και να ελέγχει τις πράξεις του προσωπικού που τη στελεχώνουν προκειμένου να θεωρηθεί κερδοφόρα. (Κανελλόπουλος, 1998)

Για να θεωρηθεί ένας έλεγχος επιτυχημένος θα πρέπει:

- Ø ***Να καθιερωθούν πρότυπα:*** σύμφωνα με αυτό η καθιέρωση προτύπων θεωρείται πολύ σημαντική καθώς τα πρότυπα περιλαμβάνουν κανόνες ή πρακτικές που με τη χρήση τους πραγματοποιούνται συγκρίσεις και αξιολογήσεις.
- Ø ***Να καθιερωθούν διαδικασίες:*** σύμφωνα με αυτό, διαδικασίες θεωρούνται οι καθημερινές μέθοδοι και πρακτικές που χρησιμοποιούνται για την αποτελεσματική λειτουργία της επιχείρησης.
- Ø ***Να εκπαιδευτεί το προσωπικό:*** θεωρείται πολύ σημαντική η εκπαίδευση των ατόμων που απαρτίζουν την επιχείρηση από τα ανώτερα στελέχη καθώς το προσωπικό μαθαίνει τον τρόπο που θα πρέπει να πραγματοποιείται μια δραστηριότητα σύμφωνα με τις διαδικασίες και τα πρότυπα που έχουν καθιερωθεί.
- Ø ***Να παραδειγματιστεί το προσωπικό από τα ανώτερα στελέχη της επιχείρησης:*** αποτελεί αναμφισβήτητο γεγονός ότι τα ανώτερα στελέχη με τις πράξεις τους και τις ενέργειές τους ασκούν επιρροή στη συμπεριφορά του προσωπικού τους. (Κανελλόπουλος, 1998)
- Ø ***Να παρακολουθούν και να διορθώνουν τα ανώτερα στελέχη τις ενέργειες του προσωπικού τους:*** για να υπάρξει ένας επιτυχημένος έλεγχος θα πρέπει τα ανώτερα στελέχη να παρακολουθούν τις πράξεις των υπαλλήλων τους αν κατά πόσο πραγματοποιούνται με βάση τα πρότυπα και τις διαδικασίες που έχουν καθιερωθεί και στην περίπτωση που υπάρχουν σφάλματα και λάθη να είναι σε θέση να τα διορθώνουν.

- Ø *Να πραγματοποιείται η λήψη αρχείων και αναφορών:*** θεωρείται πολύ σημαντική η λήψη αρχείων διότι παρουσιάζονται πληροφορίες οι οποίες αφορούν την πορεία των δραστηριοτήτων και την επίτευξη των στόχων της επιχείρησης χρησιμοποιώντας ορισμένους δείκτες οι οποίοι συγκρίνουν παλιότερα δεδομένα και από εκεί προκύπτουν τα συμπεράσματα που αφορούν την απόδοση του προσωπικού.
- Ø *Να υπάρχει πειθαρχία στο προσωπικό:*** για έναν επιτυχημένο έλεγχο θεωρείται πολύ σημαντική η πειθαρχία. Στην κάθε επιχείρηση υπάρχουν ορισμένοι κανόνες τους οποίους θα πρέπει το προσωπικό να τηρεί. Στην περίπτωση που δεν πραγματοποιείται κάτι τέτοιο θα πρέπει να ασκείται κριτική.
- Ø *Να ετοιμάζονται και να μελετώνται οι προϋπολογισμοί της επιχείρησης:*** ο έλεγχος των οικονομικών μιας επιχείρησης πραγματοποιείται μέσα από τον προϋπολογισμό στον οποίο αναφέρονται στοιχεία που εκφράζουν την οικονομική κατάσταση της επιχείρησης και διαπιστώνεται αν έχουν επιτευχθεί οι οικονομικοί στόχοι της ή όχι. (Hiltrop, 1995)



2.3 Ο ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΤΑ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΑ ΤΜΗΜΑΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ

Οι λόγοι που καθιστούν σημαντική τη διαδικασία του ελέγχου σε μια επισιτιστική επιχείρηση είναι οι εξής:

- Ø Τα έσοδα των τμημάτων μιας τέτοιας επιχείρησης ξεπερνούν το 50% των συνολικών εσόδων της.
- Ø Το κόστος που απαιτείται για να λειτουργήσει σωστά το τμήμα μιας τέτοιας επιχείρησης αποτελεί την υψηλότερη δαπάνη του διευθυντικού τμήματος.
- Ø Για να χαρακτηριστεί ένα τμήμα αυτής της επιχείρησης υψηλού επιπέδου ποιότητας θα πρέπει να έχουν και τα προϊόντα τον ίδιο χαρακτηρισμό κάτι το οποίο αποδεικνύεται δύσκολο διότι υπάρχουν πολλοί παράγοντες που επηρεάζουν τα προϊόντα.

Τις περισσότερες φορές, σε μεγάλα ξενοδοχειακά συγκροτήματα λειτουργεί ένα ξεχωριστό τμήμα το οποίο αναλαμβάνει τη διαδικασία του ελέγχου και παραθέτει πληροφορίες στη Διεύθυνση σχετικά με την πορεία των δραστηριοτήτων.

Σε αυτό το σημείο, είναι βασικό να αναφερθεί ότι ένας έλεγχος θα πρέπει να είναι μεθοδικός και ακριβής ενώ παράλληλα θα πρέπει να οργανώνει τις ενέργειες του προσωπικού και να πραγματοποιείται σε συχνά χρονικά διαστήματα ανάλογα με τις απαιτούμενες ανάγκες του κάθε τμήματος. Το αποτέλεσμα αυτών των πρακτικών θα είναι η αποφυγή αποκλίσεων και η διόρθωση πιθανών σφαλμάτων.



Στην επιτυχημένη εφαρμογή του ελέγχου καθοριστικό ρόλο έχει η καλή συνεργασία του προσωπικού, η καθιέρωση των στόχων και των ορθών πολιτικών και στρατηγικών της επιχείρησης και η επιλογή των κατάλληλων ατόμων για την εφαρμογή του. Σε αντίθετη περίπτωση τα αποτελέσματα δεν θα είναι ικανοποιητικά και δεν θα επιτευχθούν οι στόχοι που έχει θέσει η επιχείρηση. (Κανελλόπουλος, 1998)

2.4 ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΤΩΝ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ

Για να λειτουργήσουν σωστά τα τμήματα των επισιτιστικών επιχειρήσεων κρίνεται απαραίτητος ο έλεγχος στις εξής διαδικασίες:

- Ø Στις παραγγελίες των πρώτων υλών.
- Ø Στον τρόπο που εκτελούνται οι παραγγελίες.
- Ø Στα είδη που εισάγονται στην ξενοδοχειακή μονάδα.

- Ø Στην αποθήκευση των πρώτων υλών στους σωστούς χώρους.
- Ø Στην αίτηση που πραγματοποιείται για την μεταφορά των πρώτων υλών από τα τμήματα στην αποθήκη.
- Ø Στον τρόπο που εκτελούνται οι αιτήσεις.
- Ø Στη διαδικασία που παράγονται τα προϊόντα.
- Ø Στον τρόπο που γίνεται η επεξεργασία τροφίμων.
- Ø Στη διαδικασία των πωλήσεων.
- Ø Στα μηνιαία αποτελέσματα από τις πωλήσεις.
- Ø Στη σύγκριση των αποτελεσμάτων.
- Ø Στον προϋπολογισμό του κάθε τμήματος. (European Management Journal, 1990)

2.4.1 ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ

Όσον αφορά τον έλεγχο στο τμήμα που έχει σαν αρμοδιότητα τις προμήθειες των ποτών και των τροφίμων οι κυριότεροι στόχοι είναι:

- Να υπάρχει απόθεμα στις πρώτες ύλες που θα επαρκεί για την παραγωγή είτε τροφίμων είτε ποτών.
- Να είναι εξασφαλισμένη η υψηλή ποιότητα των υλικών που θα προμηθευτούν.
- Να είναι εξασφαλισμένες οι καλύτερες τιμές των υλικών που θα προμηθευτούν.



2.4.2 ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΑΡΑΛΑΒΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ

Από τη στιγμή που θα πραγματοποιηθεί η παραγγελία των υλικών ακολουθεί η διαδικασία της παραλαβής τους. Ο έλεγχος αυτός θεωρείται πολύ σημαντικός διότι δύναται να υπάρξουν λάθη των προμηθευτών στην ποσότητα και ποιότητα των υλικών. Στην ουσία, στόχος αυτού του ελέγχου είναι η διαπίστωση της σωστής ποσότητας, ποιότητας και τιμών των υλικών με βάση την αρχική παραγγελία.

2.4.3 ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ

Από τη στιγμή που θα έχουν πραγματοποιηθεί οι δύο παραπάνω διαδικασίες δηλαδή η παραγγελία και η παραλαβή των υλικών ακολουθεί η

αποθήκευση και μεταφορά τους στα αντίστοιχα τμήματα της ξενοδοχειακής μονάδας. Ο λόγος που είναι πολύ σημαντικός ο έλεγχος σε αυτή τη διαδικασία είναι διότι μπορεί να προκύψουν λάθη τα οποία θα έχουν ως αποτέλεσμα ζημιές στα κέρδη της επιχείρησης. (Λαλούμης, Στεφανακίδης, 2005)

2.4.4 ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

Ο έλεγχος της παραγωγής τροφίμων πραγματοποιείται μετά από τις παραπάνω διαδικασίες και αποτελεί ένα πολύ σημαντικό κομμάτι για τον τομέα των επισιτιστικών επιχειρήσεων. Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας παραγωγής τροφίμων πολύ σημαντική θεωρείται η «ειδοποίηση». Ο έλεγχος στην παραγωγική διαδικασία πραγματοποιείται με βάση τα πρότυπα και τις διαδικασίες που έχουν καθιερωθεί από την κάθε επιχείρηση τα οποία αφορούν το μέγεθος της μερίδας, την διαδικασία παρασκευής της και το κόστος. Αξίζει να αναφερθεί ότι τα κυριότερα σημεία στην διαδικασία παραγωγής που συμβάλλουν στη δημιουργία όμοιων μερίδων είναι:

- Τα υλικά.
- Οι δόσεις των υλικών.
- Η συνταγή.
- Η ποσότητα. (Κανελλόπουλος, 1998)



2.4.5 ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

Όσον αφορά τον έλεγχο των πωλήσεων προκύπτουν οι εξής στόχοι:

- Η αύξηση του αριθμού των πωλήσεων.
- Η αύξηση των κερδών της επιχείρησης.
- Ο έλεγχος των εσόδων από τις πωλήσεις. (Λαλούμης, Στεφανακίδης, 2005)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΟ ΤΜΗΜΑ

3.1 ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΤΟΥ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ

Στον τουριστικό τομέα οι επισιτιστικές επιχειρήσεις σχεδιάζονται όπως και κάθε επιχείρηση αυτού του τομέα. Ο κυριότερος παράγοντας ο οποίος συμβάλλει στον σχεδιασμό και στη λειτουργία της επιχείρησης είναι η νομοθεσία. Η κάθε επιχείρηση είναι υποχρεωμένη να λειτουργεί με βάση τους κανόνες που προκύπτουν από την κάθε νομοθεσία ανάλογα βέβαια με το είδος, το μέγεθος και την κατηγορία. Με αυτό εξασφαλίζονται η υψηλή ποιότητα των προϊόντων που προσφέρουν, καθώς επίσης η ασφάλεια και η σωστή λειτουργία. (Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού, IHRA, 2004)

Γι αυτό το λόγο λοιπόν, τα κυριότερα σημεία στα οποία θα πρέπει να επικεντρωθεί η διεύθυνση μιας επισιτιστικής επιχείρησης, για την ομαλή ίδρυση και λειτουργία της είναι:

1. Τα προσωπικά κριτήρια στα οποία συμπεριλαμβάνονται:

- ✓ Η πολιτική που θα ακολουθηθεί.
- ✓ Το είδος των πελατών.
- ✓ Το ύψος και το στυλ του χώρου.
- ✓ Η επιλογή του μέρους που θα ιδρυθεί.
- ✓ Το φυσικό και τεχνητό περιβάλλον γύρω από την επιχείρηση.
- ✓ Οι οικονομικές δυνατότητες. (Κανελλόπουλος, 2002)

2. Οι νομικές δεσμεύσεις οι οποίες σχετίζονται με:

- ✓ Την έκδοση των υποχρεωτικών αδειών από τις αρμόδιες υπηρεσίες.
- ✓ Την τήρηση των κανονισμών κατά τη διάρκεια της λειτουργίας της επιχείρησης.

Οι άδειες οι οποίες απαιτούνται για την ίδρυση μιας νέας επιχείρησης είναι:

- ∅ Άδεια λειτουργίας από τη δημοτική ή αστυνομική αρχή.
- ∅ Άδεια λειτουργίας από την πυροσβεστική (πυρασφάλεια).
- ∅ Άδεια λειτουργίας από την υγειονομική υπηρεσία.
- ∅ Άδεια από την υπηρεσία πολεοδομίας.
- ∅ Ειδικό σήμα ποιότητας για την ελληνική κουζίνα από τον Ενιαίο Φορέα Ελέγχου Τροφίμων. (Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού, IHRA, 2004)



3.1.1 ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ

Όσον αφορά την περίπτωση όπου χρειάζεται να πραγματοποιηθεί αρχιτεκτονικός σχεδιασμός δηλαδή καινούρια κατασκευή ή βελτίωση μιας ήδη υπάρχουσας, τότε θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη ορισμένες προϋποθέσεις οι οποίες αφορούν:

- Ø Τον χώρο που αναλογεί σε κάθε πελάτη ο οποίος υπολογίζεται ότι είναι $1,5 \text{ m}^2$ για κάθε άτομο
- Ø Την ειδική σήμανση σε εμφανή σημείο που υποδεικνύει την έξοδο κινδύνου.
- Ø Την άνετη πρόσβαση των πελατών στο χώρο της επιχείρησης με ειδική πρόβλεψη και για τα άτομα με αναπηρία.
- Ø Το άνοιγμα της πόρτας της εισόδου προς τα έξω.
- Ø Τον διαχωρισμό του χώρου παραγωγής τροφίμων από τον χώρο που βρίσκονται οι πελάτες.
- Ø Την ύπαρξη ενός πάγκου στον οποίο τοποθετούνται τα έτοιμα φαγητά που είναι για κατανάλωση.
- Ø Την ύπαρξη αποθήκης στην οποία παραλαμβάνονται και τοποθετούνται οι προμήθειες της επιχείρησης.
- Ø Την ύπαρξη ξεχωριστού χώρου υγιεινής για άνδρες, γυναίκες και άτομα με αναπηρία.
- Ø Την ύπαρξη εξαερισμού στο χώρο της επιχείρησης. (Λαλούμης, Στεφανακίδης, 2005)

Οι βελτιώσεις που πραγματοποιούνται σε μια ήδη υπάρχουσα κατασκευή αφορά κυρίως τον εξοπλισμό όπως είναι για παράδειγμα μηχανήματα στο χώρο της παραγωγής, τραπέζια και καρέκλες. Συνήθως δεν

γίνονται αρχιτεκτονικές κατασκευές διότι από τη μια πλευρά υπάρχουν εμπόδια όπως είναι οι τοίχοι και τα χωρίσματα και από την άλλη πλευρά το κοστολόγιο είναι υψηλό.

Όσον αφορά την ανέγερση μιας καινούριας οικοδομής η οποία θα λειτουργήσει σαν εστιατόριο θα πρέπει να τηρούνται οι κανόνες που αφορούν την υπάρχουσα νομοθεσία και να λαμβάνονται υπόψη τα κριτήρια που αναφέρθηκαν παραπάνω καθώς επίσης και είναι βασική η μελέτη όλου του φάσματος οργάνωσης και λειτουργίας μιας επισιτιστικής επιχείρησης.

3.1.2 ΔΙΑΚΟΣΜΗΣΗ ΚΑΙ ΑΙΣΘΗΤΙΚΗ ΧΩΡΩΝ

Σημαντικοί παράγοντες στη διαμόρφωση του περιβάλλοντος και της εικόνας μιας επισιτιστικής επιχείρησης είναι:

- ✓ Η διαφήμιση.
- ✓ Οι δημόσιες σχέσεις.
- ✓ Η διακόσμηση του χώρου.
- ✓ Η ποιότητα των προϊόντων.
- ✓ Η εξυπηρέτηση των πελατών.
- ✓ Η καθαριότητα του χώρου.
- ✓ Το στυλ της επιχείρησης.

Ο βαθμός που θα ικανοποιηθεί ο πελάτης εξαρτάται από το συνδυασμό των παραπάνω παραγόντων. Όσο περισσότεροι παράγοντες υπάρχουν σε μια τέτοια επιχείρηση τόσο μεγαλύτερη θα είναι η ικανοποίηση του καταναλωτή με αποτέλεσμα την επανάληψη της επίσκεψης του σε αυτήν.

Όσον αφορά το αισθητικό κομμάτι της επιχείρησης τόσο εξωτερικά όσο και εσωτερικά θα πρέπει να δημιουργεί θετική εντύπωση. Στο

εσωτερικό τμήμα είναι πολύ βασικό το ευχάριστο περιβάλλον το οποίο δημιουργεί στους καταναλωτές το αίσθημα της ικανοποίησης και της ευχαρίστησης.

Επίσης, βασικός παράγοντας στην αισθητική πλευρά της επιχείρησης είναι και η πρωτοτυπία η οποία συμβάλλει στην προσέλκυση περισσότερων καταναλωτών με αποτέλεσμα την αύξηση των κερδών της επιχείρησης. Οι πρωτότυπες, καινοτόμες ιδέες χαρακτηρίζουν την επιχείρηση διαφορετική, ξεχωριστή και μοναδική. (Κανελλόπουλος, 2002)



3.1.3 ΥΛΙΚΑ ΚΑΙ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΧΩΡΩΝ

Όσον αφορά τα υλικά και τα στοιχεία που χρησιμοποιούνται για το σχεδιασμό ενός χώρου επιλέγονται ανάλογα με την κατασκευή που θα πραγματοποιηθεί και τα κριτήρια που συμβάλλουν σε αυτή την επιλογή είναι:

- ▼ Το κόστος.

- ✓ Η ποιότητα.
- ✓ Η γνησιότητα.
- ✓ Η ανθεκτικότητα.
- ✓ Η αρχιτεκτονική του χώρου.
- ✓ Η φιλικότητα με το περιβάλλον.
- ✓ Η χρηστικότητα.

Η χρήση των υλικών και των στοιχείων πραγματοποιείται σε όλες τις διαδικασίες και τα στάδια κατασκευής όπως:

- ✓ Στις επενδύσεις.
- ✓ Στην κατασκευή δαπέδων.
- ✓ Στην κατασκευή ορόφων.
- ✓ Στην διακόσμηση του χώρου. (Λαλούμης, Στεφανακίδης, 2005)



3.2 ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Στον εξοπλισμό μιας επισιτιστικής επιχείρησης περιλαμβάνονται όλα τα αντικείμενα όπως είναι τα τραπέζια, τα καθίσματα, τα σκεύη κλπ που τοποθετούνται στο χώρο της επιχείρησης και είναι απαραίτητα για να λειτουργήσει. Για την καλύτερη λειτουργία και εξέλιξη της επιχείρησης θεωρείται πολύ σημαντική η σωστή επιλογή του εξοπλισμού.

Οι παράγοντες οι οποίοι συμβάλλουν σε αυτή την επιλογή είναι:

- ✓ Ο αρχιτεκτονικός σχεδιασμός και το μέγεθος της επιχείρησης.
- ✓ Το ύψος της συνολικής δαπάνης.
- ✓ Η έρευνα της υφιστάμενης αγοράς.
- ✓ Η αξιοπιστία και η ικανότητα υποστήριξης του προμηθευτή.
- ✓ Η εξέλιξη της τεχνολογίας.
- ✓ Η κάλυψη των προϋποθέσεων υγιεινής και ασφάλειας βάσει νόμου.
- ✓ Το είδος της επισιτιστικής επιχείρησης.
- ✓ Η δυναμικότητα της επισιτιστικής επιχείρησης.
- ✓ Το είδος των πελατών που απευθύνεται.
- ✓ Το ύψος και το στυλ της επιχείρησης.



Για την καλύτερη λειτουργία της επιχείρησης και καθώς η διαδικασία της επιλογής του εξοπλισμού της επιχείρησης θεωρείται πολύ σημαντική, λόγω της δυσκολίας αντικατάστασης ή αλλαγής του, συνιστάται να λαμβάνεται υπόψη η γνώμη των εξειδικευμένων επαγγελματιών που θα τον χρησιμοποιήσουν. Οι πιο οικονομικοί και αποτελεσματικοί τρόποι για την επιλογή και την αγορά του εξοπλισμού είναι:

- ✓ Αγορά κατευθείαν από τον κατασκευαστή.
- ✓ Αγορά από τα ειδικά καταστήματα, τις αντιπροσωπείες οι οποίες παρέχουν και τις απαραίτητες πληροφορίες για τη χρήση του.
- ✓ Αγορά μέσω των εταιρειών leasing, οι οποίες αποτελούν τα τελευταία χρόνια μια εναλλακτική λύση καθώς μειώνεται το αρχικό κόστος και διατίθενται υπηρεσίες οι οποίες σχετίζονται με τη συντήρησή του.

3.2.1 ΕΠΙΠΛΑ

Το εσωτερικό περιβάλλον μιας επιχείρησης απαρτίζεται από τα έπιπλα τα οποία προσδίδουν ένα ευχάριστο και φιλικό περιβάλλον. Η ανθεκτικότητα και η αναπαυτικότητα αυτών κρίνεται από τα υλικά που είναι κατασκευασμένα.

Τα βασικότερα έπιπλα που χρησιμοποιούνται σε μια επισιτιστική επιχείρηση είναι:

✓ Τραπεζία

Τα είδη των τραπεζιών είναι ποικίλα και χρησιμοποιούνται ανάλογα με τον τύπο της επισιτιστικής επιχείρησης και την περίσταση. Στην αγορά υπάρχουν σε πολλά σχήματα και μεγέθη για να εξυπηρετούν όλες τις

επισιτιστικές επιχειρήσεις οι οποίες με τη σειρά τους επιλέγουν αυτά που θεωρούν κατάλληλα.

Σε μια επισιτιστική επιχείρηση περιλαμβάνονται ορισμένες κατηγορίες τραπεζιών όπως:

- Πάγκοι ή μπαρ οι οποίοι τοποθετούνται ανάλογα με το χώρο της επιχείρησης.
- Προσαρμοσμένα τραπέζια τα οποία μπορεί να έχουν σταθερή βάση και αποσπώμενο καπάκι για να διευκολύνεται η προσέγγιση.
- Κινητά τραπέζια ή αλλιώς *gueridon* τα οποία χαρακτηρίζονται για τη λειτουργικότητά τους καθώς προσαρμόζονται σε οποιοδήποτε χώρο ανάλογα με την περίσταση. Επίσης, σημαντικό χαρακτηριστικό τους είναι η ανθεκτικότητά τους και να διαθέτουν ρόδες για να διευκολύνεται η μετακίνησή τους προς όλες τις κατευθύνσεις. Οι συνηθέστερες κατηγορίες του συγκεκριμένου είδους τραπεζιού είναι το *guéridon* κρύου μπουφέ, των ορεκτικών, της κινητής κάβας κλπ.
- Σύνθετα τραπέζια με προσαρμοσμένα λειτουργικά τμήματα .
(Λαλούμης, Στεφανακίδης, 2005)



▼ Καθίσματα

Τα έπιπλα που δέχονται τη μεγαλύτερη φθορά σε επιχειρήσεις τέτοιου είδους είναι τα καθίσματα. Για αυτό το λόγο η επιλογή τους θα πρέπει να γίνεται με βάση το υλικό που είναι κατασκευασμένα το οποίο θα πρέπει να είναι ανθεκτικό. Επίσης, θα πρέπει να είναι αναπαυτικά και να έχουν μια ωραία αισθητική για μεγαλύτερη ικανοποίηση των καταναλωτών.

Πολύ βασικό στην επιλογή των συγκεκριμένων επίπλων είναι η παρουσία όμοιου στυλ με τα τραπέζια που θα τοποθετηθούν στην επιχείρηση. Αυτό σημαίνει ότι θα πρέπει να υπάρχει μια ισορροπία και αρμονία μεταξύ τους, ώστε να δημιουργούν ένα ευχάριστο συναίσθημα στους καταναλωτές. Όσον αφορά στην κατασκευή τους, όπως αναφέραμε και παραπάνω θα πρέπει να είναι ανθεκτικά και αναπαυτικά και εκτός από αυτό θα ήταν προτιμότερο να μην είναι πολύ βαριά για να διευκολύνεται η

μετακίνησή τους και να υπάρχει προστασία στο κάτω μέρος ώστε να μην δημιουργούν φθορές στο δάπεδο όταν μετακινούνται.

Ανάλογα με τον χώρο και το μέγεθος της επιχείρησης πραγματοποιείται και η τοποθέτησή τους. Επίσης, προσαρμόζονται και ανάλογα με την περίπτωση, δηλαδή τοποθετούνται διαφορετικά όταν πρόκειται να πραγματοποιηθούν στην επιχείρηση εκδηλώσεις, δεξιώσεις κλπ.

✓ Σκευοθήκες

Στα έπιπλα μιας επισιτιστικής επιχείρησης περιλαμβάνονται και οι «σκευοθήκες». Η χρήση τους διευκολύνει τους υπαλλήλους που έχουν σαν αρμοδιότητα την εξυπηρέτηση των πελατών καθώς πρόκειται για έπιπλα στα οποία αποθηκεύονται τα σκεύη όπως είναι τα πιάτα, τα μαχαιροπήρουνα, τα λινά κλπ.

Η επιλογή του είδους και της ποσότητας που θα αγοραστούν εξαρτάται από παράγοντες όπως είναι:

- Το μέγεθος της επιχείρησης
- Τον αριθμό των υπαλλήλων
- Τον τύπο της επισιτιστικής επιχείρησης
- Το είδος και την ποσότητα των σκευών που χρειάζεται η κάθε επιχείρηση.

✓ Σκεύη

Τα σκεύη κατηγοριοποιούνται σε:

- Πορσελάνινα σκεύη
- Γυάλινα και κρυστάλλινα σκεύη

Û Μεταλλικά ανοξείδωτα και ασημένια σκεύη

✓ Ιματισμός

Όσον αφορά τον «ιματισμό» σε μια επισιτιστική επιχείρηση περιλαμβάνονται όλα τα υφασμάτινα είδη που χρησιμοποιούνται σε αυτού του είδους τις επιχειρήσεις όπως είναι:

- Û Το υποτραπεζομάντηλο το οποίο είναι γνωστό και ως molleton: το συγκεκριμένο χρησιμοποιείται για την αποφυγή θορύβου όταν τοποθετούνται τα σκεύη στο τραπέζι.
- Û Το τραπεζομάντηλο το οποίο είναι γνωστό και ως nappe: αποτελεί το βασικότερο είδος ιματισμού σε μια επισιτιστική επιχείρηση.
- Û Το επιτραπεζομάντηλο το οποίο είναι γνωστό και ως napperon: το συγκεκριμένο τοποθετείται πάνω από το τραπεζομάντιλο. Χρησιμοποιείται κυρίως για να προστατεύει το τραπεζομάντιλο ως κάλυμμα και για λόγους αισθητικής.
- Û Οι πετσέτες φαγητού οι οποίες είναι γνωστές και ως napkins: χρησιμοποιούνται κυρίως σε επισιτιστικές επιχειρήσεις πολυτελείας.



3.3 ΤΜΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΩΝ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Σε μεγάλες επισιτιστικές επιχειρήσεις λειτουργούν τα εξής τμήματα:

- Το τμήμα Παραγωγής Φαγητών, στο οποίο υπεύθυνος θεωρείται ο «Σεφ», ο οποίος αναλαμβάνει εκτός από το να επιβλέπει την διαδικασία παραγωγής και να συντονίζει το υπόλοιπο προσωπικό που βρίσκεται στο τμήμα, να σχεδιάζει το μενού, να φροντίζει για τις προμήθειες των υλικών κλπ.
- Το τμήμα Εξυπηρέτησης και Παροχής Υπηρεσιών στο οποίο υπεύθυνος είναι ο Διευθυντής Τραπεζαρίας ή αλλιώς Maitre ο οποίος αναλαμβάνει να συντονίζει, να οργανώνει το υπόλοιπο προσωπικό του τμήματος και να φροντίζει για την καλή συνεργασία με το τμήμα Παραγωγής.
- Το τμήμα Οικονομικών Υπηρεσιών στο οποίο υπεύθυνος είναι ο Προϊστάμενος του Λογιστηρίου ή αλλιώς Chief Accountant και οποίος αναλαμβάνει τις οικονομικές δραστηριότητες της επιχείρησης όπως είναι οι μισθοί των υπαλλήλων, οι λογαριασμοί της επιχείρησης κλπ.
- Το τμήμα Προμηθειών. (Κανελλόπουλος, 2002)



Ιεραρχικά στο προσωπικό των επισιτιστικών επιχειρήσεων περιλαμβάνονται:

- ü Ο Διευθυντής ή Gérant du restaurant ή Restaurant manager ο οποίος έχει σαν αρμοδιότητα να ελέγχει την εξέλιξη της επιχείρησης και να μελετάει την κατάσταση της υφιστάμενης αγοράς ανακαλύπτοντας καινούριες ιδέες. Επίσης, φροντίζει για την αποτελεσματική λειτουργία της επιχείρησης με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτηση και ικανοποίηση των πελατών. Συνεργάζεται με όλα τα τμήματα από το Λογιστήριο μέχρι και το τμήμα Παραγωγής ελέγχοντας τη λειτουργία τους. Ο ρόλος του συνδέεται άμεσα με την αυξημένη αποδοτικότητα της επιχείρησης καθιστώντας την επιτυχημένη.
- ü Ο Εστίαρχος ή Maître d' hôtel ή Head waiter ο οποίος είναι υπεύθυνος για τη σωστή λειτουργία του τμήματος Εξυπηρέτησης και Παροχής Υπηρεσιών. Ο ρόλος του όπως αναφέραμε και παραπάνω είναι να συντονίζει και να οργανώνει το προσωπικό του τμήματος

συμβάλλοντας στην αποτελεσματική και καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών. Βρίσκεται σε άμεση συνεργασία με το τμήμα Παραγωγής.

- Ο Υπεστίαρχος ή Sous- Maître d' hôtel ή Assistant head waiter ο οποίος έχει τα ίδια καθήκοντα με τον Εστίαρχο ή Maître.
- Ο Αρχιτραπεζοκόμος ή captain surveillant ο οποίος αναλαμβάνει την οργάνωση και τον συντονισμό ενός μέρους του τμήματος Εξυπηρέτησης και Παροχής Υπηρεσιών έχοντας στην επίβλεψή του έναν συγκεκριμένο αριθμό προσωπικού.
- Ο Τραπεζοκόμος ή Chef de rang ο οποίος είναι υπεύθυνος για την εξυπηρέτηση των πελατών σε ένα μέρος του τμήματος Εξυπηρέτησης και Παροχής Υπηρεσιών. Θα πρέπει να είναι άριστα εκπαιδευμένος, ευγενικός και να δημιουργεί θετική εικόνα στον πελάτη.
- Ο Τραπεζοκόμος ορόφων ή Chef d'étages ή Room service waiter ο οποίος αναλαμβάνει την εξυπηρέτηση πελατών στα δωμάτια της ξενοδοχειακής εγκατάστασης προετοιμάζοντας τα γεύματα σε ειδικούς χώρους οι οποίοι ονομάζονται «office».
- Ο Βοηθός τραπεζοκόμου ή Commis de rang ή Ass. Waiter ο οποίος βοηθάει τους τραπεζοκόμους στην εξυπηρέτηση των πελατών.
- Ο Οινοχόος ή Sommelier de vin ή Wine waiter ο οποίος αναλαμβάνει την εξυπηρέτηση των πελατών στον τομέα των ποτών και των κρασιών βοηθώντας τον καταναλωτή να διαλέξει το κατάλληλο ποτό ή κρασί ανάλογα με την επιλογή του φαγητού ή επιδορπίου.
- Ο Κόπτης ή Trancheur ή Meat carver ο οποίος έχει εξειδίκευση στην κοπή και μεριδοποίηση των εδεσμάτων. (Κανελλόπουλος, 2002)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΥΓΙΕΙΝΗ

4.1 ΓΕΝΙΚΑ

Ένα από τα βασικότερα σημεία των επισιτιστικών επιχειρήσεων είναι η ασφάλεια και η υγιεινή σε όλους του τομείς και τα τμήματά της. Αποτελεί αναμφισβήτητο γεγονός ότι πάνω σε αυτό καταβάλλονται μεγάλες προσπάθειες από όλα τα μέλη που απαρτίζουν τις επιχειρήσεις για την εξασφάλιση της καλύτερης ασφάλειας και υγιεινής.

Η ασφάλεια και η υγιεινή των επισιτιστικών επιχειρήσεων αποδεικνύεται από τις πιστοποιήσεις με κυριότερες τα «Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας» όπως είναι για παράδειγμα το «ISO» και το σύστημα «Ανάλυσης Κινδύνων και Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου» το οποίο είναι γνωστό με την ονομασία «HACCP». (Κανελλόπουλος, 2002)



4.2 ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ISO

Ένα από τα σημαντικότερα συστήματα διαχείρισης ποιότητας είναι το I.S.O. το οποίο είναι το ακρωνύμιο του International Organization for Standardization ο οποίος είναι ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης. Ο συγκεκριμένος οργανισμός ασχολείται με το να δημιουργεί πρότυπα ποιότητας που σημαίνει προϊόντα τα οποία θα είναι με τέτοιο τρόπο σχεδιασμένα ώστε με το χαμηλότερο κόστος να διαθέτουν υψηλή ποιότητα. Στον σχεδιασμό αυτών των προϊόντων δεν δίνεται μόνο σημασία στο επιτυχημένο αποτέλεσμα αλλά και στην διαδικασία που ακολουθείται για να πραγματοποιηθεί κάτι τέτοιο. Για παράδειγμα στο σχεδιασμό μιας συνταγής περιλαμβάνεται ο τρόπος που θα εκτελεστεί αναφέροντας τα ακριβή στοιχεία της ποσότητας και της ποιότητας των υλικών, τον τρόπο και το χρόνο που θα μαγειρευτούν, τον τρόπο που θα παρουσιαστεί στον πελάτη κλπ. Ο βασικότερος σκοπός της δημιουργίας προτύπων είναι να εξασφαλιστεί η σταθερή ποιότητα του προϊόντος ώστε ο πελάτης να μην αντιμετωπίσει δυσάρεστες καταστάσεις. Υπουργείο Ανάπτυξης ΕΦΕΤ, 2001)



Αξίζει να αναφερθεί η σειρά προτύπων «ISO 9000» η οποία περιλαμβάνει τις κυριότερες προδιαγραφές που θα πρέπει να διαθέτει μια επισιτιστική επιχείρηση εξασφαλίζοντας την καλύτερη ποιότητα προϊόντων στον καταναλωτή. Πιο συγκεκριμένα περιλαμβάνονται:

- Ø *To ISO 9000 «Quality Management and Quality Assurance Standards – Guidelines for Selection and Use»:* στο συγκεκριμένο ISO παρέχονται συμβουλές για τις κυριότερες προδιαγραφές που εξασφαλίζουν την υψηλή ποιότητα.
- Ø *To ISO 9001 «Model for Quality Assurance in Design/Development, Production, Installation and Servicing»:* στο συγκεκριμένο ISO καθορίζεται ο τρόπος που θα λειτουργήσει η επιχείρηση.
- Ø *To ISO 9002 «Model for Quality Assurance in Production and Installation»:* το συγκεκριμένο ISO αποτελεί ένα πρότυπο ποιότητας που καθορίζει την δημιουργία ενός προϊόντος υψηλής ποιότητας με συγκεκριμένες προδιαγραφές.
- Ø *To ISO 9003 «Model for Quality Assurance in Final Inspection and Tests»:* στο συγκεκριμένο ISO πιστοποιείται η ποιότητα του προϊόντος μετά από τον τελευταίο έλεγχο και τη δοκιμή.
- Ø *To ISO 9004 «Quality Management and Quality System Elements – Guidelines»:* στο συγκεκριμένο ISO αναφέρονται οδηγίες για την οργάνωση της ποιότητας δηλαδή για τον τρόπο που θα αναπτυχθεί και θα εφαρμοστεί ένα σύστημα ποιότητας.

Ο τρόπος με τον οποίο μπορεί να πραγματοποιηθεί ο έλεγχος ποιότητας ενός προϊόντος σε μια επισιτιστική επιχείρηση είναι:

- Ø Σε καθημερινή βάση ο Εστίαρχος ή Maître d' hôtel μαζί με τον διευθυντή της επιχείρησης θα πρέπει να πραγματοποιεί έλεγχο στον βαθμό της ποιότητας των προϊόντων που προσφέρονται.

- Ø Στην κάθε επιχείρηση θα πρέπει να υπάρχει εξειδικευμένο προσωπικό το οποίο θα διαπιστώνει την ποιότητα του προϊόντος.
- Ø Στην κάθε επιχείρηση θα πρέπει να υπάρχουν ερωτηματολόγια τα οποία θα συμπληρώνονται από τον καταναλωτή σχετικά με τον βαθμό ικανοποίησής τους. (Υπουργείο Ανάπτυξης ΕΦΕΤ, 2001)

Ο έλεγχος ποιότητας σε μια επισιτιστική επιχείρηση αφορά:

- Û Την καθαριότητα του τμήματος Εξυπηρέτησης και Παροχής Υπηρεσιών, του τμήματος Παραγωγής και των χώρων υγιεινής.
- Û Τα προϊόντα κατανάλωσης και τα ποτά.
- Û Την εμφάνιση και τη συμπεριφορά του προσωπικού
- Û Την ταχύτητα και την ακρίβεια της εξυπηρέτησης.

4.3 ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ HACCP

Το σύστημα «Ανάλυσης Κινδύνων-Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου» ή αλλιώς «HACCP» αποτελεί ένα σύστημα το οποίο ελέγχει την ασφάλεια και την υγιεινή των προϊόντων κατανάλωσης δηλαδή των τροφίμων. Με το συγκεκριμένο σύστημα εξασφαλίζεται ένα ασφαλές προϊόν προς κατανάλωση. Η αρμοδιότητά του είναι να εντοπίζει τα επικίνδυνα σημεία που μπορεί να παρουσιαστούν και να προκαλέσουν αρνητικές συνέπειες στον καταναλωτή. (Αμβροσιάδης, 2001)

Οι κυριότερες αρχές του συγκεκριμένου συστήματος είναι:

- Ø *Η Διεξαγωγή μιας ανάλυσης των κινδύνων ή Conduct a hazard analysis:* η συγκεκριμένη αρχή αναφέρεται στους κανόνες υγιεινής των προϊόντων λαμβάνοντας τα απαραίτητα μέτρα.

- Ø Ο Καθορισμός κρίσιμων σημείων ελέγχου ή *Identify critical control points*: η συγκεκριμένη αρχή αναφέρεται στον έλεγχο της διαδικασίας παραγωγής ενός προϊόντος ώστε να αποφευχθούν πιθανοί κίνδυνοι κατά της υγείας του ανθρώπινου οργανισμού.
- Ø Η Εγκατάσταση κρίσιμων ορίων στα κρίσιμα σημεία ελέγχου ή *Establish critical limits for each critical control point*: η συγκεκριμένη αρχή αφορά τον έλεγχο πιθανών ουσιών που μπορεί να προκαλέσουν αλλοίωση των τροφών και κατά συνέπεια βλάβη στον ανθρώπινο οργανισμό κατά τη διάρκεια της διαδικασίας παραγωγής.
- Ø Η Εγκατάσταση των κρίσιμων σημείων ελέγχου στις διαδικασίες παρακολούθησης των τροφίμων ή *Establish critical control point monitoring requirements*
- Ø Η Εγκατάσταση των διορθωτικών ενεργειών ή *Establish corrective action*: η συγκεκριμένη αρχή αναφέρεται στις ενέργειες που θα πρέπει να πραγματοποιηθούν όταν κατά τη διαδικασία παρακολούθησης των τροφίμων υπάρξει κάποια παρέκκλιση.
- Ø Η Εγκατάσταση του αρχείου καταχώρισης των διαδικασιών ή *Establish record keeping procedures*: η συγκεκριμένη αρχή αναφέρεται στο αρχείο όπου καταχωρούνται όλες οι διαδικασίες παρακολούθησης των τροφίμων. (Αναστασόπουλος, 2001)
- Ø Η Εγκατάσταση των διαδικασιών που αφορούν την διαπίστωση ότι το συγκεκριμένο σύστημα λειτουργεί και ακολουθείται σύμφωνα με τις ενδείξεις ή *Establish procedures for verifying the HACCP system is working as intended*: η συγκεκριμένη αρχή αναφέρεται στις διαδικασίες όπου διαπιστώνουν ότι η παραγωγή προϊόντος πραγματοποιείται με ασφάλεια σύμφωνα με τις απαιτούμενες προδιαγραφές του συστήματος.

Για να εφαρμοστεί αποτελεσματικά το συγκεκριμένο σύστημα σε μια επισιτιστική επιχείρηση κρίνεται απαραίτητη η εκτέλεση της διαδικασίας ελέγχου και η λήψη μέτρων ασφαλείας υγιεινής καθόλη τη διάρκεια της εφοδιαστικής αλυσίδας. (Αναστασόπουλος, 2001)

4.4 ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΟΦΕΛΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ HACCP

Το συγκεκριμένο σύστημα αποσκοπεί:

- Ø Στην βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων.
- Ø Στην ασφαλή παραγωγική διαδικασία των προϊόντων προλαμβάνοντας πιθανούς κινδύνους επιβλαβείς για την ανθρώπινη υγεία.
- Ø Στην εγγύηση του καταναλωτή ότι το προϊόν είναι επισφαλές για την ανθρώπινη υγεία του.
- Ø Στην εφαρμογή συστηματικών ελέγχων σε όλα τα τμήματα της επιχείρησης για αποφυγή πιθανών κινδύνων. (Υπουργείο Ανάπτυξης ΕΦΕΤ, 2001)

Τα οφέλη που παρουσιάζονται σε μια επιχείρηση εφαρμόζοντας αυτό το σύστημα είναι:

- Ø Η παρουσία της θετικής εικόνας της επιχείρησης προστατεύοντας την ανθρώπινη υγεία.
- Ø Η σοβαρότητα που προσδίδει η επιχείρηση στις διεθνείς αγορές εφαρμόζοντας ένα εγγυημένο σύστημα ασφάλειας και υγιεινής με αποτέλεσμα την επέκταση των δραστηριοτήτων της.
- Ø Η απόδειξη ότι αποτελεί μια επιχείρηση που σέβεται και προστατεύει την δημόσια υγεία.

- Ø Η εισαγωγή γρήγορων και αποτελεσματικών μεθόδων ελέγχου με αποτέλεσμα την καλύτερη λειτουργία της επιχείρησης.
- Ø Η αξιοπιστία που προσδίδει στους καταναλωτές ότι τα προϊόντα της επιχείρησης είναι ασφαλή.
- Ø Η αύξηση της αποδοτικότητας του προσωπικού μέσα από την εκπαίδευσή τους.
- Ø Η βοήθεια στη διαχείριση της Ολικής Ποιότητας από την πλευρά της επιχείρησης.
- Ø Η μείωση της ανάγκης ελέγχου των προϊόντων που φτάνουν στο τελικό στάδιο της παραγωγικής διαδικασίας. (Αμβροσιάδης, 2001)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η παρούσα έρευνα έχει ως σκοπό να διερευνήσει την άποψη των εργαζομένων σχετικά με την οικονομία στην επαγγελματική κουζίνα των επισιτιστικών μονάδων

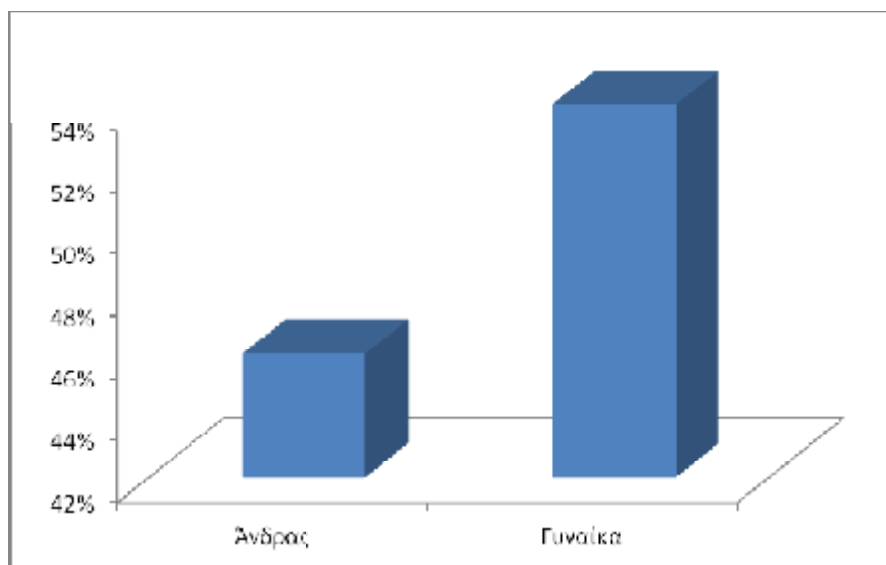
ΔΕΙΓΜΑ

Δείγμα της παρούσας έρευνας αποτελέσαν 100 εργαζόμενοι των επισιτιστικών μονάδων των ξενοδοχείων της δυτικής Ελλάδος. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε κατά το χρονικό διάστημα 1-25 Φεβρουαρίου 2016.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

1. Φύλο

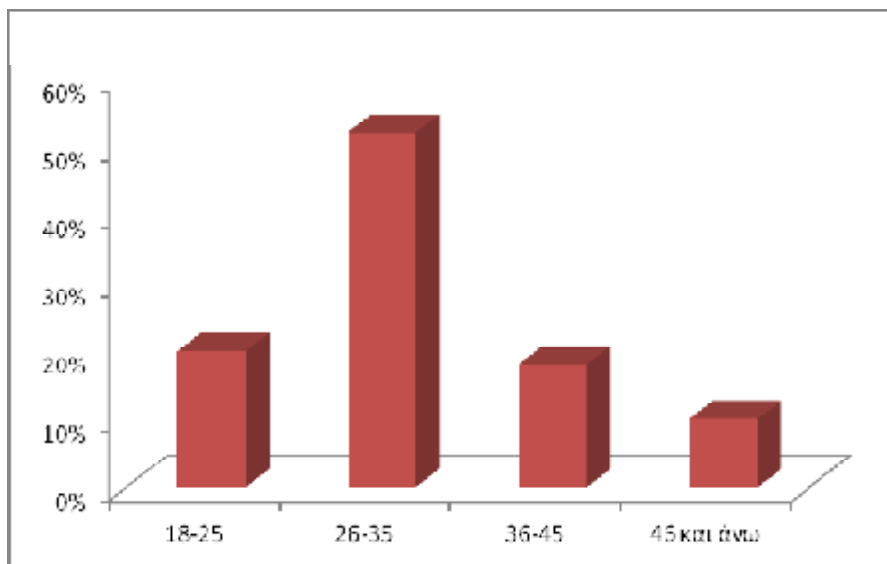
	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Άνδρας	46	46%
Γυναίκα	54	54%
ΣΥΝΟΛΟ	100	100%



Το 46% των ερωτηθέντων είναι άνδρες και το 54% γυναίκες.

2. Ηλικία

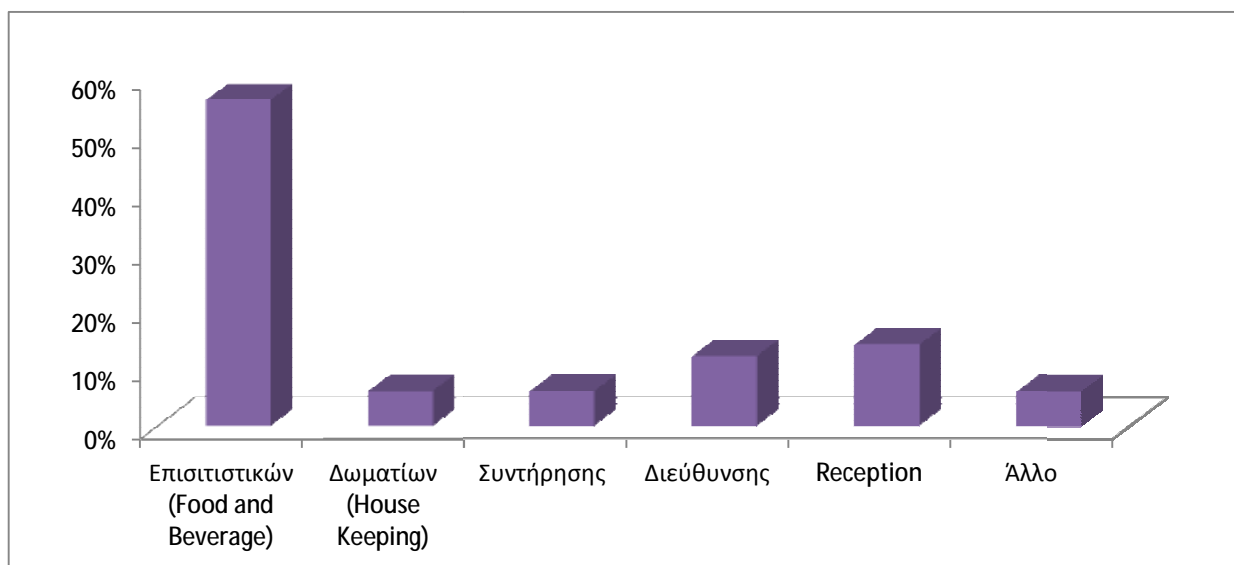
	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
18-25	20	20%
26-35	52	52%
36-45	18	18%
46 και άνω	10	10%
ΣΥΝΟΛΟ	100	100%



Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων (52%) είναι ηλικίας μεταξύ 26-35 ετών. Το ακριβώς επόμενο ποσοστό (20%) είναι ηλικίας μεταξύ 18-25 ετών. Στη συνέχεια το 18% των ερωτηθέντων είναι ηλικίας μεταξύ 36-46 ετών. Το τελευταίο ποσοστό 10% είναι ηλικίας 45 και άνω.

3. Τμήμα Απασχόλησης

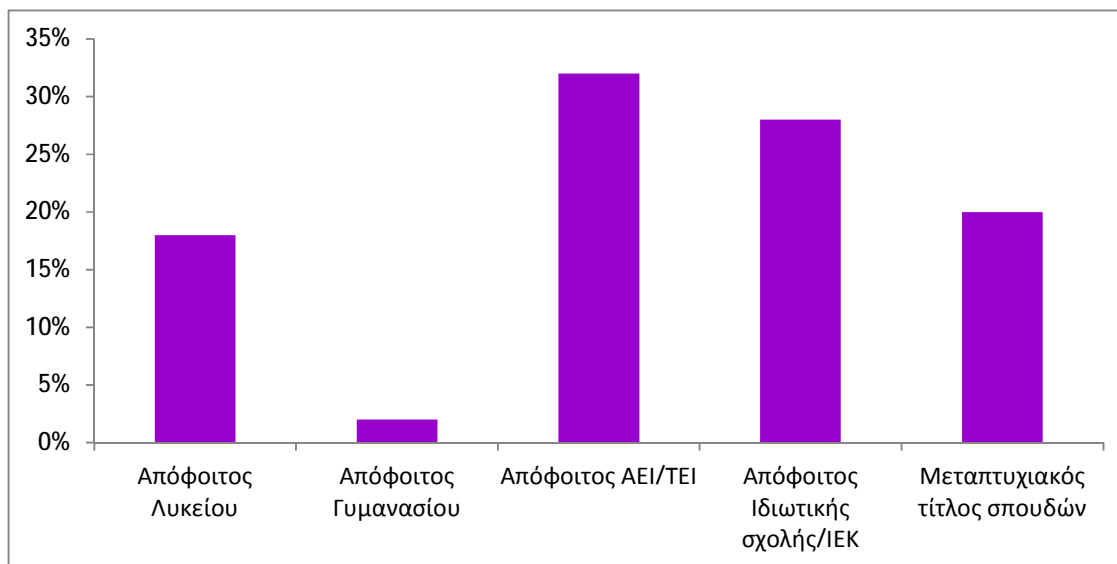
	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Επισιτιστικών (Food and Beverage)	56	56%
Δωματίων (House Keeping)	6	6%
Συντήρησης	6	6%
Διεύθυνσης	12	12%
Reception	14	14%
Άλλο	6	6%
ΣΥΝΟΛΟ	100	100%



Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων της τάξεως του 56% εργάζονται στις επισιτιστικές μονάδες. Το επόμενο ποσοστό 14% εργάζεται στις υπηρεσίες της Reception ενώ το 12% στις υπηρεσίες της διεύθυνσης. Ποσοστό της τάξεως του 6% εργάζεται στην υπηρεσία δωματίων, της συντήρησης και σε άλλο τμήμα της μονάδας.

4. Εκπαίδευση

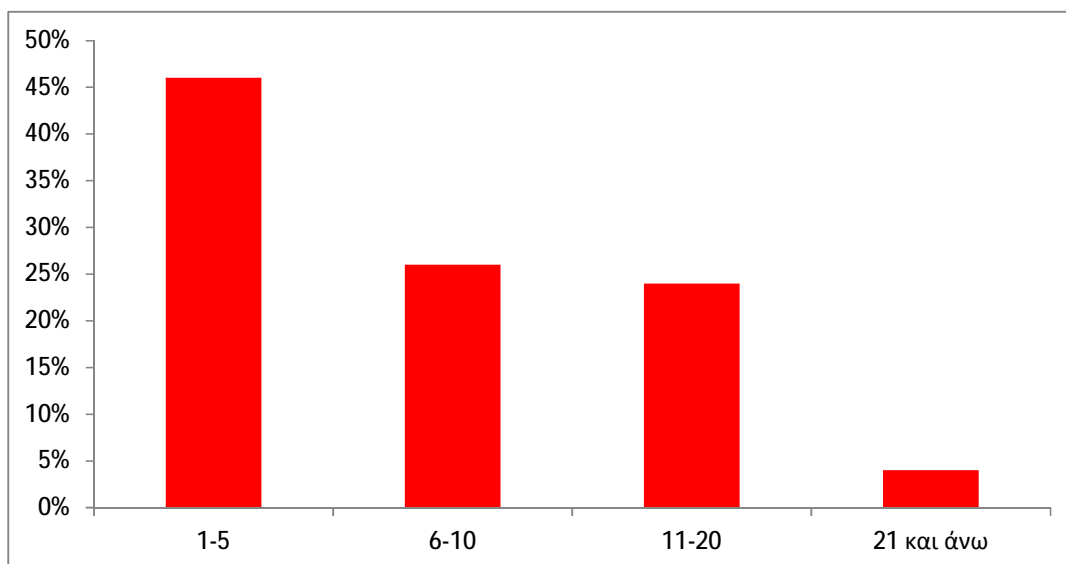
	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Απόφοιτος Λυκείου	18	18%
Απόφοιτος Γυμνασίου	2	2%
Απόφοιτος ΑΕΙ/ΤΕΙ	32	32%
Απόφοιτος Ιδιωτικής σχολής/ΙΕΚ	28	28%
Μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών	20	20%
ΣΥΝΟΛΟ	100	100%



Σχετικά με το επίπεδο εκπαίδευσης το 32% των ερωτηθέντων είναι απόφοιτοι ανωτέρων και τεχνολογικών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, ενώ το 28% είναι απόφοιτοι Ιδιωτικών σχολών ή ΙΕΚ. Το 20% των ερωτηθέντων κατέχει μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών ενώ το 18% δηλώνουν απόφοιτοι λυκείου. Τέλος το 2% είναι απόφοιτοι Γυμνασίου.

5. Προϋπηρεσία στον κλάδο των ξενοδοχείων

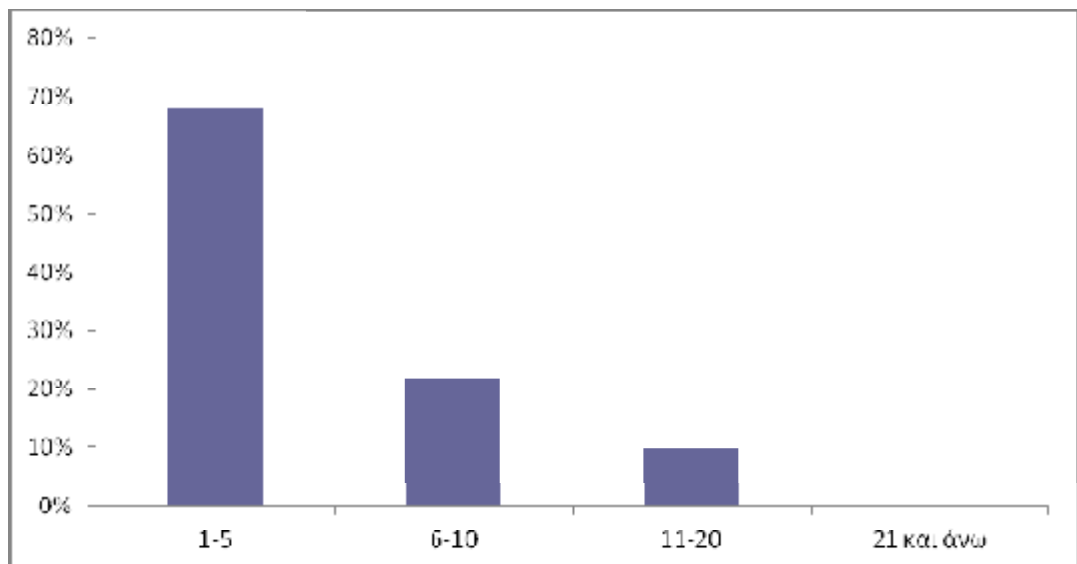
	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
1-5	46	46%
6-10	26	26%
11-20	24	24%
21 και άνω	4	4%
ΣΥΝΟΛΟ	100	100%



Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων 46% εργάζεται στον κλάδο των ξενοδοχείων από 1 έως 5 έτη. Το επόμενο ποσοστό της τάξεως του 26% εργάζεται στον κλάδο από 6 έως 10 έτη. Ποσοστό της τάξεως του 24% εργάζεται στον κλάδο 11 έως 20 έτη και τέλος ποσοστό της τάξεως του 4% εργάζεται στον κλάδο άνω των 21 ετών.

6. Προϋπηρεσία στο συγκεκριμένο ξενοδοχείο

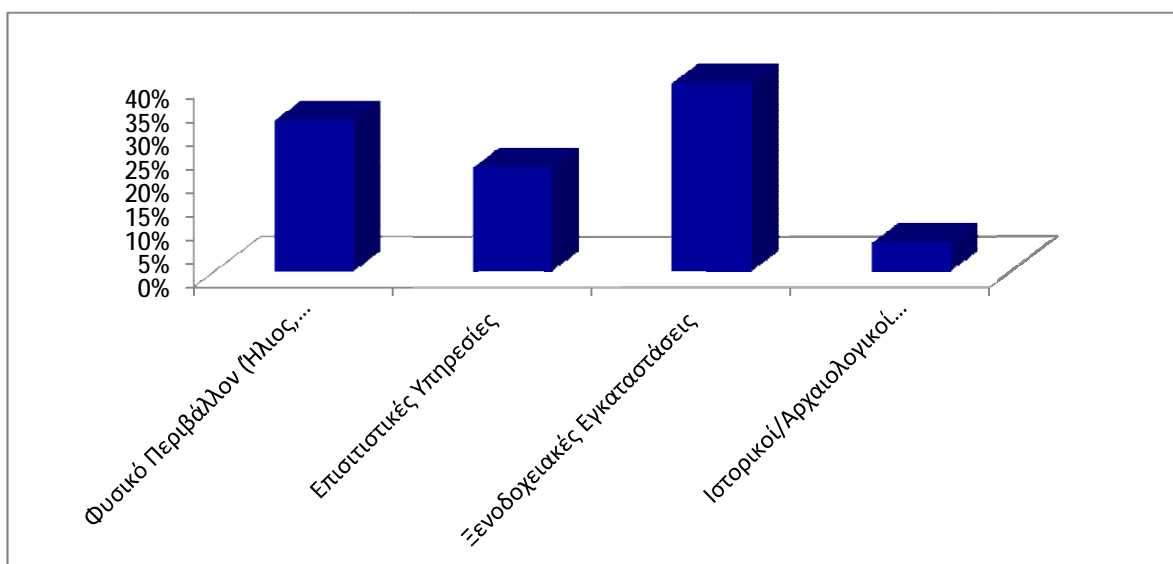
	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
1-5	68	68%
6-10	22	22%
11-20	10	10%
21 και άνω	0	0%
ΣΥΝΟΛΟ	100	100%



Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων, σε ποσοστό 68% εργάζεται από 1 έως 5 έτη στο συγκεκριμένο ξενοδοχείο. Ποσοστό 22% εργάζεται από 6 έως 10 έτη και τέλος ποσοστό της τάξεως του 10% εργάζεται από 11 έως 20 έτη στη συγκεκριμένη μονάδα.

6. Για ποιο από τους παρακάτω λόγους επιλέγουν οι επισκέπτες το ξενοδοχείο το οποίο εργάζεστε;

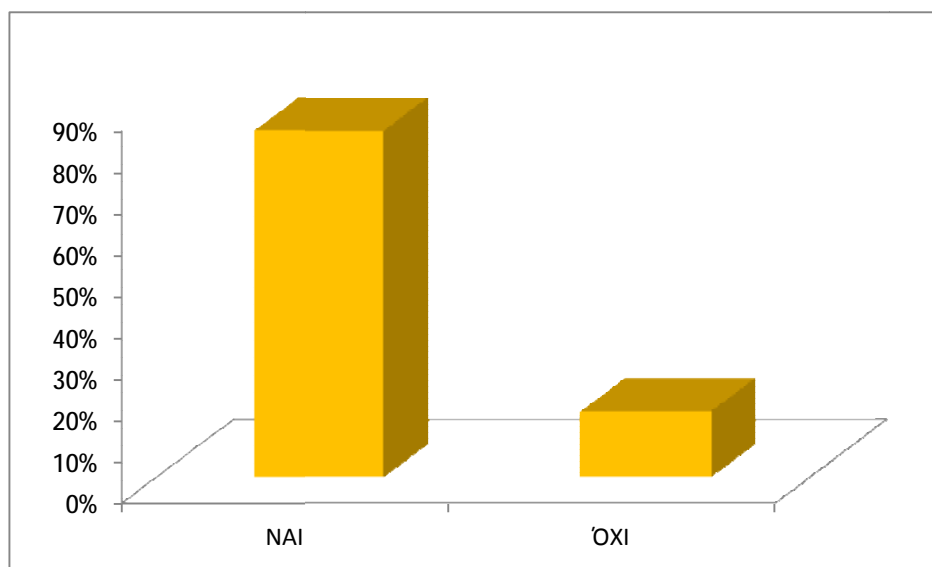
	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Φυσικό Περιβάλλον (Ήλιος, θάλασσα)	32	32%
Επισιτιστικές Υπηρεσίες	22	22%
Ξενοδοχειακές Εγκαταστάσεις	40	40%
Ιστορικοί/Αρχαιολογικοί Χώροι	6	6%
ΣΥΝΟΛΟ	100	100%



Οι ερωτούμενοι στο μεγαλύτερο ποσοστό 40% θεωρούν σαν κυριότερο λόγο επιλογής της ξενοδοχειακής εγκαταστάσεις, στη συνέχεια σε ποσοστό 32% επιλέγουν το φυσικό περιβάλλον και σε ποσοστό 22% επιλέγουν τις επισιτιστικές επιχειρήσεις και τέλος σε ποσοστό 6% τους ιστορικούς αρχαιολογικούς χώρους.

7. Ο αριθμός των επισιτιστικών επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην περιοχή που εδρεύει το ξενοδοχείο σας αποδίδουν ικανοποιητικά οικονομικά οφέλη;

	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΝΑΙ	84	84%
ΌΧΙ	16	16%
ΣΥΝΟΛΟ	50	100%

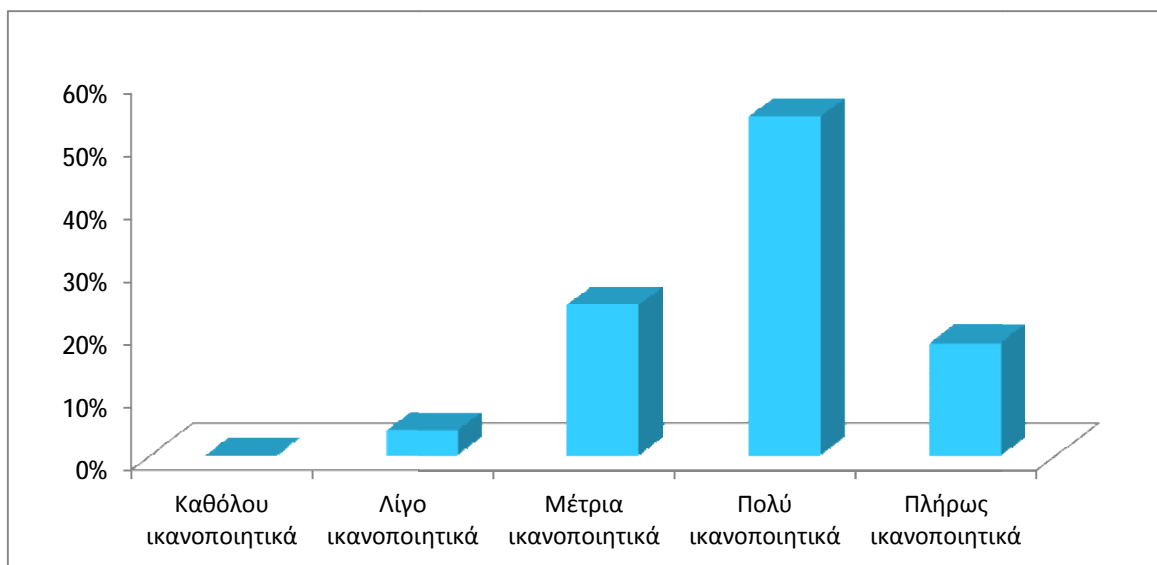


Η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτούμενων σε ποσοστό 84% θεωρεί ικανοποιητικά τα οικονομικά οφέλη των αριθμό των επισιτιστικών επιχειρήσεων ενώ ποσοστό 16% τον θεωρεί ανεπαρκή.

Αξιολογήστε την παρακάτω πρόταση:

Οι επισιτιστικές επιχειρήσεις/υπηρεσίες που προσφέρονται στην δυτική Ελλάδα είναι ικανοποιητικές.

	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Καθόλου ικανοποιητικά	0	0%
Λίγο ικανοποιητικά	4	4%
Μέτρια ικανοποιητικά	24	24%
Πολύ ικανοποιητικά	54	54%
Πλήρως ικανοποιητικά	18	18%
ΣΥΝΟΛΟ	100	100%



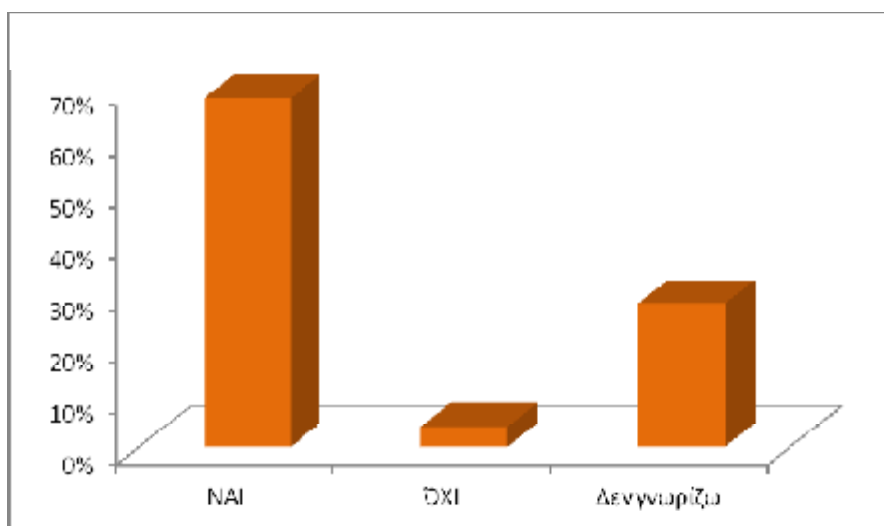
Η κρίση των ερωτούμενων σχετικά με τις επισιτιστικές επιχειρήσεις στην δυτική Ελλάδα φαίνεται να κυμαίνεται στην ικανοποίηση. Συγκεκριμένα ποσοστό 54% θεωρεί τις υπηρεσίες πολύ ικανοποιητικές, ποσοστό 24%

μέτρια ικανοποιητικές, ποσοστό 18% πλήρως ικανοποιητικές και τέλος το μικρότερο ποσοστό 4% τις θεωρεί λίγο ικανοποιητικές.

ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

1. Ακολουθείται κάποιο πρότυπο διασφάλισης ποιότητας (ISO) τροφίμων στο ξενοδοχείο που εργάζεστε;

	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΝΑΙ	68	68%
ΌΧΙ	4	4%
Δεν γνωρίζω	28	28%
ΣΥΝΟΛΟ	100	100%

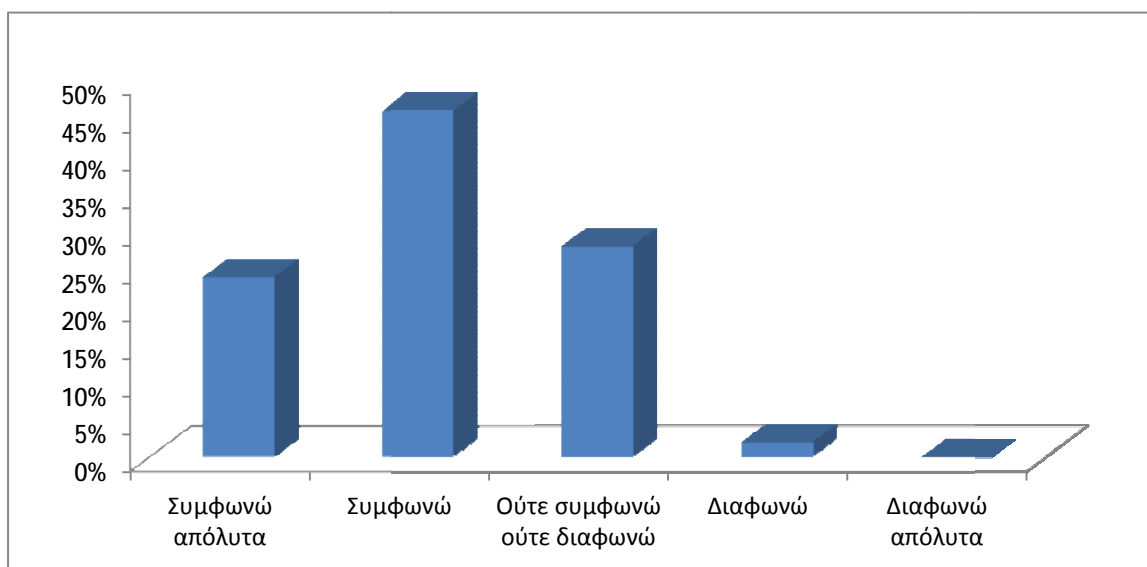


Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 68% υποστηρίζει ότι τηρείται η ύπαρξη πρότυπου διασφάλισης ποιότητας τροφίμων στο ξενοδοχείο που εργάζεται. Ποσοστό 28% αναφέρει ότι το ξενοδοχείο που εργάζεται δε χρησιμοποιεί ISO ενώ ποσοστό 28% δε γνωρίζει για την ύπαρξη ISO.

2. Αξιολογήστε την παρακάτω πρόταση:

Οι τιμές του ξενοδοχείου ανταποκρίνεται στα οικονομικά βαλάντια των πελατών.

	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Συμφωνώ απόλυτα	24	24%
Συμφωνώ	46	46%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	28	28%
Διαφωνώ	2	2%
Διαφωνώ απόλυτα	0	0%
ΣΥΝΟΛΟ	100	100%

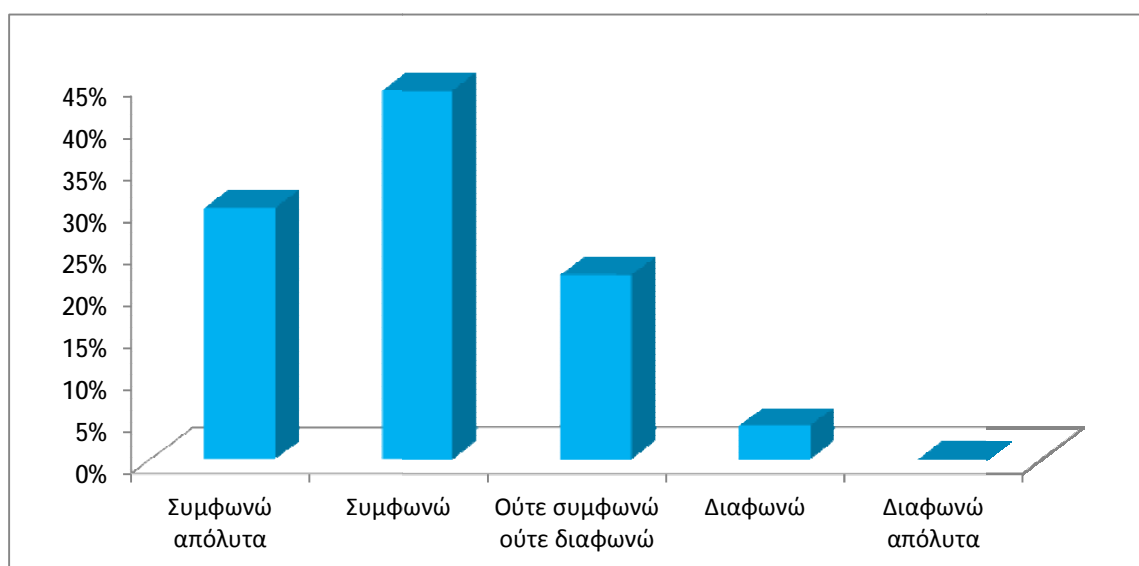


Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος συμφωνεί στο ότι οι τιμές του ξενοδοχείου ανταποκρίνεται στα οικονομικά βαλάντια των πελατών. Στη συνέχεια ποσοστό της τάξεως του 28% δηλώνει ουδετερότητα ενώ ποσοστό 24% συμφωνεί απόλυτα. Τέλος ποσοστό 2% διαφωνεί με την ανταπόκριση ότι οι τιμές του ξενοδοχείου ανταποκρίνεται στα οικονομικά βαλάντια των πελατών.

3. Αξιολογήστε την παρακάτω πρόταση:

Η τιμές των παραγόμενων πιάτων του ξενοδοχείου διαφοροποιούνται ανάλογα με τις οικονομικές δυνατότητες του πελάτη

	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Συμφωνώ απόλυτα	30	30%
Συμφωνώ	44	44%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	22	22%
Διαφωνώ	4	4%
Διαφωνώ απόλυτα	0	0%
ΣΥΝΟΛΟ	100	100%

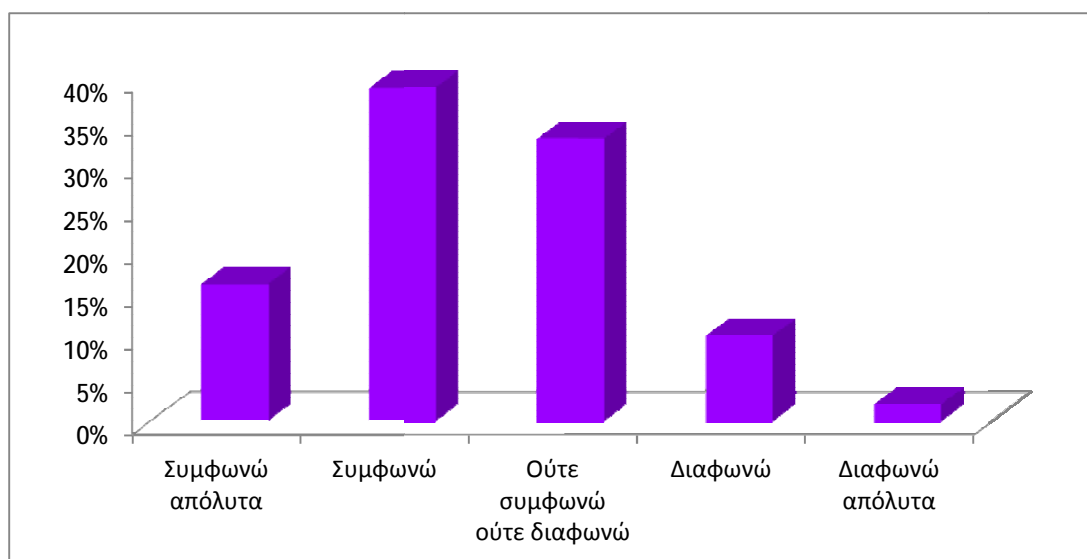


Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων συμφωνεί ως προς την δυνατότητα προσαρμογής του πιάτου ανάλογα με τις οικονομικές δυνατότητες του πελάτη. Ποσοστό της τάξεως του 22% δηλώνει ουδετερότητα ενώ ποσοστό 30% συμφωνεί απόλυτα. Στον αντίποδα ποσοστό της τάξεως του 4% διαφωνεί ως προς αυτή τη δυνατότητα.

4. Αξιολογήστε την παρακάτω πρόταση:

Η τιμολογιακή πολιτική είναι ανάλογη των υπηρεσιών που λαμβάνει ο πελάτης.

	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Συμφωνώ απόλυτα	16	16%
Συμφωνώ	39	39%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	31	31%
Διαφωνώ	10	10%
Διαφωνώ απόλυτα	2	2%
ΣΥΝΟΛΟ	100	100%

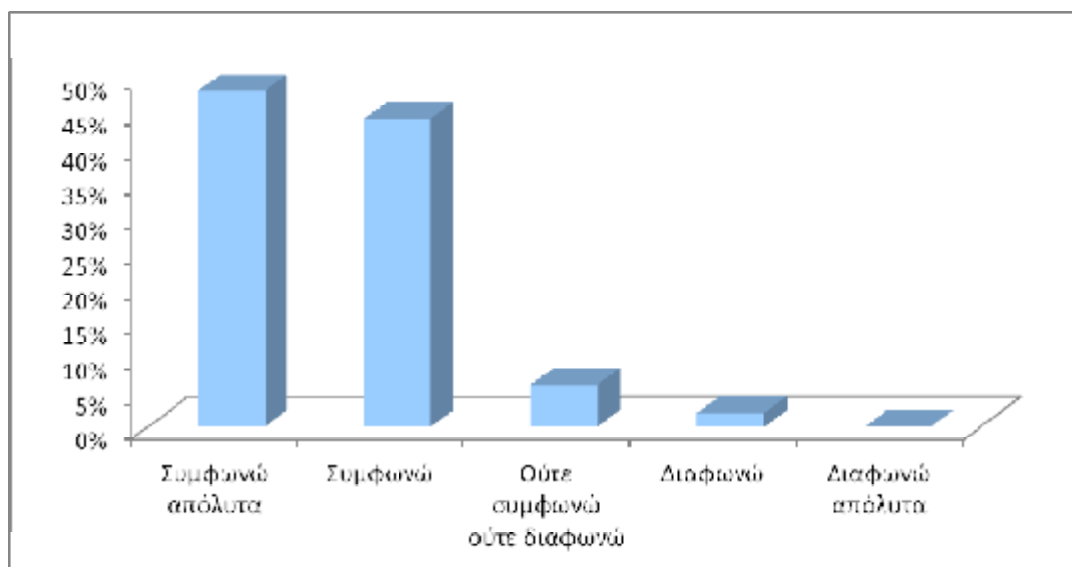


Σχετικά με την τιμολογιακή πολιτική το μεγαλύτερο ποσοστό συμφωνεί με την αναλογία της ως προς τις υπηρεσίες, 31% δηλώνει ουδετερότητα ενώ ποσοστό 16% συμφωνεί απόλυτα. Στον αντίποδα ποσοστό της τάξεως του 10% διαφωνεί ως προς την αναλογία τιμολογιακής πολιτικής και υπηρεσιών και τέλος το ποσοστό 2% διαφωνεί απόλυτα.

5. Αξιολογήστε την παρακάτω πρόταση:

Οι οικονομικές απολαβές της επαγγελματικής κουζίνας του ξενοδοχείου είναι ανάλογες των παρεχόμενων υπηρεσιών.

	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Συμφωνώ απόλυτα	48	48%
Συμφωνώ	44	44%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	6	6%
Διαφωνώ	2	2%
Διαφωνώ απόλυτα	0	0%
ΣΥΝΟΛΟ	100	100%

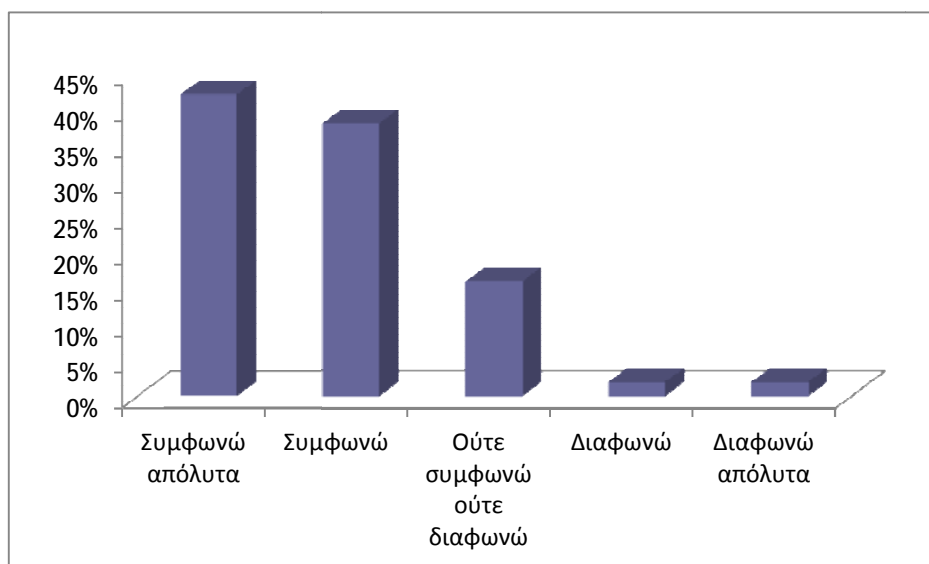


Η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτούμενων κινείται με θετική σκέψη ως προς τις οικονομικές απολαβές στον τομέα της επαγγελματικής κουζίνας , 48% συμφωνεί απόλυτα και 44% συμφωνεί. Μικρό ποσοστό της τάξεως του 6% δηλώνει ουδετερότητα ενώ μόνο 2% διαφωνεί.

6. Αξιολογήστε την παρακάτω πρόταση:

Το ξενοδοχείο δίνει την απαραίτητη έμφαση στην επαγγελματική κουζίνα.

	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Συμφωνώ απόλυτα	42	42%
Συμφωνώ	38	38%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	16	16%
Διαφωνώ	2	2%
Διαφωνώ απόλυτα	2	2%
ΣΥΝΟΛΟ	100	100%



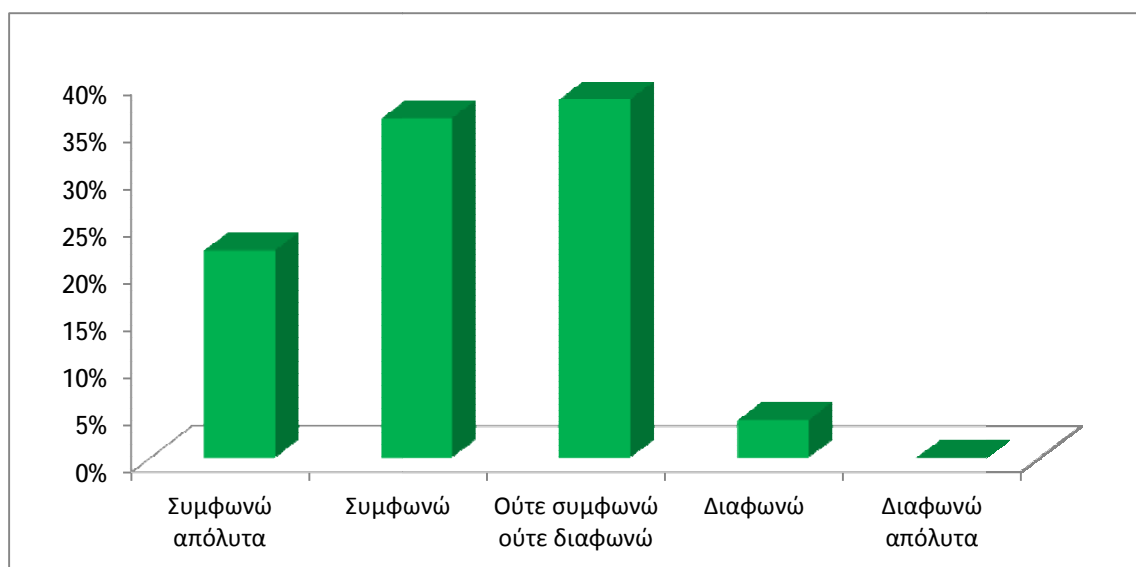
Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων συμφωνεί απόλυτα με τη λογική της έμφασης του ξενοδοχείου στην επαγγελματική κουζίνα. 30% συμφωνεί ενώ 16% δηλώνει ουδετερότητα.

Στον αντίποδα 2% διαφωνεί ενώ όμοιο ποσοστό διαφωνεί απόλυτα.

7. Αξιολογήστε την παρακάτω πρόταση:

Οι τιμές των παραγόμενων προϊόντων στην επαγγελματική κουζίνα του ξενοδοχείου απορρέουν από την κρίση του λογιστηρίου της επιχείρησης

	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Συμφωνώ απόλυτα	22	22%
Συμφωνώ	36	36%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	38	38%
Διαφωνώ	4	4%
Διαφωνώ απόλυτα	0	0%
ΣΥΝΟΛΟ	100	100%

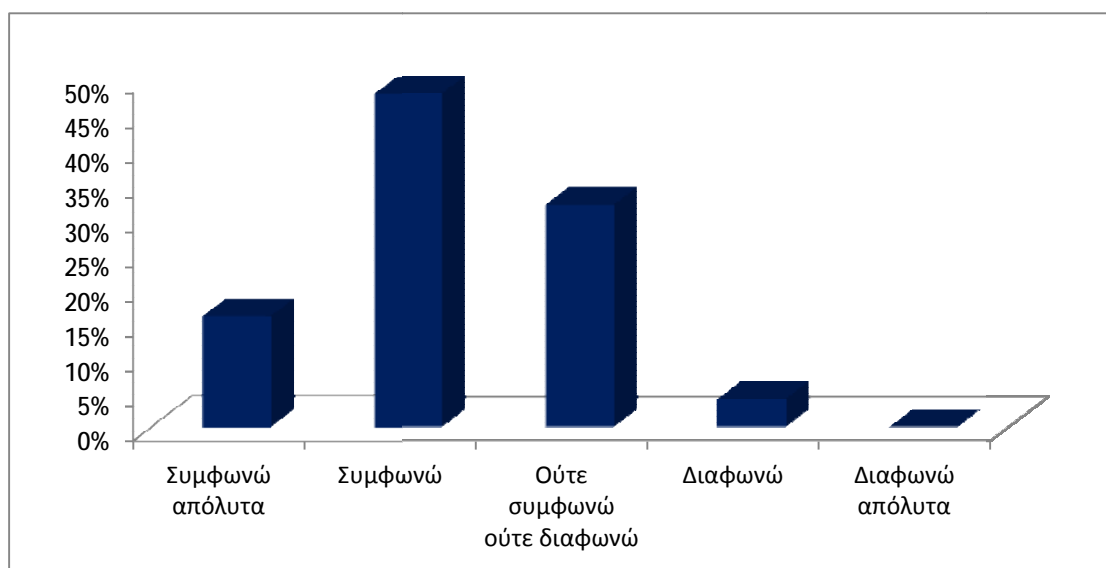


Ως προς τη συντήρηση των εγκαταστάσεων ποσοστό της τάξεως του 38% δηλώνει μετριότητα ως προς την ορθή τιμολόγηση των παραγόμενων προϊόντων της επαγγελματικής κουζίνας της. Ποσοστό 36% συμφωνεί ενώ ποσοστό 22% συμφωνεί απόλυτα. Τέλος ποσοστό 4% διαφωνεί.

8. Αξιολογήστε την παρακάτω πρόταση:

Η παροχή των προϊόντων στην επαγγελματική κουζίνα του ξενοδοχείου ανταποκρίνεται στα προβλεπόμενα ποιοτικά κριτήρια.

	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Συμφωνώ απόλυτα	16	16%
Συμφωνώ	48	48%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	32	32%
Διαφωνώ	4	4%
Διαφωνώ απόλυτα	0	0%
ΣΥΝΟΛΟ	100	100%

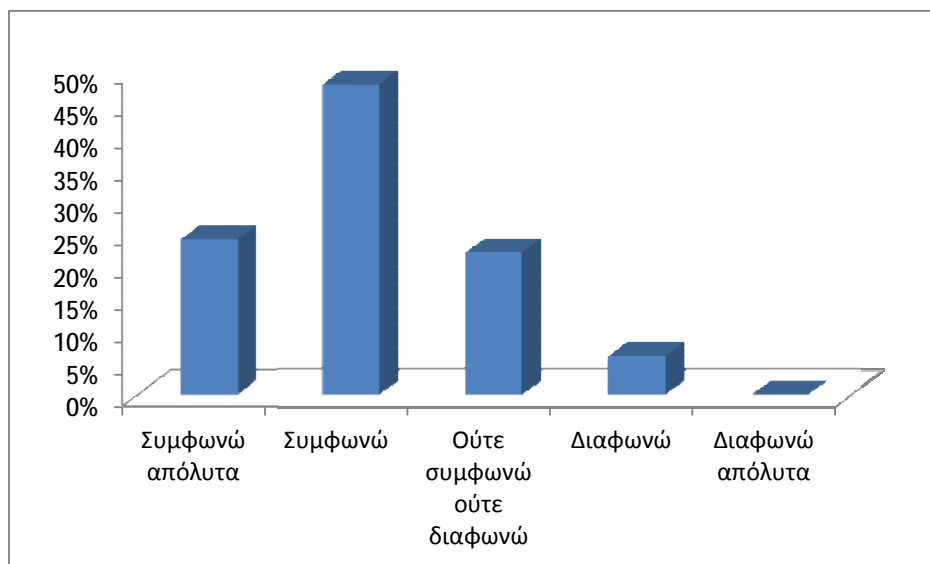


Ως προς την ανταπόκριση της παροχής των προϊόντων στην επαγγελματική κουζίνα του ξενοδοχείου στα προβλεπόμενα ποιοτικά κριτήρια, 16% συμφωνεί απόλυτα ενώ 32% δηλώνει ουδετερότητα. Τέλος ποσοστό 4% διαφωνεί.

9. Αξιολογήστε την παρακάτω πρόταση:

Ο εξοπλισμός της επαγγελματικής κουζίνας του ξενοδοχείου είναι ο προβλεπόμενος;

	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Συμφωνώ απόλυτα	24	24%
Συμφωνώ	48	48%
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	22	22%
Διαφωνώ	6	6%
Διαφωνώ απόλυτα	0	0%
ΣΥΝΟΛΟ	100	100%



Τέλος σχετικά με τον εξοπλισμό 48% των ερωτηθέντων συμφωνεί ότι είναι προβλεπόμενος, 24% συμφωνεί, ενώ ποσοστό της τάξεως του 22% δηλώνει ουδετερότητα. Τέλος ποσοστό 6% διαφωνεί με αυτή τη θέση.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Μια επιχείρηση οργανώνεται, δημιουργώντας ορισμένα τμήματα που το καθένα έχει τις δικές του αρμοδιότητες για μια συγκεκριμένη λειτουργία της επιχείρησης. Στο κάθε τμήμα διαμορφώνονται οι σχέσεις τους με την εξουσία στις οποίες περιλαμβάνονται και οι ευθύνες που τους αναλογούν.

Τα άτομα που ασχολούνται με την οργάνωση και τον συντονισμό των επισιτιστικών επιχειρήσεων είναι πολύ βασικό να προγραμματίζουν τις δραστηριότητες της επιχείρησης λαμβάνοντας υπόψη όλους τους παράγοντες είτε είναι εσωτερικοί είτε εξωτερικοί. Στην σύγχρονη κοινωνία, όπου το φαινόμενο του ανταγωνισμού συνεχώς αυξάνεται, τα ανώτερα στελέχη των τουριστικών επιχειρήσεων θα πρέπει να κινούνται με βάση τα δεδομένα και τις καταστάσεις που υπάρχουν στην αγορά παρακολουθώντας διαρκώς τις εξελίξεις.

Όσον αφορά την διαδικασία του ελέγχου θα πρέπει να πραγματοποιείται καθόλη τη διάρκεια που οργανώνεται και συντονίζεται μια επιχείρηση και σε αυτόν θα πρέπει να περιλαμβάνονται όλα τα άτομα που στελεχώνουν την επιχείρηση, οι ενέργειές της, τα τμήματα και οι πληροφορίες για να υπάρξει ένας αποτελεσματικός και επιτυχημένος έλεγχος.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ – ΠΗΓΕΣ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ

1. Αμβροσιάδης Γιάννης, (2001) «Το Σύστημα HACCP στην μαζική εστίαση, Έλεγχοι κατά την παραγωγική διαδικασία», Food Service-Επαγγελματική Εστίαση. Τεύχος 4, Ιανουάριος- Φεβρουάριος

2. Αναστασόπουλος Γεώργιος- Κανελλόπουλος Χρήστος (2001)«ISO-HACCP: Από τη Διασφάλιση κι Διαχείριση της Ποιότητας», Τουριστική Αγορά,

3. Ηγουμενάκης, Ν. (1991). Τουριστική Οικονομία, τόμος Α'. INTERBOOKS: Αθήνα
Κανελλόπουλος Χρήστος, (1998) «Επιχείρηση Φαγητό», Τουριστική Αγορά, Τεύχος 104, Μάιος

4. Κανελλόπουλος Χρήστος,(2002) (α) «Αποθήκευση και Συντήρηση Τροφίμων- Βασικό Βήμα για την Ποιότητα», Τουριστική Αγορά. Τεύχος 148, Μάιος

5. Συλλογικό έργο, (2010) Παναγιώτης Σωτήρης, Γιώργος Σφήκας, Φίλιππος Μοκοτόπουλος, Αριστείδης Μιχαλόπουλος, ΚΡΗΤΗ, Explorer,

6. Υπουργείο Ανάπτυξης ΕΦΕΤ (2001) "Οδηγός Υγιεινής" για τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις Αθήνα
7. Λαλούμης Δ. & Ρούπας Β. (1996) "Διοίκηση Προσωπικού Τουριστικών Επιχειρήσεων"
8. Λαλούμης & Στεφανακίδης (2005) "Οργάνωση και λειτουργία Επισιτιστικών Τμημάτων" Τόμος δεύτερος

ΞΕΝΗ

1. Consolidated version hotel classification survey, (2004) The Joint WTO&IH&RA study on hotel classification) του Παγκοσμίου Οργανισμού Τουρισμού και του IHRA (International Hotel and Restaurant Association)
2. Hiltrop, J. (1995) The Changing Psychological Contract: The Human Resource
3. Challenge on the 1990s'. European Management Journal
4. Dibb, Simkin, Pride and Ferrell, (1994) "Marketing, concepts and strategies" Houghton Mifflin
5. Bernard Davis- Sally Stones, (1992) "Food & beverage management"