

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ

ΜΕΣΟΛΟΓΓΙΟΥ

ΣΧΟΛΗ :Σ.Δ.Ο.

ΤΜΗΜΑ :ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ



ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**"Η Εγκατάσταση συστήματος ποιότητας σε μονάδα
εστίασης και διαμονή"**

ΚΑΡΑΛΙΑΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ

Εισηγήτρια: ΓΚΥΠΑΛΗ ΑΡΕΤΗ

ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ 2012.

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ

ΜΕΣΟΛΟΓΓΙΟΥ

ΣΧΟΛΗ:Σ.Δ.Ο.

ΤΜΗΜΑ:ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**"Η Εγκατάσταση συστήματος ποιότητας σε μονάδα
εστίασης και διαμονή"**

(υποβλήθηκε για έγκριση τον..... 2013)

ΚΑΡΑΛΙΑΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ (Α.Μ. ..13242.....)

Εισηγήτρια: ΓΚΥΠΑΛΗ ΑΡΕΤΗ

ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ 2012.



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
Τ.Ε.Ι. ΜΕΣΟΛΟΓΓΙΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ

ΕΙΣΗΓΗΤΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

υποβάλλεται ενσωματωμένη σε κάθε αντίτυπο της πτ. εργασίας

ΤΙΤΛΟΣ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η Εγκατάσταση συστήματος ποιότητας σε μονάδα εστίασης και διαμονή

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΤΟΧΥΡΩΣΗΣ ΘΕΜΑΤΟΣ

3/5/2011

ΣΠΟΥΔΑΣΤΕΣ

ΕΠΩΝΥΜΟ	ΟΝΟΜΑ	ΑΡ. ΜΗΤΡ.	E-mail
Καραλιάς	Αλέξανδρος	13242	alexandroskaralias@yahoo.com

ΕΚΘΕΣΗ ΕΓΚΡΙΣΗΣ ΕΙΣΗΓΗΤΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ

καταχώρηση από τον εισηγητή

Η πτυχιακή αυτή εργασία ελέγχθηκε στο μέτρο του δυνατού και κρίνεται απαραίτητη η παρουσίαση της ενώπιον τριμελούς εξεταστικής επιτροπής που θα ορίσει το Τμήμα Λογιστικής του ΤΕΙ Μεσολογγίου.

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ

*(Σε περίπτωση ηλεκτρονικής υποβολής
δεν χρειάζεται υπογραφή)*

ΥΠΟΓΡΑΦΗ

ΕΠΙΣΗΜΑΝΣΗ:

Οι διαπιστώσεις, τα αποτελέσματα, τα συμπεράσματα και οι πιθανές προτάσεις της παρούσας πτυχιακής εργασίας –εκτός των αναφορών που σημαίνονται ως λήμματα- αποτελούν προσωπικές διαπιστώσεις του σπουδαστή ή της ομάδας των σπουδαστών που την επιμελήθηκαν και δεν απηχούν κατ' ανάγκη τη γνώμη του επιβλέποντα εκπαιδευτικού, του Εκπαιδευτικού Προσωπικού του Τμήματος .Λογιστικής.. ή του Α.Τ.Ε.Ι. Μεσολογγίου.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ	5
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΤΡΟΦΟΑΣΦΑΛΕΙΑ	9
1.1. ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΓΙΑ ΤΟ ΤΡΟΦΙΜΟ	9
1.2 ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΤΡΟΦΟΑΣΦΑΛΕΙΑΣ	9
1.3 ΕΥΘΥΝΕΣ ΚΑΙ ΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ	10
1.3.1.ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ	10
1.4 ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ - GMP –	11
1.5. ΚΑΝΟΝΕΣ ΟΡΘΗΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ - GHP –	12
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: . ΤΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	16
2.1. Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΣΕΙΡΑΣ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ISO 9000	16
2.3. ΠΡΟΤΥΠΑ ΤΗΣ ΣΕΙΡΑΣ ISO 9000 : 2000	19
2.4. ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ISO 22000	22
2.5. ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	25
2.6.ΣΥΣΤΗΜΑ HACCP (HAZARD ANALYSIS AND CRITICAL CONTROL POINT)	26
2.6.1. ΑΡΧΕΣ HACCP	27
2.6.2. ΣΤΑΔΙΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ HACCP	28
2.7. Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΙΔΙΑΙΤΕΡΑ ΣΤΟΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΚΛΑΔΟ	34
2.7.1.ΥΓΙΕΙΝΗ	35
2.8. ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ BRC	37
2.9. ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΕ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ / ΧΩΡΟΥΣ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ	38
2.10.ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΤΕΥΞΗΣ ΥΨΗΛΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΣΕ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ	41
2.10.1. ΘΕΩΡΙΑ ΕΛΛΕΙΜΜΑΤΟΣ ΣΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ	42
2.11. Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ ΙΤΤ-SHERATON	44
2.12. ΟΙ ΑΡΧΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ	45
2.13. ΣΤΟΧΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΜΕ ΕΠΙΚΕΝΤΡΟ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ	48
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ	50
3.0.ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΓΕΝΙΚΑ	50
3.1. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΩΝ	50
3.2. ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	50

3.3.ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΚΟΣΤΟΣ	52
3.4.ΥΓΙΕΙΝΗ ΤΩΝ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	53
3.5.ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ HACCP	55
3.6.ΤΟ HACCP & ΠΟΙΑ ΤΑ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΤΟΥ	56
3.7.ΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΕΛΟΤ 1416 «ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ-ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΚΑΙ ΚΡΙΣΙΜΑ ΣΗΜΕΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ»(HACCP)	57
3.8.ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ HACCP ΣΕ ΧΩΡΟΥΣ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ	58
3.9.Η ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ Η ΥΓΙΕΙΝΗ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΗ ΑΝΑΓΚΗ ΓΙΑ ΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ	59
3.10.ΟΔΗΓΟΙ ΟΡΘΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΟΔΗΓΟΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ HACCP	61
3.11.ΚΑΤΑΧΩΡΙΣΗ Η ΕΓΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ	61
3.12.ΙΧΝΗΛΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΠΟΣΥΡΣΗ ΤΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ	61
3.13.ΠΛΑΙΣΙΟ	62
3.14.ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΚΑΝΟΝΩΝ ΟΡΘΗΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ	63
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ	65
ΥΠΟΘΕΤΙΚΟ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Χ ΚΑΙ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ ΣΤΗ ΝΑΞΟ	65
4.1 ΥΠΟΘΕΤΙΚΟ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Χ	65
4.1.1 ΕΠΙΣΙΤΙΣΜΟΣ ΜΕ ΕΜΦΑΣΗ ΣΤΑ ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ Χ	67
4.2 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΣΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ NAXIAN COLLECTION - LUXURY VILLAS & SUITES ΤΗΣ ΝΑΞΟΥ	69
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ	77
Η ΤΕΧΝΗ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΓΟΡΩΝ ΣΤΙΣ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΠΟΛΥΤΕΛΕΙΑΣ	77
5.1 ΣΩΣΤΟ ΠΡΟΪΟΝ ΚΑΙ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΗ ΠΟΣΟΤΗΤΑ.	77
5.2 ΕΛΕΥΘΕΡΕΣ ΑΓΟΡΕΣ.	77
5.3ΣΩΣΤΗ ΤΙΜΗ.	77
5.4 ΣΩΣΤΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ.	78
5.5 ΟΡΘΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΑΓΟΡΩΝ	80
5.6 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΟΥ ΚΙΝΕΖΙΚΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ	81
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΕΠΙΛΟΓΟΣ	85
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	89

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η Βιομηχανία παραγωγής τροφίμων δίνει πολύ μεγάλη σημασία στην παραγωγή ασφαλών τροφίμων. Κανένας παραγωγός δεν επιθυμεί να παράγει ή να πωλεί προϊόντα, που θα προκαλούσαν ζημιά, ασθένεια ή ακόμη και θάνατο στους καταναλωτές. Επιπλέον, η παραγωγή και η διανομή μη ασφαλών τροφίμων στην αγορά θα είχε ως άμεση συνέπεια την οικονομική ζημιά, τη δυσφήμιση και φυσικά νομικές κυρώσεις από τις Κρατικές Υπηρεσίες Ελέγχου, οι οποίες μπορεί να οδηγήσουν την παραγωγό βιομηχανία σε κλείσιμο.

Η Ασφάλεια των τροφίμων πρέπει να είναι πρωταρχικό καθήκον και ηθική υποχρέωση για όλες τις εταιρίες και οργανισμούς που ασχολούνται με τα τρόφιμα. Οι σύγχρονες συνθήκες εμπορίου και η νομοθεσία απαιτούν από τις εταιρίες τροφίμων να επιδεικνύουν την δέσμευσή τους ως προς την ασφάλεια τροφίμων μέσα από κατάλληλα προγράμματα διαχείρισης. Ανεξάρτητα του μεγέθους τους, όλες οι βιομηχανίες τροφίμων πρέπει να έχουν ένα κατάλληλο σύστημα διαχείρισης της ασφάλειας των προϊόντων τους.

Για να μπορεί αυτό το πρόγραμμα να είναι πραγματικά αποτελεσματικό και επομένως χρήσιμο στην εφαρμογή του, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη ο ρόλος της συγκεκριμένης επιχείρησης στην τροφική αλυσίδα (π.χ. αν είναι παραγωγός πρωτογενούς τομέα, παρασκευαστής, ή έμποροι λιανικής πώλησης). Επιπλέον, το σύστημα θα πρέπει να εξασφαλίζει ότι η δέσμευση της συγκεκριμένης επιχείρησης ως προς την ασφάλεια των προϊόντων της είναι η πλέον σοβαρή.

Όλοι οι υπάλληλοι μιας εταιρίας, από τη διοίκηση μέχρι και το εργατικό προσωπικό, θα πρέπει να γνωρίζουν τη σπουδαιότητα της ασφάλειας τροφίμων και την ενδεχόμενη ζημιά που μπορεί να προκληθεί τόσο στην εταιρία, όσο και στους καταναλωτές της, αν το σύστημα δεν λειτουργεί αποτελεσματικά. Τέλος, συνεχείς βελτιώσεις θα πρέπει να εφαρμόζονται και σε επίπεδο οργάνωσης και σε τεχνικό επίπεδο, ώστε να ικανοποιούνται οι απαιτήσεις της ασφάλειας.

Η κάθε παραγωγός εταιρία αλλά και η κάθε επισιτιστική επιχείρηση πρέπει να θεωρεί υποχρέωσή της την επίτευξη και διατήρηση υψηλών προτύπων ποιότητας, υγιεινής κα ασφάλειας για όλα τα προϊόντα της. Τα πρότυπα αυτά πρέπει να είναι προσηλωμένα στις αρχές και απαιτήσεις των πλέον σύγχρονων και αποδεκτών εφαρμογών και πρακτικών με προσανατολισμό και στόχο την ποιότητα, την υγιεινή

και ασφάλεια των τροφίμων, την ικανοποίηση των πελατών και δευτερευόντως την οικονομία.

Με την ανάπτυξη και εφαρμογή του συστήματος HACCP στις επιχειρήσεις διασφαλίζεται στο μέγιστο δυνατό βαθμό ότι, τα προϊόντα που παράγονται, είναι ελεύθερα από βιολογικούς, χημικούς και φυσικούς κινδύνους. Μέσω του συστήματος HACCP η επιχείρηση μελετά, προλαμβάνει, ελέγχει και ελαχιστοποιεί την πιθανότητα παρουσίας κινδύνων για την υγεία των καταναλωτών. Η ασφάλεια είναι όμως ο σπουδαιότερος συντελεστής της ποιότητας των τροφίμων, καθώς η υγεία των καταναλωτών είναι αδιαπραγμάτευτη. Επομένως τα κρίσιμα σημεία ελέγχου αφορούν αποκλειστικά σημεία όπου είναι δυνατόν να μετρηθεί ή και να απαλειφθεί ένας ενδεχόμενος κίνδυνος. Λόγοι πρακτικής όσο και εμπειρίας, κυρίως σε θέματα χημείας, μικροβιολογίας του τροφίμου και της συμπεριφοράς των παθογόνων μικροοργανισμών υπαγορεύουν τη χωριστή ανάπτυξη του HACCP από συγκεκριμένη ομάδα. Δεδομένου όμως ότι κάθε βιομηχανία τροφίμων αλλά και η κάθε επισιτιστική επιχείρηση ενδιαφέρεται όχι μόνο για την ασφάλεια αλλά και για την ποιότητα των προϊόντων που παράγει πρέπει, για τη διασφάλιση της ποιότητας, το HACCP να ενσωματώνεται σ'ένα ενιαίο σύστημα HACCP / ISO. Η ενοποίηση του HACCP και του ISO σ'ένα ενιαίο σύστημα διασφάλισης της ποιότητας και ασφάλειας του τροφίμου, διευκολύνει τις διαδικασίες ελέγχου και παρακολούθησης, τη σύνταξη των εντύπων που χρησιμοποιούνται και τη διατήρηση των αρχείων. (Τζία Κ., Τσιαπούρης Α., 2006)

Στόχος της παρούσας πτυχιακής εργασίας είναι να μελετήσει γενικότερα τα συστήματα ποιότητας στη χώρα μας και να εστιάσει σε συγκεκριμένη μελέτη περίπτωσης σε μονάδα εστίασης. Συγκεκριμένα σε επισιτιστικό τμήμα ξενοδοχείου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΤΡΟΦΟΑΣΦΑΛΕΙΑ

1.1. ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΓΙΑ ΤΟ ΤΡΟΦΙΜΟ

«Σύμφωνα με την NACMCF κίνδυνος για τα τρόφιμα είναι οποιοσδήποτε βιολογικός, χημικός ή φυσικός παράγοντας, που μπορεί μέσω της κατανάλωσης των τροφίμων, να προκαλέσει νόσο ή βλάβη, εάν δεν διασφαλίζεται η παρακολούθησή του.»

Παρακάτω ακολουθούν αναλυτικά οι κίνδυνοι που αφορούν τα τρόφιμα.

Οι **βιολογικοί κίνδυνοι** είναι οι βασικότεροι όσον αφορά τα τρόφιμα και πρόκειται για τη παρουσία στο τρόφιμο μικροοργανισμών υπαίτιων για διάφορες λοιμώξεις, όπως επίσης και στη παρουσία τοξινών φυτικής, ζωικής και ακόμη περισσότερο μικροβιακής προέλευσης.

Όσον αφορά τους **χημικούς κινδύνους**, υπάρχει μια συνεχόμενη απειλή μετάδοσης στα τρόφιμα γεωργικών, χημικών, βιομηχανικών και φυσικώς παραγόμενων τοξινών, περιβαλλοντικών και άλλων παραγόντων, όπως τα συντηρητικά των τροφίμων ή τα χημικά βελτιωτικά της γεύσης κλπ.

Αναφορικά με τους **φυσικούς κινδύνους** αποτελούν μικρότερο πρόβλημα, για τη δημόσια υγεία, από ότι οι ανάλογοι χημικοί και κυρίως μικροβιολογικοί κίνδυνοι. Οι φυσικοί κίνδυνοι αφορούν σε μια ποικιλία υλικών, γυαλί, χαλίκια, μέταλλα κλπ, που αναφέρονται ως *ξένα αντικείμενα*.

Δεν θα πρέπει να παραλείψουμε και τους **κινδύνους ακτινοβολίας**, οι οποίοι προέρχονται από τρόφιμα που έχουν υποστεί κατεργασία, με κάποιου τύπου ακτινοβολία ή έχουν έρθει σε επαφή με ραδιενεργά υλικά (Τσιότρας Γ, 2005)

1.2 ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΤΡΟΦΟΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

"Η τροφασφάλεια τεκμηριώνεται, από τον επίσημο έλεγχο – αρμοδιότητας του δημόσιου, κατά τον οποίο ο δημόσιος κτηνίατρος ή συναρμόδιος επιστήμονας, ελέγχει την επάρκεια και τη λειτουργικότητα των συστημάτων αυτοελέγχου, που είναι εγκατεστημένα στις επιχειρήσεις τροφίμων και τον αυτοέλεγχο –υποχρέωσης

του ιδιωτικού τομέα κατά τον οποίο, με ευθύνη των επιχειρηματιών, ο ιδιώτης κτηνίατρος ή συναρμόδιος επιστήμονας, παρεμβαίνει στην εκπόνηση και εφαρμογή συστημάτων αυτοελέγχου, είτε σαν επιχειρηματικός σύμβουλος υγιεινής και ποιότητας, των επιχειρήσεων μαζικής εστίασης, είτε ασκώντας καθ' ύλη αρμοδιότητα στη παροχή υπηρεσιών για τη σύνταξη και εφαρμογή των συστημάτων αυτών, σ' αυτές τις επιχειρήσεις.(Καλογήρου Γεώργιος. 2004)

Στα νέα και σύγχρονα συστήματα ελέγχου και αυτοελέγχου, στα οποία συμπεριλαμβάνεται το HACCP, η προσπάθεια για την τροφασφάλεια δεν επικεντρώνεται πλέον στον έλεγχο του τελικού προϊόντος, με τυχαίες δειγματοληψίες, αφού αυτό έχει σαν συνέπεια η διαπίστωση του κινδύνου, έρχεται κατ' ανάγκη με χρονική καθυστέρηση, σε σχέση με την εμφάνιση του, αλλά κατατείνει στην συστηματική και συνεχή λήψη μέτρων στη παραγωγική διαδικασία, για την αποτροπή όλων των πιθανών κινδύνων, για το τρόφιμο στο πεδίο της μεταποίησης, διακίνησης και εμπορίας του.

1.3 ΕΥΘΥΝΕΣ ΚΑΙ ΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ

Η παραγωγή ασφαλών τροφίμων και η διαφύλαξη της υγείας του καταναλωτή, αποτελεί ηθική ευθύνη και νομική υποχρέωση των επιχειρηματιών και των απασχολούμενων σε μια επιχείρηση τροφίμων. Η ελληνική νομοθεσία, επιβάλλει την εγκατάσταση συστημάτων HACCP και την υποχρεωτική τήρηση των κανόνων υγιεινής από όλους όσους απασχολούνται με ή σε μια επιχείρηση παραγωγής και διάθεσης τροφίμων. Η υποχρέωση αυτή πηγάζει από ΚΥΑ 487 / ΦΕΚ 1219Β' / 4.10.2000 σχετικά με την υγιεινή των τροφίμων η οποία εκδόθηκε σε εναρμόνιση προς τη κοινοτική οδηγία 93/43/ΕΟΚ του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου.

ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ

1.3.1.ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ

Για την αποτελεσματική αντιμετώπιση των ζητημάτων της τροφασφάλειας, ο αυτοέλεγχος και η προσπάθεια των επιχειρήσεων τροφίμων, οφείλει να στηρίζεται στα εξής προαπαιτούμενα :

- στη συμμόρφωση με το νόμο, και στους νομοθετημένους μικροβιολογικούς, χημικούς και εν γένει εμπορικούς σταθερότυπους, που προσδιορίζουν τα όρια της ασφάλειας και της ποιότητας

- στη βούληση του επιχειρηματία για διαρκή προσπάθεια προς την κατεύθυνση της διασφάλισης της υγιεινής στο τρόφιμο,

- στην αξιοπιστία των υποδομών και του εξοπλισμού των επιχειρήσεων τροφίμων
• στην τήρηση των Κανόνων Ορθής Υγιεινής Πρακτικής από το προσωπικό • στην εφαρμογή συστήματος αυτοελέγχου HACCP που αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι των συστημάτων αυτοελέγχου.

1.4 ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ - GMP –

Από το στάδιο και της κατασκευής ακόμα των εγκαταστάσεων, που πρόκειται να υποδεχθούν δραστηριότητες σχετικές με την παραγωγή, διακίνηση, τυποποίηση και διάθεση τροφίμων, πρέπει να λαμβάνονται πρόνοιες, στηριγμένες στα προβλεπόμενα διαγράμματα ροής, ώστε μελλοντικά, να αποκλείονται κατά το δυνατόν οι διασταυρώσεις και οι αλληλοεπικαλύψεις των διαγραμμάτων ροής και να αποτρέπονται ή να αντιμετωπίζονται αποτελεσματικά οι κίνδυνοι επιμολύνσεων ή παρείσφρησης επιμολυντών στα τρόφιμα. Για τον ορθό σχεδιασμό κατασκευής ή αποτελεσματικού εκσυγχρονισμού των εγκαταστάσεων απαιτείται λεπτομερής ανάλυση :

των στοιχείων της νομοθεσίας,

των προβλεπόμενων διεργασιών της παραγωγικής διαδικασίας

των ποιοτικών και ποσοτικών προβλέψεων για κάθε παραγόμενο προϊόν

των ποσοτικών και ποιοτικών παραμέτρων, που αφορούν στο προσωπικό, κ.ο.κ.

1.5. ΚΑΝΟΝΕΣ ΟΡΘΗΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ - GHP –

Οι απαιτήσεις της Ορθής Βιομηχανικής Πρακτικής (GMP) παρέχουν τους κανόνες υγιεινής για την βιομηχανία τροφίμων, αν και αρχικά αναπτύχθηκαν από τον WHO για την παραγωγή και τον έλεγχο ποιότητας των φαρμακευτικών προϊόντων (1968). Εν τούτοις, οι αρχές της GMP έχουν αναγνωρισθεί και εφαρμοστεί και σε άλλους βιομηχανικούς τομείς, εκτός της φαρμακοβιομηχανίας. Έτσι, στην περίπτωση της βιομηχανίας τροφίμων, οι απαιτήσεις και οι οδηγίες της GMP σχετίζονται με τους ακόλουθους παράγοντες:

1.	προσωπικό της βιομηχανίας
2.	τοποθεσία και σχεδιασμός της βιομηχανικής εγκατάστασης
3.	συσκευές και μηχανήματα παραγωγής(τεχνολογικός εξοπλισμός)
4.	Γενική υγιεινή, καθαρισμός και απολύμανση
5.	Επιλογή των πρώτων υλών
6.	Διεργασίες παραγωγής
7.	Υλικά συσκευασίας και προσθήκη ετικετών
8.	Συστήματα ελέγχου ποιότητας
9.	Εσωτερικές επιθεωρήσεις και καταγραφή (αρχειοθέτηση)

(R.Zschaler,D.Osteroth,1991)

Οι στόχοι των απαιτήσεων της GMP είναι:

- ✓ Η προφύλαξη της υγείας των καταναλωτών
- ✓ Η παραγωγή ενός ομοιόμορφου προϊόντος καθορισμένης ποιότητας
- ✓ Η προστασία των εργαζομένων που παράγουν, εμφιαλώνουν και συσκευάζουν το προϊόν(R.Zschaler 1991)

Για κάθε έναν από τους 9 παράγοντες που προαναφέρθηκαν, ισχύουν εν συντομία οι ακόλουθες απαιτήσεις GMP:

1. Προσωπικό της βιομηχανίας: είναι απαραίτητος ο διορισμός υπευθύνων ατόμων στα τμήματα Παραγωγής και Ελέγχου Ποιότητας, τα οποία έχουν εκπαιδευτεί κατάλληλα και διαθέτουν την απαραίτητη εμπειρία. Μαζί με τα άτομα αυτά πρέπει να διορίζεται κατάλληλα τεχνικά εκπαιδευμένο προσωπικό, το οποίο να εκτελεί τις απαραίτητες διεργασίες παραγωγής.

2. Τοποθεσία και σχεδιασμός της βιομηχανικής εγκατάστασης: πρέπει να διατίθενται μεγάλοι και χωριστοί χώροι για τις περιοχές της εισαγωγής και αποθήκευσης των πρώτων υλών, της αποθήκευσης των ετικετών και των υλικών συσκευασίας, της παραγωγικής διαδικασίας, του ελέγχου ποιότητας και της αποθήκευσης των έτοιμων και ημιέτοιμων προϊόντων και να ελέγχονται οι εισοδοί σε αυτούς.

Στις περιοχές αποθήκευσης πρέπει να υπάρχει κατάλληλος χώρος για τα υλικά, τα οποία δεν πρέπει να οδηγούνται στο τμήμα της παραγωγής, είτε επειδή δεν έχουν ακόμα ελεγχθεί ως προς την καταλληλότητά τους, είτε επειδή έχουν κριθεί ως ακατάλληλα.

Στο τμήμα της παραγωγής πρέπει να υπάρχει αρκετός χώρος. Όστε να αποφεύγεται η αλληλομόλυνση και η ανάμειξη προϊόντων από διαφορετικές γραμμές παραγωγής. Ιδιόαιρη βαρύτητα πρέπει να δίνεται στην υγιεινή διαμόρφωση των χώρων αυτών: τα κτίρια πρέπει να έχουν σχεδιαστεί και κατασκευαστεί, ώστε να αποτρέπεται η είσοδος τρωκτικών και εντόμων σε αυτά, οι εσωτερικές επιφάνειες (τοιχοί, πατώματα, οροφές) πρέπει να είναι ομαλές και απαλλαγμένες από ρωγμές, και να γίνεται εύκολα ο καθαρισμός και η απολύμανσή τους.

3. Συσκευές και μηχανήματα παραγωγής (τεχνολογικός εξοπλισμός): ο τεχνολογικός εξοπλισμός πρέπει να είναι κατάλληλος για τη συγκεκριμένη χρήση που προορίζεται, τα μηχανήματα να είναι σωστά βαθμονομημένα και να είναι δυνατή η εύκολη απολύμανση και ο καθαρισμός αυτών.

4. Γενική υγιεινή, καθαρισμός και απολύμανση: παράλληλα με τους κανόνες υγιεινής, πρέπει να εφαρμόζεται κατάλληλο πρόγραμμα υγιεινής για τον καθαρισμό και την συντήρηση των διάφορων χώρων της βιομηχανίας. Στο πρόγραμμα αυτό πρέπει να προδιαγράφονται τα ακόλουθα στοιχεία:

- ✘ Οι προς καθαρισμό χώροι και η συχνότητα της διεργασίας καθαρισμού,
- ✘ Οι πραγματοποιούμενες διεργασίες καθαρισμού, καθώς και οι χρησιμοποιούμενες συσκευές ή ουσίες,
- ✘ Το προσωπικό που είναι υπεύθυνο για την εκτέλεση του καθαρισμού.

5. Επιλογή των πρώτων υλών : για την παραγωγή επιτρέπεται η χρήση μόνο καθορισμένων και ελεγμένων πρώτων υλών και συστατικών. Κάθε υλικό που χρησιμοποιείται ή επεξεργάζεται κατά την παραγωγική διαδικασία πρέπει να ικανοποιεί κάποιες προκαθορισμένες απαιτήσεις.

6. Διεργασίες παραγωγής: για την αποφυγή μολύνσεων απαιτούνται τα ακόλουθα:

- ✓ Κάθε διεργασία παραγωγής πρέπει να εκτελείται σε χωριστό χώρο,
- ✓ Το προσωπικό πρέπει να φορά κατάλληλα ρούχα εργασίας ,
- ✓ Πρέπει να υπάρχει ικανοποιητικό σύστημα καθαρισμού του αέρα, στην περίπτωση των διεργασιών που προκαλούν δημιουργία σκόνης,
- ✓ Δεν πρέπει να διορίζεται κανένα άτομο στο τμήμα παραγωγής, το οποίο να είναι φορέας κάποιας ασθένειας.

Οι διεργασίες της παραγωγής πρέπει να ελέγχονται, και τα αποτελέσματα των πραγματοποιούμενων μετρήσεων να καταγράφονται και να αρχειοθετούνται. Με τον τρόπο αυτό είναι δυνατός ο έλεγχος της παραγωγής, χωρίς το σταμάτημα διεργασιών.

7. Υλικά συσκευασίας και προσθήκη ετικετών: οι ετικέτες και τα υλικά συσκευασίας πρέπει να αντιμετωπίζονται όπως οι πρώτες ύλες. Κατά συνέπεια, πρέπει να ελέγχονται ως προς την καταλληλότητα της χρήσης τους, και να καθορίζονται διαδικασίες για την ελαχιστοποίηση της πιθανότητας πραγματοποίησης λάθους κατά την προσθήκη ετικετών (π.χ. με έκδοση καθορισμένου αριθμού κωδικοποιημένων ετικετών).

8. Σύστημα ελέγχου ποιότητας: πρέπει να υπάρχει σε ισχύ ένα κατάλληλο σύστημα ελέγχου ποιότητας των προϊόντων, με το οποίο να ελέγχονται όλες οι παρτίδες προϊόντος ως προς καθορισμένες απαιτήσεις και να προωθούνται στην αγορά μόνο αυτές που ικανοποιούν τις απαιτήσεις ποιότητας, που έχει θεσπίσει η εταιρεία. Επίσης, είναι απαραίτητη η καθιέρωση ενός κατάλληλου σχεδίου δειγματοληψίας. (*)

9. Εσωτερικές επιθεωρήσεις και καταγραφή(αρχειοθέτηση): οι οδηγίες της GMP προτείνουν τη συχνή διεξαγωγή εσωτερικών επιθεωρήσεων από τον παραγωγό, την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων και την καταγραφή και αρχειοθέτηση αυτών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: . ΤΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Τα Πρότυπα είναι τυποποιητικά έγγραφα τα οποία θέτουν απαιτήσεις είτε προδιαγραφές. Τα πρότυπα που αφορούν την Διαχείριση της Ασφάλειας Τροφίμων θέτουν απαιτήσεις είτε προδιαγραφές για τον σχεδιασμό, εγκατάσταση, διατήρηση και βελτίωση Συστημάτων Διαχείρισης Ασφάλειας των Τροφίμων. Τα Πρότυπα μπορεί να είναι Διεθνή, Εθνικά, Κλαδικά κτλ. Τα Διεθνή πρότυπα συντάσσονται από Διεθνείς Τεχνικές Επιτροπές.

Όπου τα διάφορα εθνικά ή κλαδικά πρότυπα υπερισχύουν έναντι των διεθνών, συμβαίνει λόγω της επιρροής που έχουν στις εν-λόγω αγορές. Ως Ποιοτικό προϊόν ή υπηρεσία θεωρείται στις μέρες μας, από τον καταναλωτή/πελάτη, όταν πληρούνται πάντοτε οι ζητούμενες ή/και προσφερόμενες προδιαγραφές και απαιτήσεις. Διάφορες χώρες όπως η Ιαπωνία και η Σαουδική Αραβία αναπτύσσουν δικά τους πρότυπα, αλλά τα περισσότερο παγκοσμίως διαδεδομένα είναι αυτά που αναπτύσσονται από την Ευρώπη και την Βόρειο Αμερική. Το Διεθνές Εμπόριο δεν διευκολύνεται από την πληθώρα των υπαρχόντων Προτύπων. Οι προμηθευτές που επιθυμούν να εξάγουν σε διάφορες Χώρες, δυσκολεύονται να συμμορφωθούν με τις πολλές και διαφορετικές απαιτήσεις. Γι' αυτό το λόγο τα Διεθνή Πρότυπα είναι αυτά τα οποία έχουν αρχίσει να ενδιαφέρουν και να θεωρούνται σημαντικότερα. (Τζιά, 1996)

2.1. Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΣΕΙΡΑΣ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ISO 9000

Η πρώτη σειρά διεθνών προτύπων από το Διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης (International Standard Organization) για τη διασφάλιση της ποιότητας κυκλοφόρησε το 1987 με την γενική ονομασία ISO 9000 και εξειδικευμένα πρότυπα ανάλογα με το είδος εφαρμογής. Η ευρύτητα στη χρήση τους αλλά κυρίως η καθολική αποδοχή τους οδήγησε στην πρώτη γενική αναθεώρησή τους το 1994. Τα πρότυπα της σειράς ISO 9000 είναι χρήσιμα σε όλες τις κατηγορίες επιχειρήσεων από βιομηχανίες έως επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών όπως ιατρική, τουρισμός, ασφαλιστικές εταιρείες κλπ. Στη σειρά προτύπων ISO 9000 έχουμε δύο βασικές κατηγορίες προτύπων. Η πρώτη αφορά τα πρότυπα απαιτήσεων για πιστοποίηση τα ISO-9001, ISO- 9002, ISO-9003, και ISO-10012. Μια επιχείρηση που θέλει να πιστοποιηθεί θα πρέπει να επιλέξει ένα απ' αυτά τα πρότυπα για να πιστοποιηθεί από κάποιο αρμόδιο φορέα. Στη δεύτερη κατηγορία έχουμε τα καθοδηγητικά πρότυπα τα ISO-8402, ISO-9000, ISO-9004 και ISO-10011. Αυτά έχουν συμβουλευτικό χαρακτήρα και

προσδιορίζουν κάποιες ιδιότητες που είναι σημαντικές για την ποιότητα.

Μια γενική περιγραφή των προτύπων ανάλογα με τη χρήση τους αλλά και με το είδος της επιχείρησης είναι (Αρβανητογιάννης Σ.Ι και Κούρτης 2002)

Το ISO 9001 το οποίο περιλαμβάνει τη διασφάλιση ποιότητας στο σχεδιασμό, στην ανάπτυξη, στην παραγωγή προϊόντων ή προσφορά υπηρεσιών, στην εγκατάσταση και την τεχνική υποστήριξη. Το συγκεκριμένο πρότυπο στην έκδοση ISO-9000:1994 είναι το πιο ολοκληρωμένο πρότυπο πιστοποίησης. Το ISO 9002 που περιλαμβάνει τη διασφάλιση ποιότητας στην παραγωγή προϊόντων ή προσφορά υπηρεσιών, την εγκατάσταση και την υποστήριξη. Τέλος το ISO 9003 περιλαμβάνει τη διασφάλιση της ποιότητας μόνο στον τεχνικό έλεγχο και στη δοκιμή του προϊόντος. Στην αναθεωρημένη του μορφή έχει διευρυνθεί και περιλαμβάνει επιθεώρηση των συμβάσεων, έλεγχο των προϊόντων προς παράδοση σε πελάτες, παραγωγικές δραστηριότητες και εσωτερικούς ελέγχους ποιότητας καθώς και αυξημένη συμμετοχή του μάνατζμεντ.

Η επιβίωση ενός οργανισμού στο σύγχρονο παγκοσμιοποιημένο και ανταγωνιστικό περιβάλλον, αλλά και η πιθανή επιτυχία του ανεξάρτητα από τις συνεχείς πιέσεις που δέχεται από τις έξωθεν δυνάμεις π.χ οικονομικές πιέσεις, τεχνολογικές εξελίξεις, πολιτικές ανακατατάξεις, κοινωνικές μεταβολές κ.λ.π βασίζεται πια σε μεγάλο βαθμό στη ποιότητα των προϊόντων ή των υπηρεσιών που προσφέρει. Σύμφωνα με το Αρβανητογιάννη Σ.Ι,2002:103 , η ποιότητα ορίζεται ως «το σύνολο των ιδιαιτεροτήτων και των χαρακτηριστικών του προϊόντος ή της υπηρεσίας που στηρίζεται στην ικανότητα του να ικανοποιεί δηλωμένες ή επιβαλλόμενες ανάγκες».

Η ποιότητα ορίζεται μέσω δυο διαφορετικών διεργασιών: Του ελέγχου Ποιότητας και της Διασφάλισης Ποιότητας.

Χρονολογικά προσεγγίζοντας τα πρότυπα ποιότητας θα χρειαστεί να πάμε αρκετά χρόνια πίσω, μια και το πρώτο πρότυπο αναπτύχθηκε μετά το τέλος του Πρώτου Παγκόσμιου Πολέμου το 1920 στο Ηνωμένο Βασίλειο. Το συγκεκριμένο πρότυπο Ποιότητας ονομαζόταν πρότυπο πυρομαχικών και το ανέπτυξαν οι Βρετανοί με σκοπό να έχουν υψηλής ποιότητας οπλικά συστήματα τα οποία θα δημιουργούσαν προβλήματα στον εχθρό χωρίς να βάζουν σε κίνδυνο τους στρατιώτες τους

Βρετανικού στρατού. Η επόμενη κίνηση σε σχέση με τα πρότυπα ποιότητας έγινε πολλά χρόνια μετά και συγκεκριμένα το 1950 όταν ο Αμερικάνος ναύαρχος Rickover ανέπτυξε μια λίστα με 18 αιτίες στις οποίες οφειλόταν τα περισσότερα ελαττώματα στη κατασκευή των υποβρυχίων, στοχεύοντας μ' αυτόν τον τρόπο να μην επαναληφθούν. Η NASA χρησιμοποίησε αργότερα την εφαρμογή της συγκεκριμένη φιλοσοφίας διασφάλισης ποιότητας στα διαστημικά προγράμματα (Tricker 2001b:3).

Το 1946 στη Γενεύη της Ελβετίας ιδρύθηκε ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης (ISO, International Standards Organization). Βασικός σκοπός του οργανισμού αυτού ήταν η δημιουργία κοινών διεθνών προτύπων για την παραγωγή και το εμπόριο (Αγγελίδης Κ.Δ 2001:19). Κατανοώντας ο συγκεκριμένος οργανισμός τη σημασία των αρχών της ποιότητας ανέθεσε σε μια ειδική Τεχνική Επιτροπή (ISO/TC 176) τη δημιουργία ειδικών προτύπων που θα υποστήριζαν, τη προσπάθεια ορισμένων επιχειρήσεων οι οποίες δραστηριοποιούνταν σε διάφορους κλάδους να υιοθετήσουν και να εφαρμόσουν συγκεκριμένα πρότυπα ποιότητας (International Standards Organization:ISO9000 Series Publication- όπως παραπέμπει Δερβισιώτης 2001:481).

2.2. ΤΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΤΗΣ ΣΕΙΡΑΣ ISO 9000:1994

Τα πρότυπα της σειράς ISO 9000 κατατάσσονται σε 4 βασικές κατηγορίες (Αρβανητογιάννη Σ.Ι 2002:σελ 103) .

Αρχικά στον Ορισμό. Το πρότυπο της κατηγορίας αυτής ISO 8402 περιέχει τους αστικούς όρους και ορισμούς εννοιών αναφορικά με τη διαχείριση και διασφάλιση ποιότητας. Δεύτερον στις οδηγίες για επιλογή και χρήση. Τα πρότυπα ISO 9000 – 1, ISO 9000-2, ISO 9000-3 και ISO 9000-4 παρέχουν οδηγίες ως προς την επιλογή, χρήση και εφαρμογή των προτύπων μίας σειράς ISO 9000. Τρίτον στα στοιχεία συστήματος διασφάλισης ποιότητας. Τα πρότυπα που εντάσσονται στην κατηγορία αυτή παρέχουν τα βασικά στοιχεία που πρέπει να ληφθούν υπόψη για την ανάπτυξη και εφαρμογή ενός συστήματος διασφάλισης ποιότητας. Είναι κατευθυντήριες οδηγίες υπό τη μορφή συμβουλών και παρέχουν βοήθεια σε οργανισμούς ή επιχειρήσεις για την ανάπτυξη και υλοποίηση ενός αποτελεσματικού ενδο-επιχειρησιακού προγράμματος για τη διασφάλιση της ποιότητας. Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει τα πρότυπα ISO 9004-1, ISO 9004-2, ISO 9004-3, και ISO 9004-4. Τέλος στα μοντέλα διασφάλισης ποιότητας. Τα μοντέλα διασφάλισης ποιότητας ISO 9001, ISO 9002, και ISO 9003 χρησιμοποιούνται σε περιπτώσεις όπου η διασφάλιση της ικανότητας ενός οργανισμού ή μιας επιχείρησης να προμηθεύει προϊόντα ή να παρέχει υπηρεσίες με βάση συμφωνημένες προδιαγραφές αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση στις εμπορικές συναλλαγές. Για τη διαπίστωση της συμμόρφωσης ενός οργανισμού ή μιας επιχείρησης προς ένα από τα τρία μοντέλα διασφάλισης ποιότητας χρησιμοποιείται ο μηχανισμός της πιστοποίησης. Η πιστοποίηση είναι η ανεξάρτητη και τεκμηριωμένη διαπίστωση από έναν αρμόδιο φορέα, τον Οργανισμό Πιστοποίησης, ότι ο ενδιαφερόμενος οργανισμός ή επιχείρηση λειτουργεί με βάση ένα αποτελεσματικό σύστημα ποιότητας το οποίο εναρμονίζεται με τις απαιτήσεις των προτύπων της σειράς ISO 9000.

2.3. ΠΡΟΤΥΠΑ ΤΗΣ ΣΕΙΡΑΣ ISO 9000 : 2000

Βασισμένη στην παγκόσμια εμπειρία εφαρμογής των προτύπων της σειράς ISO 9000 (1994), η τεχνική επιτροπή 176 του Διεθνούς Οργανισμού Τυποποίησης ISO τα προηγούμενα χρόνια ξεκίνησε μια μεγάλη συζήτηση για την αναμόρφωση και προσαρμογή τους στις σημερινές απαιτήσεις της αγοράς. Κατέληξε στις τελικές προτάσεις της το καλοκαίρι του 2000 και παρέπεμψε το

τελικό κείμενο προς έγκριση. Το Νοέμβριο του 2000, εκδόθηκε από το ISO η αναθεωρημένη σειρά προτύπων ISO 9000 : 2000.

Οι αλλαγές στη σειρά των προτύπων περιλαμβάνουν (Τσιότρας, 1993: 257-260), την σύμπτυξη των ISO 9001 : 1994, ISO 9002: 1994 και ISO 9003 : 1994 σε ένα καινούργιο πρότυπο, το ISO 9001 : 2000 (απαιτήσεις του προτύπου), όπως επίσης και την σύμπτυξη του ISO 8402 και μέρος του ISO 9000-1 σε ένα καινούργιο πρότυπο το ISO 9000: 2000 (αρχές και ορολογία – λεξικό). Επιπλέον την αναθεώρηση του ISO 9004-1 σε ένα καινούργιο πρότυπο, το ISO 9004 : 2000 (οδηγίες για βελτιώσεις στην απόδοση της επιχείρησης), όπως και την σύμπτυξη του ISO 10011 με τα ISO 14010, ISO 14011 και ISO 14012 σε ένα καινούργιο πρότυπο (οδηγίες) για την επιθεώρηση συστημάτων ποιότητας και περιβαλλοντικών συστημάτων (ονομάζεται ISO 19011).

Οι κυριότερες αλλαγές που έχουν ενσωματωθεί στο νέο πρότυπο ISO 9001 :2000 και ISO 9004: 2000 αναφέρονται στη νέα δομή προσανατολισμένη στις διαδικασίες, που υποστηρίζεται από μια πιο λογική σειρά των περιεχομένων του προτύπου, η διαδικασία συνεχούς βελτίωσης, ως ένα σημαντικό βήμα για την ανάπτυξη του συστήματος ποιότητας. Επιπλέον υπάρχει μεγαλύτερη έμφαση στο ρόλο της ανώτατης διοίκησης ο οποίος περιλαμβάνει τη δέσμευσή της στην ανάπτυξη και βελτίωση του συστήματος ποιότητας, συνυπολογισμό κανονισμών και νομικών απαιτήσεων, καθώς και καθορισμό μετρήσιμων στόχων σε κάθε σχετική λειτουργία και επίπεδο του οργανισμού (Τσιότρας 1993: 257-260).

Η έννοια των «επιτρεπτών εξαιρέσεων» έχει συμπεριληφθεί στο πρότυπο έτσι ώστε να καλυφθούν όλες οι επιχειρήσεις οποιουδήποτε κλάδου. Επιπλέον αλλαγή που έχει ενσωματωθεί στο νέο πρότυπο ISO, είναι η απαίτηση να διαθέτει ο οργανισμός πληροφορίες σχετικά με την ικανοποίηση και /ή τη μη ικανοποίηση των πελατών ως ένα μέτρο της απόδοσης του συστήματος, αλλά και η σημαντική μείωση στον όγκο της απαιτούμενης τεκμηρίωσης. Ακόμα, έχουν σημειωθεί αλλαγές και βελτιώσεις στην ορολογία για καλύτερη κατανόηση του προτύπου αλλά και μεγαλύτερη συμβατότητα με το πρότυπο της περιβαλλοντικής διαχείρισης.

Έχει γίνει συγκεκριμένη αναφορά τις αρχές της διαχείρισης ποιότητας, και λαμβάνονται υπόψη τα οφέλη και οι ανάγκες όλων των ενδιαφερόμενων μερών (επιχείρησης, πελατών, εργαζομένων κλπ.), επίσης δίνεται μεγαλύτερη προσοχή στη διαθεσιμότητα των πόρων και καθορίζεται η αποτελεσματικότητα της εκπαίδευσης, καθώς και οι μετρήσεις επεκτείνονται στο σύστημα, στις διαδικασίες και στο προϊόν. Μία σημαντική αλλαγή στο νέο πρότυπο ISO 9000 είναι ότι περιέχει μόνο 4 παραγράφους αντί των 20 του ISO 9001:1994.

ΠΙΝΑΚΑΣ 1: ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΤΩΝ ISO 9001, 9002 ΚΑΙ 9003

ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	ISO-9001	ISO-9002	ISO-9003
<i>Αρμοδιότητες και ευθύνες διοίκησης</i>	<i>X</i>	<i>X</i>	<i>X</i>
<i>Χαρακτηριστικά του συστήματος ποιότητας και του αντίστοιχου εγχειριδίου που προσδιορίζει τον τρόπο λειτουργίας του</i>	<i>X</i>	<i>X</i>	<i>X</i>
<i>Διαδικασία αξιολόγησης συμβολαίων με τρίτους</i>	<i>X</i>	<i>X</i>	<i>-</i>
<i>Έλεγχος σχεδιασμού</i>	<i>X</i>	<i>-</i>	<i>X</i>
<i>Έλεγχος σχεδίασης προϊόντος</i>	<i>X</i>	<i>X</i>	<i>X</i>
<i>Έλεγχος στοιχείων τεκμηρίωσης και δοκιμών</i>	<i>X</i>	<i>X</i>	<i>X</i>
<i>Διαδικασία Προμηθειών</i>	<i>X</i>	<i>X</i>	<i>X</i>
<i>Έλεγχος προϊόντων εισροών από προμηθευτές</i>	<i>X</i>	<i>X</i>	<i>X</i>
<i>Κωδικοποίηση παρακολούθηση</i>	<i>X</i>	<i>X</i>	<i>X</i>
<i>Έλεγχος παραγωγικής διαδικασίας</i>	<i>X</i>	<i>X</i>	<i>X</i>
<i>Εξοπλισμός επιθεώρησης, μέτρησης και δοκιμής</i>	<i>X</i>	<i>X</i>	<i>X</i>
<i>Έλεγχος εξοπλισμού</i>	<i>X</i>	<i>X</i>	<i>X</i>
<i>Ενέργεια επανόρθωσης</i>	<i>X</i>	<i>X</i>	<i>X</i>
<i>Χειρισμός, αποθήκευση, πακετοποίηση και παράδοση</i>	<i>X</i>	<i>X</i>	<i>X</i>
<i>Αρχεία ποιότητας</i>	<i>X</i>	<i>X</i>	<i>X</i>
<i>Εσωτερικός έλεγχος ποιότητας</i>	<i>X</i>	<i>X</i>	<i>X</i>
<i>Εκπαίδευση</i>	<i>X</i>	<i>X</i>	<i>X</i>
<i>Υπηρεσίες</i>	<i>X</i>	<i>X</i>	<i>X</i>
<i>Στατιστικές τεχνικές</i>	<i>X</i>	<i>X</i>	<i>-</i>
<i>Χρήση στατιστικών εργαλείων</i>	<i>X</i>	<i>X</i>	<i>X</i>

Πηγή: Δερβιτσιωτης Ν, Κ,(2001), Ανταγωνιστικότητα Με Διοίκηση Ολικής Ποιότητας,INTERBOOKS, σελ 114-118

Θα ολοκληρώσουμε την αναφορά μας τα πρότυπα λέγοντας ότι η εφαρμογή ενός συστήματος διασφάλισης ποιότητας και η απόκτηση του ανάλογου πιστοποιητικού, προσδίδει στον οργανισμό μια σειρά από πλεονεκτήματα τα οποία σύμφωνα με τον Ελληνικό Οργανισμό Τυποποίησης είναι (Τσιότρας 1993: 257-260), η ελεύθερη διακίνηση προϊόντων και υπηρεσιών σε όλες τις αγορές του εσωτερικού και του εξωτερικού, η αξιοπιστία προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και η ενίσχυση της εμπιστοσύνης του πελάτη, αλλά και της ανταγωνιστικότητας του οργανισμού. Επίσης η βελτίωση της οργάνωσης του οργανισμού και του συστήματος ποιότητας που διαθέτει, και της αποδοτικότητας της επιχείρησης μέσω της καλύτερης οργάνωσης της παραγωγής, όπως και η απόδειξη ότι τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες ικανοποιούν τις απαιτήσεις συγκεκριμένων προδιαγραφών. Τέλος πλεονέκτημα αποτελεί το διαβατήριο για προϊόντα ή υπηρεσίες που διέπονται από υποχρεωτικές οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

2.4. ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ISO 22000

Το ISO 22000:2005 είναι ένα Διεθνές Πρότυπο το οποίο προσδιορίζει απαιτήσεις για ένα ΣΔΑΤ βασισμένο στις Αρχές του HACCP το οποίο καλύπτει όλους του οργανισμούς της τροφικής αλυσίδας, από την πρωτογενή παραγωγή έως και την τελική διανομή. Ο σκοπός του ISO 22000 είναι η εναρμόνιση των προτύπων που αφορούν την Ασφάλεια των Τροφίμων. (Τζιά, 1996)

Το πρότυπο 22000

1. Λαμβάνει υπόψη τις Αρχές του HACCP
2. Εναρμονίζεται με τα υπόλοιπα Διεθνή Πρότυπα
3. Είναι επιθεωρίσιμο Πρότυπο και μπορεί να χρησιμοποιηθεί για αυτοαξιολόγηση (εσωτερικές επιθεωρήσεις) αλλά και για επιθεωρήσεις τρίτου μέρους(πιστοποίηση)
4. Η δομή του είναι παρόμοια με αυτή του ISO 9001 :2000 (Τζιά, 1996)

Το πρότυπο ISO 22000 αφορά την ασφάλεια των τροφίμων και αφορά όλες τις επιχειρήσεις που ασκούν μία ή περισσότερες από τις παρακάτω δραστηριότητες: παραγωγή, παρασκευή, μεταποίηση, συσκευασία, αποθήκευση, μεταφορά, διανομή, διακίνηση και προσφορά προς πώληση ή διάθεση τροφίμων καθώς και οι επιχειρήσεις με δραστηριότητες μαζικής εστίασης. Περιλαμβάνονται οι προμηθευτές

πρώτων υλών ,οι παραγωγοί ζωοτροφών, καθώς και επιχειρήσεις σχετικές με εξοπλισμό, μέσα συσκευασίας, χημικών καθαρισμού-απολύμανσης κτλ.

Αυτό το πρότυπο προσδιορίζει τις απαιτήσεις για ένα Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων (ΣΔΑΤ), το οποίο συνδυάζει:

- Αμφίδρομη επικοινωνία μεταξύ των ενδιαφερομένων μερών
- Διαχείριση του συστήματος
- Αρχές *HACCP*

Η επικοινωνία μεταξύ των ενδιαφερομένων μερών είναι ουσιώδη για την παροχή ασφαλών τροφίμων. Ενδιαφερόμενα μέρη είναι ο ίδιος ο οργανισμός, οι προμηθευτές του, οι πελάτες-καταναλωτές, οι αρχές και η κοινωνία γενικότερα.

Το σύστημα αυτό μπορεί να εφαρμοστεί ανεξάρτητα από τα άλλα Συστήματα Διαχείρισης αλλά μπορεί και να συνδυαστεί άνετα με το ISO 9001.

Το ISO 22000 συνδυάζει και ολοκληρώνει τις αρχές *HACCP*, με τα προαπαιτούμενα που αφορούν την Καλή Βιομηχανική Πρακτική σε ένα επιθεώρηση πρότυπο. Το πρότυπο αυτό θεωρεί ότι όλοι οι κίνδυνοι είναι δυνατό να συμβούν στην τροφική αλυσίδα αλλά είναι ουσιώδες να διεξαχθεί μια σωστή ανάλυση επικινδυνότητας ώστε να επισημανθούν οι σημαντικότεροι και σπουδαιότεροι. Αφήνετε στην στρατηγική του οργανισμού ο προσδιορισμός του τρόπου αντιμετώπισης των κινδύνων, συνδυάζοντας προαπαιτούμενα, λειτουργικά προαπαιτούμενα και σχέδιο *HACCP*.

Όπως όλα τα Συστήματα Διαχείρισης, έτσι και αυτό, αναζητά την συνεχή βελτίωση, μέσα από συνεχείς επαληθεύσεις, ανασκοπήσεις και σωστής εφαρμογής της εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας (Jones & Lockwood, 1989: 149:167).

Το πρότυπο ISO 22000 περιλαμβάνει τα εξής για κάθε επιχείρηση στην τροφική αλυσίδα:

Αντικείμενο

Κανονιστικές αναφορές

Όροι και ορισμοί

Σύστημα ασφάλειας τροφίμου (*HACCP*)

Έλεγχος εγγραφών και έλεγχος αρχείων

Ευθύνη της διοίκησης

Πολιτική για την ασφάλεια των τροφίμων

Σχεδίαση συστήματος διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων

Ευθύνες και αρμοδιότητες
Εξωτερική και εσωτερική επικοινωνία (προμηθευτές και υπεργολάβους, πελάτες και καταναλωτές, νομικές και κανονιστικές αρχές)
Ετοιμότητα σε απρόοπτα και απόκριση
Ανασκόπηση και της διοίκησης
Διαχείριση πόρων
Διάθεση πόρων
Ανθρώπινοι πόροι
Ικανότητα, ενήμερωση και εκπαίδευση
Υποδομές
Περιβάλλον εργασίας

Σχεδιασμός και υλοποίηση ασφαλών τροφίμων

- Προαπαιτούμενα προγράμματα
- Ο υγιεινός σχεδιασμός
- Η προληπτική συντήρηση του εξοπλισμού
- Οι διαδικασίες παραλαβής πρώτων υλών
- Οι διαδικασίες σωστής αποθηκευτικής πρακτικής
- Ο καθαρισμός και η απολύμανση
- Η μυοκτονία και η απεντόμωση
- Η υγιεινή του προσωπικού
- Η διαχείριση απορριμμάτων και αποβλήτων
- Η διαχείριση πηγών πόσιμου νερού και αέρα
- Προκαταρκτικά βήματα της ανάλυσης επικινδυνότητας
- Ομάδα ασφάλειας τροφίμων
- Χαρακτηριστικά προϊόντος
- Πρώτες ύλες, συστατικά και υλικά σε επαφή με το προϊόν
- Χαρακτηριστικά τελικών προϊόντων
- Διαγράμματα ροής, στάδια επεξεργασίας και μέτρα ελαίου
- Περιγραφή των σταδίων επεξεργασίας και μέτρα ελαίου

- Ανάλυση επικινδυνότητας
- Αναγνώριση κινδύνων και προσδιορισμός των αποδεκτών του επιπέδων
- Εκτίμηση κινδύνων
- Επιλογή και εκτίμηση των μέτρων ελαίου
- Εγκαθύδριση λειτουργικών προαπαιτούμενων
- Εγκαθύδριση σχεδίου HACCP
- Σχέδιο HACCP
- Προσδιορισμός των ΚΣΕ
- Προσδιορισμός των κρίσιμων ορίων των ΚΣΕ
- Σύστημα παρακολούθησης των ΚΣΕ
- Ενέργειες όταν τα αποτελέσματα παρακολούθησης είναι εκτός ορίων
- Ιχνιλασιμότητα
- Έλεγχος μη συμμορφώσεων
- Διορθώσεις
- Διορθωτικές ενέργειες
- Χειρισμός των πιθανόν μη ασφαλών τροφίμων
- Ανακλήσεις
- Επαλήθευση, επικύρωση και βελτίωση του συστήματος διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων
- Επικύρωση των μέτρων ελέγχου
- Έλεγχος της παρακολούθησης και μέτρησης
- Επαλήθευση του συστήματος διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων
- Εσωτερική επιθεώρηση
- Αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της επαλήθευσης
- Ανάλυση των αποτελεσμάτων της επαλήθευσης
- Βελτίωση
- Επικαιροποίηση του συστήματος διαχείρισης της ασφάλειας τροφίμων

2.5. ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Κάθε διαδικασία ορίζει ενέργειες που πρέπει να γίνουν για την υλοποίηση εργασιών. Κατανέμει αρμοδιότητες και ευθύνες σε αυτούς που ενεργούν. Κάθε τμήμα της εταιρείας είναι υπεύθυνο για την προετοιμασία αναθεώρησης και συντήρησης των διαδικασιών αλλά και των οδηγιών που αφορούν τις δραστηριότητές του (όπου και

όταν υπάρχουν) σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Διοίκησης Ποιότητας. Είναι υπεύθυνο για εφαρμογή και κρίση της καταλληλότητάς τους. Οι διαδικασίες αναθεωρούνται από τον Υπεύθυνο Διοίκησης Ποιότητας. σε συνεργασία με τον υπεύθυνο του τμήματος. Επίσης η τεκμηρίωση του συστήματος περιλαμβάνει προδιαγραφές προϊόντων ή υπηρεσιών, μεθόδους δειγματοληψίας, ελέγχους και αξιολογήσεις αποτελεσμάτων εισροών, εκροών στις διεργασίες όπου και όταν απαιτείται καθώς και προδιαγραφές συνθηκών υπό τις οποίες υλοποιούνται συγκεκριμένες διεργασίες (όπου και όταν απαιτείται). Επίσης περιλαμβάνει μεθόδους δειγματοληψίας, ελέγχου συγκεκριμένων παραμέτρων ποσοτικά εκτιμώμενων (πρώτων και βοηθητικών υλών, παραγωγής φαγητών και εδεσμάτων)., ακόμα περιλαμβάνει τεκμηρίωση αποτελεσμάτων ελέγχων ή καταγραφή συλλεγόμενων δεδομένων (όπου και όταν απαιτείται), αλλά και αποτελεσμάτων επεξεργασίας δεδομένων (όπου και όταν απαιτείται)., οδηγίες εργασίες (όπου και όταν απαιτείται) ,και εξωτερικά έγγραφα που εντάσσονται στο Σ.Δ.Π. όπως η εν ισχύ έκδοση σχετικής νομοθεσίας που διέπει τη λειτουργία της επιχείρησης.

2.6. ΣΥΣΤΗΜΑ HACCP (HAZARD ANALYSIS AND CRITICAL CONTROL POINT)

Η έννοια του 'Συστήματος Ασφάλειας Τροφίμων' συναντάτε πολύ συχνά στις μέρες μας και ιδιαίτερα από εκείνους που ασχολούνται με τον τομέα τροφίμων, οι οποίοι μπορεί να είναι παραγωγοί, έμποροι, σύμβουλοι κ.τ.λ. Από το τέλος του 1995 και ιδιαίτερα μετά το 2000, όπου έγινε και η εναρμόνιση της χώρας μας με την κοινοτική οδηγία 93/43 περί υγιεινής τροφίμων, ο όρος Σύστημα Ασφάλειας Τροφίμων είναι συνώνυμος με το HACCP (Hazard Analysis Control Point) που στην γλωσσά μας σημαίνει Ανάλυση Επικινδυνότητας στα Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου.

Το HACCP είναι ένα σύστημα Ασφάλειας Τροφίμων που επικεντρώνεται κυρίως στον έλεγχο των διεργασιών εκείνων που είναι κρίσιμοι για την ασφάλεια των τροφίμων. Επίσης επικεντρώνεται στην πρόληψη, δηλαδή στον εντοπισμό και τον έλεγχο του προβλήματος που αφορά την ασφάλεια των τροφίμων παρά με την επιβεβαίωση της συμμόρφωσης ή όχι του προϊόντος στο τέλος της παραγωγικής διαδικασίας όπως έκανε ο Ποιοτικός Έλεγχος. Σκοπός του είναι να εξασφαλίσει την ασφάλεια των παρερχομένων τροφίμων μέσω του προσδιορισμού και της ανάλυσης των πιθανών κινδύνων σε όλα τα στάδια της παραγωγικής διαδικασίας, τον προσδιορισμό των σημείων εκείνων όπου είναι κρίσιμα για τον έλεγχο των κινδύνων

και την συνεχή παρακολούθηση τους με σκοπό την λήψη προληπτικών η διορθωτικών ενεργειών σε περιπτώσεις όπου υπάρχει πιθανότητα εκδήλωσης του κινδύνου.

2.6.1. ΑΡΧΕΣ HACCP

Το HACCP βασίζεται σε επτά βασικές αρχές, οι οποίες παρατίθενται παρακάτω:

Αρχή 1η

Διεξαγωγή Ανάλυσης Επικινδυνότητας. Αναγνώριση των πιθανών κινδύνων που συνδέονται με την παραγωγή των τροφίμων σε όλα τα στάδια, αξιολόγηση των κινδύνων όσον αφορά επικινδυνότητα και πιθανότητα εμφάνισης και προσδιορισμός μέτρων για την πρόληψη και τον έλεγχο αυτών.

Αρχή 2η

Καθορισμός των κρίσιμων σημείων ελέγχου (ΚΣΕ ή CCP-Critical Control Point). Προσδιορισμός δηλαδή των σημείων εκείνων πάνω στην παραγωγική αλυσίδα όπου ο έλεγχος τους εξαλείφει ή μειώνει τον κίνδυνο σε αποδεκτά επίπεδα.

Αρχή 3η

Καθορισμός των κρίσιμων ορίων. Προσδιορισμός της μέγιστης ή/και ελάχιστης τιμής των παραμέτρων εκείνων που πρέπει να ελέγχονται στα ΚΣΕ ώστε ο κίνδυνος να θεωρείται ότι είναι υπό έλεγχο.

Αρχή 4η

Καθορισμός διαδικασιών παρακολούθησης των παραμέτρων των ΚΣΕ ώστε να διαπιστώνεται εάν αυτές είναι εντός ή εκτός κρίσιμων ορίων.

Αρχή 5η

Καθορισμός διορθωτικών ενεργειών όταν υπάρχει απόκλιση από τα κρίσιμα όρια.

Αρχή 6η

Καθορισμός και τήρηση διαδικασιών επικύρωσης των μέτρων ελέγχου και επαλήθευσης της σωστής λειτουργίας και αποτελεσματικότητας του Συστήματος.

Αρχή 7η

Καθορισμός και τήρηση διαδικασιών τεκμηρίωσης του συστήματος

2.6.2. ΣΤΑΔΙΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ HACCP

Η ανάπτυξη και εφαρμογή ενός Συστήματος HACCP προϋποθέτει την εφαρμογή μιας σειράς απαιτήσεων και ενεργειών οι οποίες περιλαμβάνουν:

A) Προαπαιτούμενα

B) Προκαταρκτικά στάδια της μελέτης

Γ) Κυρίως μελέτη HACCP (Εφαρμογή των επτά Αρχών HACCP)

Προαπαιτούμενα

Η εγκατάσταση και τήρηση Συστήματος HACCP προϋποθέτει τα εξής:

Καλή Βιομηχανική Πρακτική

Κύριο προαπαιτούμενο για την εφαρμογή συστήματος HACCP σε μια επιχείρηση τροφίμων είναι η τήρηση της Καλής Βιομηχανικής Πρακτικής (GMPs). Η Καλή Βιομηχανική Πρακτική για τις επιχειρήσεις τροφίμων, αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο πρέπει να διενεργούνται και να παρακολουθούνται οι διεργασίες που αφορούν την παραλαβή, την αποθήκευση, την επεξεργασία και τη διανομή των προϊόντων ενώ θέτουν και κανόνες με τους οποίους θα πρέπει να επιτελούνται εργασίες που έχουν άμεση σχέση με την παραγωγή και την ασφάλεια των τροφίμων, όπως είναι η συντήρηση του εξοπλισμού, η χρήση και η ασφάλεια του πόσιμου νερού, ο καθαρισμός – απολύμανση, ο χειρισμός των αποβλήτων, η αποκομιδή των σκουπιδιών ενώ τέλος, θέτουν απαιτήσεις για το προσωπικό, τους χώρους και τον εξοπλισμό. Οι κανόνες Καλής Βιομηχανικής Πρακτικής συναντώνται και ως κανόνες Καλής Υγιεινής Πρακτικής (GHP's) , Καλής Αποθηκευτικής Πρακτικής.

Έλεγχος προμηθευτών και συνεργατών

Οι εισερχόμενες α και β ύλες αποτελούν ίσως τον σημαντικότερο παράγοντα εισαγωγής κινδύνων στο προϊόν. Η διαδικασία των προμηθειών αποτελεί συνήθως το πρώτο ΚΣΕ μιας επιχείρησης τροφίμων. Ο έλεγχος των α και β υλών κατά την παραλαβή αλλά και ο έλεγχος και η συνεχής αξιολόγηση των προμηθευτών, αποτελεί κλειδί στη παραγωγή ασφαλών προϊόντων. Επίσης, πολύ συχνά διεργασίες που αφορούν στην ασφάλεια των παραγομένων προϊόντων ανατίθενται σε εξωτερικούς συνεργάτες (π.χ. διανομή, εργαστήρια δοκιμών κτλ). Σε τέτοιες περιπτώσεις η επιχείρηση τροφίμων υποχρεούται να ελέγχει τις διεργασίες που επιτελούνται και να αξιολογεί τους συνεργάτες της.

Η αξιολόγηση δεν πρέπει να βασίζεται μόνο στον έλεγχο του τελικού προϊόντος ή της υπηρεσίας αλλά, η εταιρεία θα πρέπει να ελέγχει τις διεργασίες του προμηθευτή-συνεργάτη. Ο έλεγχος των διεργασιών μπορεί να εξασφαλισθεί με την επιθεώρηση του προμηθευτή-συνεργάτη, την παροχή εκπαίδευσης ή την απαίτηση από τον προμηθευτή-συνεργάτη να τηρεί κάποιο σύστημα διαχείρισης (ISO 9001, HACCP, ISO 17025).

Ιχνηλασιμότητα και ανάκληση

Η επιχείρηση τροφίμων οφείλει να έχει σύστημα ιχνηλασιμότητας (traceability) των προϊόντων της. Η απαίτηση της ιχνηλασιμότητας για τα τρόφιμα είναι απόλυτα συνδεδεμένη με την ασφάλεια των τροφίμων, αφού χρειάζεται για να είναι δυνατή η ανάκληση των επικίνδυνων τροφίμων σε περίπτωση που διαπιστωθεί εκ των υστέρων ότι κάποια παρτίδα που έχει ήδη διोτεχυνθεί στην αγορά είναι ακατάλληλη.

Η απαίτηση ιχνηλασιμότητας για τα προϊόντα τροφίμων ορίζεται από το άρθρο 18 του Κανονισμού της Ευρωπαϊκής Ένωσης 178/2002. Σύμφωνα με αυτόν τον κανονισμό, η ιχνηλασιμότητα θα πρέπει να διασφαλίζεται σε όλα τα στάδια της παραγωγής, της μεταποίησης και της διανομής. Οι υπεύθυνοι των επιχειρήσεων τροφίμων, θα πρέπει να γνωρίζουν τους προμηθευτές των α και β υλών και να έχουν για τον λόγο αυτό συστήματα και διαδικασίες, ώστε να είναι σε θέση να αναγνωρίζουν και της επιχειρήσεις όπου έχουν προωθήσει τα προϊόντα τους.

Προκαταρκτικά στάδια

Πριν την ανάπτυξη της κυρίας μελέτης για την εφαρμογή ενός συστήματος HACCP, πρέπει προηγουμένως να διεξαχθούν τα εξής:

Καθορισμός του πεδίου εφαρμογής του συστήματος

Σε αυτό το στάδιο καθορίζεται το προϊόν (π.χ. έτοιμα προς κατανάλωση προϊόντα, κατεψυγμένα προϊόντα, όλα τα προϊόντα) ή η αλυσίδα παραγωγής και το εύρος εφαρμογής του συστήματος (π.χ. προμήθεια πρώτων υλών έως τελική διάθεση στον καταναλωτή) το οποίο θα συμπεριλαμβάνεται στην μελέτη και εφαρμογή του HACCP.

Δημιουργία Ομάδας HACCP ή Ομάδας Ασφάλειας Τροφίμων

Συνέρχεται μια ομάδα από υπευθύνους διαφόρων τμημάτων της εταιρείας (π.χ. παραγωγή, ποιοτικός έλεγχος κτλ) εξωτερικοί συνεργάτες κτλ, διαφόρων ειδικοτήτων (π.χ. χημικοί, μικροβιολόγοι τροφίμων, μηχανικοί, τεχνολόγοι τροφίμων κτλ). Ο αριθμός των μελών της ομάδας HACCP εξαρτάται από το μέγεθος της εταιρείας και το εύρος του πεδίου εφαρμογής. Σε μικρές επιχειρήσεις, η ομάδα είναι δυνατό να αποτελείται από έναν εξωτερικό συνεργάτη (σύμβουλο) και έναν υπεύθυνο της εταιρείας (συντονιστής ομάδας HACCP) μόνο.

Συλλογή δεδομένων που αφορούν τα χαρακτηριστικά του προϊόντος

Σε αυτό το στάδιο συλλέγονται πληροφορίες σχετικές με τις πρώτες και τις βοηθητικές ύλες, τα χαρακτηριστικά του τελικού προϊόντος, τις συνθήκες χειρισμού, τη χρήση του προϊόντος κτλ.

Συλλογή δεδομένων σχετικών με το υπάρχον περιβάλλον και εγκαταστάσεων.

Συλλέγονται πληροφορίες σχετικές με τις διεργασίες, τους χώρους, τις εγκαταστάσεις και το προσωπικό που αφορούν στην παραγωγή του προϊόντος.

Κατασκευή ενός διαγράμματος ροής των δραστηριοτήτων που σχετίζονται με το προϊόν

Το διάγραμμα ροής πρέπει να καλύπτει όλα τα στάδια παραγωγής που αφορούν το πεδίο εφαρμογής του συστήματος, πρέπει να είναι απλό, ακριβές και να επαληθεύεται από την ομάδα HACCP.

Κορίως μελέτη HACCP

Η μελέτη HACCP απαιτεί την τεκμηριωμένη εφαρμογή των 7 αρχών HACCP και πραγματοποιείται με τα παρακάτω στάδια:

Προσδιορισμός των κινδύνων σε όλο το μήκος του διαγράμματος ροής καθώς και εκτίμηση της σημαντικότητάς τους (Αρχή 1η)

Πραγματοποιείται αναγνώριση των μικροβιολογικών, χημικών και φυσικών κινδύνων, λαμβάνοντας υπόψη τις πρώτες ύλες, την επεξεργασία, τις εγκαταστάσεις, το περιβάλλον και το προσωπικό. Οι κίνδυνοι κατηγοριοποιούνται όσον αφορά την επικινδυνότητά τους (σοβαρότητα της ασθένειας ή της βλάβης που μπορούν να προκαλέσουν στον ανθρώπινο οργανισμό) και ως προς την πιθανότητα εμφάνισης τους.

Καθορισμός μέτρων ελέγχου που σχετίζονται με την ασφάλεια του προϊόντος

Καθορίζονται μέτρα ελέγχου των κινδύνων σε κάθε στάδιο.

Προσδιορισμός προαπαιτούμένων

Προσδιορίζονται τα μέτρα καλής βιομηχανικής/υγιεινής πρακτικής τα οποία θα εγκατασταθούν για την πρόληψη ή και την εξάλειψη/έλεγχο των κινδύνων.

Προσδιορισμός των κρίσιμων σημείων ελέγχου των παραμέτρων που πρέπει να ελέγχονται (Αρχή 2η)

Για τους κινδύνους όπου δεν επαρκεί η τήρηση των προαπαιτούμενων για τον έλεγχο τους, προσδιορίζονται τα Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου, της παραγωγικής διαδικασίας. ΚΣΕ είναι αυτά τα οποία ο έλεγχος τους εξαλείφει ή περιορίζει τον κίνδυνο σε επιτρεπτά όρια, ενώ γίνεται προσδιορισμός των μετρούμενων παραμέτρων για τον έλεγχο των κρίσιμων σημείων.

Καθορισμός των κρίσιμων ορίων (Αρχή 3η)

Ορίζονται τα όρια ανοχής των μετρούμενων παραμέτρων λαμβάνοντας υπόψη την ανάλυση επικυδινότητας, την Νομοθεσία, την επιστημονική βιβλιογραφία, τυχών δεδομένα κτλ.

Καθορισμός διαδικασιών παρακολούθησης (Αρχή 4η)

Καθορίζεται ο υπεύθυνος, ο τρόπος και η συχνότητα παρακολούθησης των παραμέτρων σε κάθε κρίσιμο σημείο, καθώς και ο τρόπος τεκμηρίωσης-καταγραφή.

Καθορισμός διορθωτικών ενεργειών (Αρχή 5η)

Καθορίζονται οι ενέργειες που πρέπει να πραγματοποιηθούν όταν κάποια παράμετρος κρίσιμου σημείου ελέγχου βγει εκτός ορίων.

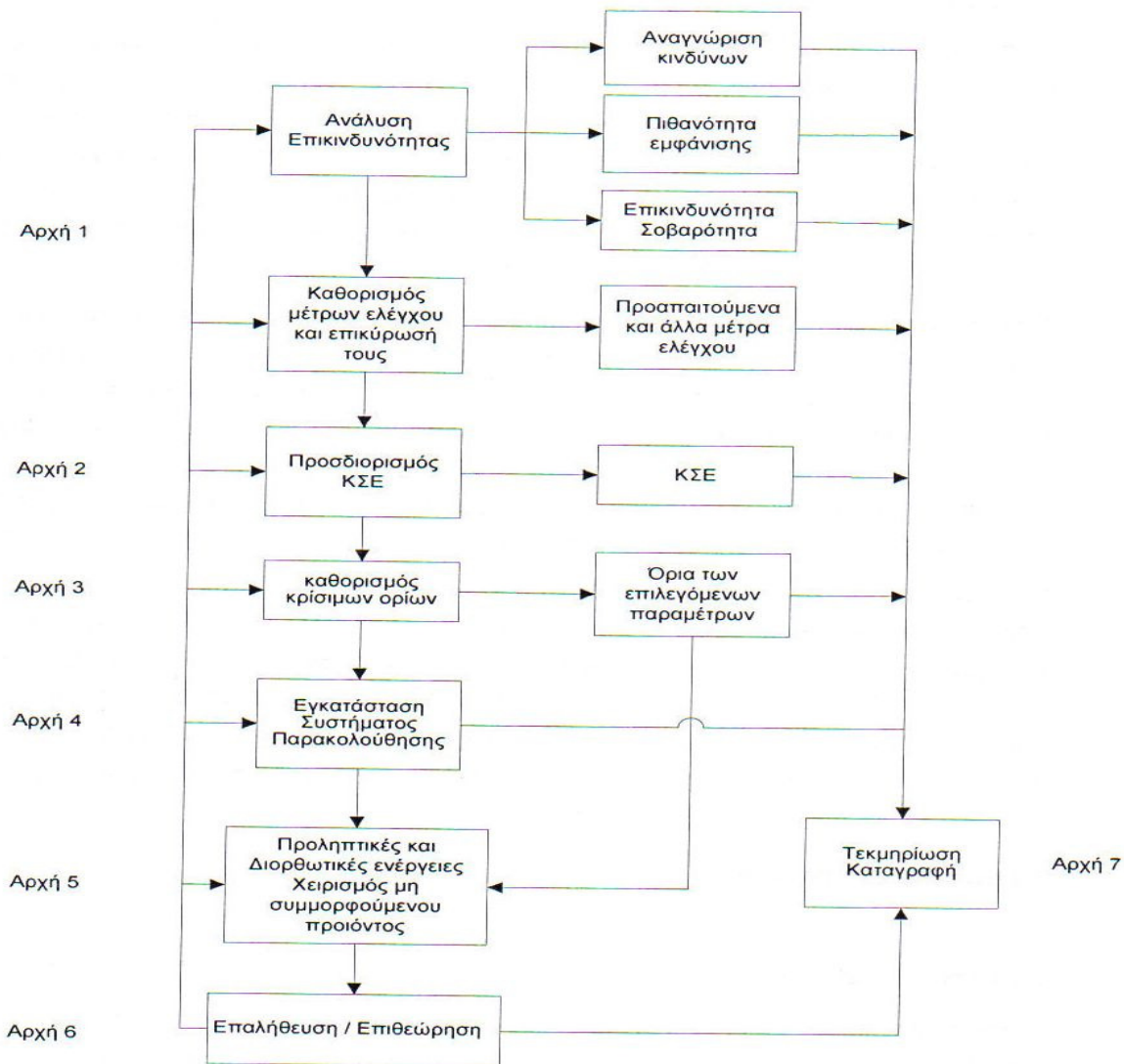
Καθορισμός διαδικασιών επαλήθευσης (Αρχή 6η)

Καθορίζονται οι διαδικασίες εκείνες οι οποίες εξασφαλίζουν ότι το σύστημα λειτουργεί σύμφωνα με το σχέδιο HACCP .

Καθορισμός διαδικασιών τεκμηρίωσης του συστήματος (Αρχή 7η)

Καθορίζονται τα απαραίτητα έγγραφα και αρχεία που απαιτούνται για την λειτουργία και τεκμηρίωση του συστήματος. (Jones & Lockwood, 1989: 149:167).

ΣΧΗΜΑ 1: ΣΤΑΔΙΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΑΡΧΩΝ HACCP



2.7. Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΙΔΙΑΙΤΕΡΑ ΣΤΟΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΚΛΑΔΟ

Ποιότητα είναι η ικανότητα ενός προϊόντος να ανταποκρίνεται στον σκοπό για τον οποίο προορίζεται. Είναι το σύνολο των ιδιοτήτων και χαρακτηριστικών του προϊόντος, που εξυπηρετούν καθορισμένες ανάγκες.

Τα κυριότερα χαρακτηριστικά της ποιότητας των τροφίμων είναι τα ακόλουθα:

- 1.Οργανοληπτικά χαρακτηριστικά (χρώμα, μέγεθος,σχήμα, υφή, γεύση, οσμή)
- 2.Θρεπτική αξία
- 3.Συμφωνία με την νομοθεσία
- 4.Διατηρησιμότητα
- 5.Ασφάλεια
- 6.Τιμή
- 7.Συσκευασία
- 8.Διαθεσιμότητα.

Κατά συνέπεια, η ασφάλεια- που σχετίζεται άμεσα με το σύστημα HACCP – αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα ποιοτικά χαρακτηριστικά των τροφίμων.(Α.Π. Φλωρίδης 1995).

Ως απόλυτη ασφάλεια(absolute safety) ορίζεται η εξασφάλιση ότι είναι αδύνατος ο τραυματισμός ή η πρόκληση ασθένειας από την χρήση ενός συστατικού στον καταναλωτή. Παρόλα αυτά, ένα ποσοστό επικινδυνότητας εμπεριέχεται σε κάθε τρόφιμο. Κατά συνέπεια, ο στόχος της απόλυτης ασφάλειας δεν είναι εφικτός. Η σχετική ασφάλεια των τροφίμων (relative food safety) ορίζεται ως η πρακτική σιγουριά, ότι δεν θα προκληθεί ασθένεια ή τραυματισμός από την κατανάλωση ενός τροφίμου ή συστατικού, με την προϋπόθεση ότι αυτό χρησιμοποιείται σωστά και η κατανάλωση του δεν υπερβαίνει κάποια ανώτατα όρια. Η ασφάλεια των τροφίμων δεν εξαρτάται μόνο από τα ίδια τα τρόφιμα, αλλά και από τα άτομα που τα καταναλώνουν. Έτσι, τρόφιμα, τα οποία κρίνονται ως ασφαλή για τους περισσότερους καταναλωτές μπορεί να είναι ιδιαίτερα τοξικά ή ακόμα και θανατηφόρα για ευαίσθητα ή αλλεργικά άτομα(Jones & Lockwood, 1989: 149:167).

Προκειμένου να υπάρχουν καλύτερα λειτουργικά αποτελέσματα στο ξενοδοχειακό κλάδο θα πρέπει η ποιότητα να αντιμετωπίζεται ως στρατηγικό ζήτημα και όχι απλά σαν ένα συνεπαγόμενο αποτέλεσμα άλλων διαδικασιών ή σαν ένα τμήμα διαφόρων

διαδικασιών. (Jones & Lockwood, 1989: 149:167).

2.7.1.ΥΓΙΕΙΝΗ

Σε όλες τις βιομηχανικές εγκαταστάσεις η διατήρηση καλών συνθηκών υγιεινής έχει αποφασιστική σημασία για την παραγωγή ασφαλών τροφίμων και σχετίζεται με τους ακόλουθους παράγοντες:

- Την υγιεινή του περιβάλλοντος εργασίας
- Την υγιεινή των πρώτων υλών και συστατικών
- Τις συνθήκες υγιεινής κατά την παραγωγική διαδικασία, την αποθήκευση και την μεταφορά του προϊόντος
- Τον καθαρισμό και την προσωπική υγιεινή του εργατικού προσωπικού.

Υγιεινή του περιβάλλοντος εργασίας: πρέπει να μελετώνται οι πιθανές πηγές μόλυνσης από το περιβάλλον εργασίας. Έτσι, η βασική παραγωγική διαδικασία δεν πρέπει να πραγματοποιείται σε περιοχές, στις οποίες η παρουσία πιθανά επικίνδυνων συστατικών μπορεί να οδηγήσει σε μη αποδεικτική συγκέντρωση αυτών στο τρόφιμο. Συγκεκριμένα, οι εγκαταστάσεις της βιομηχανίας τροφίμων πρέπει να κατασκευάζονται μακριά από:

- Περιβαλλοντικά μολυσμένες περιοχές
- Περιοχές, επιρρεπείς σε ανάπτυξη τρωκτικών και εντόμων
- Περιοχές, από όπου υγρά ή στερεά απόβλητα δεν μπορούν να απομακρυνθούν αποτελεσματικά.

Τα μηχανήματα παραγωγής πρέπει :

- Να τοποθετούνται σε κατάλληλα μέρη, ώστε να επιτρέπεται ο σωστός καθαρισμός και η συντήρησή τους
- Να έχουν σχεδιαστεί κατάλληλα, ώστε να αποφεύγεται η μόλυνση των τροφίμων από ξένα σώματα όπως γυαλί, μέταλλα ή λιπαντικά
- Να λύνονται εύκολα, προκειμένου να πραγματοποιείται εύκολα ο καθαρισμός , η απολύμανση και η επιθεώριση για πιθανή παρουσία τρωκτικών.

Υγιεινή των πρώτων υλών και συστατικών: πρέπει να αναγνωρίζονται τα σημεία όπου υπάρχει υψηλή επικινδυνότητα μόλυνσης των πρώτων υλών και συστατικών και να λαμβάνονται μέτρα για την ελάττωση της επικινδυνότητας αυτής. Πιο συγκεκριμένα, οι παραγωγοί πρέπει να εφαρμόζουν κατάλληλα μέτρα με σκοπό:

- ✘ Τον έλεγχο της μόλυνσης από υπολείμματα λιπασμάτων, εντομοκτόνων ή αντιβιοτικών που χρησιμοποιούνται κατά την ανάπτυξη των πρώτων υλών.
- ✘ Τον έλεγχο της υγείας των φυτικών και χημικών πρώτων υλών, προκειμένου να αποτρέπεται η κατανάλωση ακατάλληλων και επικίνδυνων τροφίμων
- ✘ Την προστασία των πρώτων υλών και συστατικών από απορρίμματα ζώων ή άλλες μολύνσεις.

Ιδιαίτερη φροντίδα πρέπει να δίνεται στην σωστή μεταχείριση και διάθεση των αποβλήτων, καθώς και στην αποθήκευση επικίνδυνων ουσιών.

Συνθήκες υγιεινής κατά την παραγωγική διαδικασία, την αποθήκευση και την μεταφορά του προϊόντος: το τρόφιμο και οι πρώτες ύλες πρέπει:

- ✘ Να ταξινομούνται, προκειμένου να διαχωρίζονται εκείνες που είναι ακατάλληλες για κατανάλωση
- ✘ Να προστατεύονται από την μόλυνση από έντομα, τρωκτικά ή άλλους χημικούς, φυσικούς ή μικροβιολογικούς κινδύνους κατά την παραγωγή, την επεξεργασία, την αποθήκευση και την μεταφορά.

Επίσης, πρέπει να αποφεύγεται η αλλοίωση του τροφίμου με την εφαρμογή κατάλληλων μέτρων, όπως ο έλεγχος της θερμοκρασίας, της υγρασίας κ.τ.λ

Οι παραγωγοί πρέπει:

- Ⓢ Να αναγνωρίζουν τα στάδια της παραγωγικής διαδικασίας που είναι κρίσιμα για την ασφάλεια των τροφίμων
- Ⓢ Να εγκαθιστούν αποτελεσματικές διεργασίες ελέγχου στα στάδια αυτά
- Ⓢ Να παρακολουθούν τις διεργασίες ελέγχου, προκειμένου να εξασφαλίζεται η συνεχής αποτελεσματικότητα αυτών
- Ⓢ Να επιθεωρούν τις διεργασίες ελέγχου περιοδικά και όποτε γίνεται μετατροπή της παραγωγικής διαδικασίας.

Καθαρισμός και προσωπική υγιεινή του εργατικού προσωπικού: πρέπει να εφαρμόζονται κατάλληλες διαδικασίες, οι οποίες να εξασφαλίζουν:

- Ⓢ Την αποτελεσματική πραγματοποίηση των απαραίτητων διεργασιών καθαρισμού, απολύμανσης και συντήρησης , με ικανοποιητική παροχή θερμού ή ψυχρού πόσιμου νερού, όπου αυτό κρίνεται αναγκαίο. Πρέπει να εφαρμόζονται προγράμματα καθαρισμού και συστήματα ελέγχου τρωκτικών και εντόμων.(27)
- Ⓢ Τη διατήρηση ενός καλού επιπέδου ατομικής καθαριότητας και υγιεινής των εργαζομένων, με την παροχή στο προσωπικό σταθμών πλύσης χεριών, αποδυτηρίων κτλ. Οι εργαζόμενοι που έρχονται σε επαφή με τα τρόφιμα πρέπει να υποβάλλονται σε ιατρικές εξετάσεις πριν την πρόσληψη τους. Πρέπει να απαγορεύεται η-με την οποιαδήποτε ιδιότητα –απασχόληση σε χώρους εργασίας ατόμων, για τα οποία υπάρχουν αποδείξεις, ότι έχουν προσβληθεί από κάποια ασθένεια ή από νοσήματα που μπορούν να μεταδοθούν στα τρόφιμα και να μεταφέρουν ασθένειες στους καταναλωτές.

2.8. ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ BRC

Κάτω από τους όρους του UK Food safety ACT 1990 οι επιχειρήσεις λιανικής, όπως άλλωστε και όλες οι επιχειρήσεις του κλάδου των τροφίμων , έπρεπε να λάβουν τα μέτρα τους και να επιδείξουν την δέουσα επιμέλεια για την ασφάλεια των τροφίμων.

Έτσι το 1998, το Βρετανικό Κονσόρτσιουμ των Επιχειρήσεων Λιανικής, όπως (British Retail Consortium, συντομογραφικά ως BRC), που αποτελούνταν κυρίως από επιχειρήσεις μεγάλων SuperMarkets, ανέπτυξε το πρότυπο BRC για τους προμηθευτές τους. Το πρότυπο BRC ενώ αρχικά αναπτύχθηκε για τον προαναφερθέντα σκοπό, τελικά επεκτάθηκε και σε άλλους τομείς της βιομηχανίας τροφίμων, ενώ μπορεί να ειπωθεί ότι είναι πλέον ένα διεθνές πρότυπο λόγω της εξάπλωσης του και σε περιοχές εκτός Βρετανίας όπως, Αφρική, Μέση και Άπω Ανατολή, Αυστραλία, Αμερική και Ευρώπη.

Το πρότυπο καλύπτει τους τομείς:

- ✓ Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας
- ✓ Σύστημα HACCP
- ✓ Περιβάλλον εγκαταστάσεων, εξοπλισμού και γενικής υγιεινής
- ✓ Προσωπικό
- ✓ Έλεγχος διεργασιών παραγωγής και προϊόντος

Οι πρόσφατες αλλαγές στην Νομοθεσία οδήγησαν σε μια νέα έκδοση του 2005 η οποία επιπλέον απαιτεί:

- ✓ Ιχνηλασιμότητα
- ✓ Πρόληψη και σήμανση για πιθανά αλλεργιογόνα. (Jones & Lockwood, 1989: 149:167).

2.9. ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΕ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ / ΧΩΡΟΥΣ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ

Διαρκώς αυξανόμενη ευαισθητοποίηση των καταναλωτών, όσον αφορά τη λήψη ποιοτικών και ασφαλών προϊόντων και υπηρεσιών. Υπάρχουν συγκεκριμένες απαιτήσεις των διακινητών τουριστών (tour operators) για τη διασφάλιση και ταυτόχρονα απόδειξη των ποιοτικών και υγιεινών χαρακτηριστικών προϊόντων και υπηρεσιών.

Ανταγωνιστικό διεθνές περιβάλλον, στα πλαίσια και της παγκοσμιοποίησης της οικονομικής δραστηριότητας.

□ Η από πλευράς των ίδιων των επιχειρήσεων, ανάγκη να οργανώσουν πιο αποτελεσματικά και αποδοτικά όλες τις λειτουργίες τους.

Ειδικά για την εφαρμογή του HACCP σύμφωνα με την Υπουργική Απόφαση για την Εναρμόνιση της Ελληνικής Νομοθεσίας με την Οδηγία 93/43/ΕΟΚ (HACCP), 474/ΦΕΚ1219/4.10.00, η εφαρμογή συστήματος αυτοελέγχων Υγιεινής και Ασφάλειας σε βιοτεχνίες τροφίμων και χώρους προετοιμασίας και προσφοράς τροφίμων, με την ονομασία «Ελεγχος Επικινδυνότητας Κρίσιμων Σημείων», HACCP είναι υποχρεωτική.

Ο έλεγχος των επιχειρήσεων θα γίνεται από τον Ενιαίο Φορέα Ελέγχου Τροφίμων (ΕΦΕΤ).

Ο όρος HACCP είναι το ακρωνύμιο του Hazard Analysis – Critical Control Points, που σε μετάφραση στα ελληνικά, μπορεί να αποδοθεί σαν Ανάλυση Επικινδυνότητας & Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου και είναι ένα ολοκληρωμένο σύστημα προληπτικού ελέγχου που εφαρμόζεται στη διαδικασία παραγωγής ενός συγκεκριμένου τροφίμου με στόχο τη διασφάλιση της υγιεινής και ασφάλειας του τροφίμου.

Ειδικότερα για τις εταιρείες παρασκευής τροφίμων, η ανάπτυξη του συστήματος βασίζεται σε μια σειρά από κανόνες ορθής υγιεινής πρακτικής, οι οποίοι επικεντρώνονται κυρίως στα παρακάτω σημεία:

1. Το σχεδιασμό, τη διαρρύθμιση και τις διαστάσεις των χώρων διαχείρισης των τροφίμων που θα πρέπει να εξασφαλίζουν:

α) τον κατάλληλο καθαρισμό ή / και απολύμανση

β) την προστασία από τη συσσώρευση ρύπων, την πτώση σωματιδίων κ.λπ.

γ) την εφαρμογή ορθής υγιεινής πρακτικής, κυρίως για την πρόληψη από την

αλληλομόλυνση μεταξύ των χειρισμών ή κατά τη διάρκεια αυτών.

δ) τις κατάλληλες συνθήκες αποθήκευσης και μεταφοράς των τροφίμων.

ε) την παρεμπόδιση της εισόδου στους χώρους σε έντομα, τρωκτικά και σε άλλα επιβλαβή ζώα.

2. Ύπαρξη εγκατάστασης εξαερισμού και φυσικού ή μηχανικού αερισμού.
3. Καταλληλότητα αποχετευτικών εγκαταστάσεων.
4. Προδιαγραφές των χώρων και εξοπλισμού που γίνεται η επεξεργασία των τροφίμων, οι οποίες θα πρέπει να εξασφαλίζουν:
 - α) την παρεμπόδιση συγκέντρωσης ρύπων, χρησιμοποιώντας λείες επιφάνειες ή μη απορροφητικά υλικά κλπ., τα οποία πλένονται εύκολα.
 - β) οι επιφάνειες των τοίχων να διατηρούνται σε καλή κατάσταση.
 - γ) η κατασκευή και ο σχεδιασμός των παραθύρων και πορτών να παρεμποδίζουν τη συσσώρευση ρύπων καθώς και την είσοδο σκόνης ή / και ανεπιθύμητων εντόμων.
5. Η εξασφάλιση των κατάλληλων συνθηκών αποθήκευσης και διατήρησης (ψυγεία, καταψύκτες) και η παρακολούθησή τους.
6. Ο καθορισμός αυστηρών διαδικασιών που αφορούν την προετοιμασία των φαγητών, το σερβίρισμα καθώς και οι συνθήκες διάθεσης μαγειρευμένων φαγητών. Ιδιαίτερο βάρος θα πρέπει να δοθεί στις διαδικασίες και συνθήκες ξαναζεστάματος έτοιμων μαγειρευμένων φαγητών.
7. Εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα υγιεινής των τροφίμων που αφορά τόσο το χειρισμό του ίδιου του τροφίμου όσο και την προσωπική υγιεινή.
8. Τις συνθήκες και διαδικασίες διάθεσης και συντήρησης (όσο απαιτείται) των απορριμμάτων.
9. Το συνεχές έλεγχο της καταλληλότητας του νερού που χρησιμοποιείται τόσο για το πλύσιμο των σκευών και των τροφίμων, όσο και αυτό που χρησιμοποιείται για παγάκια.

Το HACCP είναι ένα εξειδικευμένο σύστημα για τα τρόφιμα και καλύπτει όλα τα θέματα που αφορούν την υγιεινή και ασφάλεια των τροφίμων, αλλά όχι κατ' ανάγκη και ευρύτερα θέματα διαχείρισης ποιότητας. Μπορεί ωστόσο να ενταχθεί στο Σύστημα Διασφάλισης της Ποιότητας της επιχείρησης.

Οι ελληνικές επιχειρήσεις παρασκευής τροφίμων ανταποκρινόμενες πλέον στις απαιτήσεις της αγοράς και της νομοθεσίας, άρχισαν με αργό ρυθμό αλλά με μεγάλο ενδιαφέρον να εφαρμόζουν Συστήματα Ποιότητας. (Περδίκη Π. 2003)

2.10. ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΤΕΥΞΗΣ ΥΨΗΛΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΣΕ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ

Σε αρκετές περιπτώσεις παρατηρείται να έχουν αναπτυχθεί κάποια μοντέλα ποιότητας σε επιχειρήσεις, αλλά το αποτέλεσμα της εφαρμογής τους να είναι αποτυχημένο. Δημιουργείται εύλογα η απορία, γιατί να συμβαίνει αυτό αφού η εφαρμογή των αρχών της ποιότητας συνεπάγεται επιτυχές αποτέλεσμα σύμφωνα με όσα αναφέρθηκαν πιο πάνω περί αποδοχής της ποιότητας σαν ζωτικό παράγοντα στρατηγικής σημασίας για την ξενοδοχειακή επιχείρηση. Η απάντηση στον παραπάνω προβληματισμό, μας οδηγεί στο συμπέρασμα ότι η ποιότητα δεν πρέπει να αντιμετωπίζεται ως ένα συστατικό στοιχείο της συνολικής θεώρησης αποκομμένο από άλλες παραμέτρους κεφαλαιώδους σημασίας όπως η ηγεσία, το επιχειρηματικό πνεύμα και το επιχειρηματικό όραμα. (Berry et al., 1989).

Η ηγεσία πρέπει να αποδέχεται την ποιότητα και τις αρχές της και να δημιουργεί τις προϋποθέσεις για να εφαρμοστεί μοντέλο ποιότητας που να οδηγεί σε εξαιρετικά αποτελέσματα. Πρέπει να αποτελούν το καλό παράδειγμα σε όλες τις ενδοεπιχειρησιακές δραστηριότητες και μονίμως να ενισχύουν το ηθικό των υπαλλήλων εμμένοντας σε θέματα ποιότητας. Άλλος παράγοντας, εξίσου σημαντικός, που σίγουρα μπορεί να επηρεάσει την επιχείρηση στην προσαρμογή της με σκοπό την επιτυχία είναι το «πάθος». Σύμφωνα με τον Peters, «τα περισσότερα συστήματα ποιότητας αποτυγχάνουν για ένα ή δύο λόγους: έχουν ένα σύστημα χωρίς πάθος ή πάθος χωρίς σύστημα».

Άρα, η ποιότητα ως σύστημα δεν πρέπει να αντιμετωπίζεται σαν ζήτημα που αφορά στην ανάπτυξη προγραμμάτων ασφαλείας ποιότητας ή στην εφαρμογή τεχνικών ελέγχου ποιότητας. Πρέπει να αντιμετωπίζεται σαν ένα όραμα που συνεχώς θα αναπτύσσεται και θα επικοινωνείται στους ενδοεπιχειρησιακούς κόλπους, όπου η ολική ποιότητα θα αποτελεί μέλημα όλων των εμπλεκομένων. Η ανάπτυξη της ανάλογης εταιρικής κουλτούρας αποτελεί ακρογωνιαίο λίθο στην συμβολή όλης της επιχείρησης στην επιτυχία των προγραμμάτων ολικής ποιότητας που εφαρμόζονται. Οι απαραίτητες προϋποθέσεις που οδηγούν σε επίτευξη εξαιρετικής ποιότητας εξυπηρέτησης στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις είναι οι παρακάτω (Βαρβαρέσος-Σωτηριάδης, 2003:1-16): Το κατάλληλο είδος μανάτζμεντ (συμμετοχικό και επίπεδο), η ύπαρξη κουλτούρας και επιχειρηματικού πνεύματος, η δέσμευση και το πάθος για υπεροχή στην εξυπηρέτηση (Simmons and Teare, 1993), η χρήση σύγχρονων

εργαλείων και τεχνικών μανάτζμεντ, η υποστήριξη της οργανωτικής δομής με τους απαραίτητους πόρους και κίνητρα, η ενεργός εμπλοκή του ανθρώπινου δυναμικού με εξουσιοδότηση για άμεση και επιτόπια αντιμετώπιση των προβλημάτων ποιότητας

2.10.1. ΘΕΩΡΙΑ ΕΛΛΕΙΜΜΑΤΟΣ ΣΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ

Κατά τη διάρκεια της ανάπτυξης και εφαρμογής διαφόρων μοντέλων ποιότητας σχετικά με την εξυπηρέτηση, προκύπτει ένα ερώτημα ως αναφορά τη δημιουργία του χάσματος που υπάρχει ανάμεσα σε ένα προφανές και σε ένα υφιστάμενο σύστημα ποιότητας. Ο σχεδιασμός ενός τέτοιου συστήματος ποιότητας σε θεωρητικό επίπεδο, είναι πιθανόν να αποκλίνει στην πρακτική εφαρμογή του. Ένας τρόπος για να ξεπεραστούν τα πιθανά εμπόδια χάσματος, είναι η δημιουργία και περαιτέρω ανάπτυξη ορισμένων μοντέλων ποιότητας εξυπηρέτησης όπου προτυποποιούνται πέντε βασικά πεδία που πιθανολογείτε ότι μπορούν να προκύψουν προβλήματα ποιότητας.

ΠΙΝΑΚΑΣ 2: ΤΟ «ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΩΝ ΠΕΝΤΕ ΕΛΛΕΙΜΜΑΤΩΝ» ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

Έλλειμμα	Ονομασία	Περιεχόμενο
1 ^ο	Τοποθέτησης	Αντιλήψεις της διοίκησης για τις προσδοκίες της πελατείας και οι ίδιες οι προσδοκίες των πελατών
2 ^ο	Εξειδίκευσης	Αντιλήψεις της διοίκησης για τις προσδοκίες της πελατείας και η πραγματική διοίκηση εξυπηρέτησης
3 ^ο	Παροχής Εξυπηρέτησης	Εξειδίκευση της προτεινόμενης εξυπηρέτησης και η πραγματικά παρεχόμενη
4 ^ο	Επικοινωνίας	Πραγματικά παρεχόμενη εξυπηρέτηση και μεταδιδόμενη εξωτερικά προς τους πελάτες (μέσω της προβολής και διαφήμισης)
5 ^ο	Αντίληψης	Αντιλαμβανόμενη ποιότητα παρεχόμενης και προσδοκώμενης από τον πελάτη εξυπηρέτησης

Πηγή: Brogowicz, A. A., Delene, L. M. And Lyth, D.M. (1990) «A synthesized Service Quality Model with Managerial Implications», International Journal of Service Industries Management, Vol. 1 (1), σσ. 27-45

Ο παραπάνω πίνακας μας ονομάζει τα 5 ελλείμματα , που αποτελούν και σημεία

κλειδιά για τη διοίκηση του ξενοδοχείου αναφορικά με την ποιότητα εξυπηρέτησης. (Parasuraman et al., 1985: 44-46). Στο πρώτο έλλειμμα της τοποθέτησης, περιλαμβάνεται το ενδεχόμενο η υπηρεσία που προσδοκά να βρει ο πελάτης - καταναλωτής να μην ταυτίζεται με αυτό που η διοίκηση έχει κατανοήσει. Κατά συνέπεια, η διοίκηση μπορεί να εφησυχάζει και μη έχοντας αντιληφθεί τι ακριβώς συμβαίνει, αφού δεν έχει εντοπίσει το σφυγμό του πελάτη – καταναλωτή, να χάνει το ενδιαφέρον του κόσμου, που μοιραία στρέφεται σε ανταγωνιστικά προϊόντα.

Στο έλλειμμα της εξειδίκευσης, ελλοχεύει ο κίνδυνος η διοίκηση να μην έχει αντιληφθεί επακριβώς τις ανάγκες του καταναλωτικού κοινού και να θεσπίζει χαμηλά επίπεδα εξυπηρέτησης τα οποία δεν συμπίπτουν με τις προσδοκίες του. Σε μία τέτοια περίπτωση, η επιχείρηση δημιουργεί δυσαρεστημένο κοινό και ταυτόχρονα προδίδει την εμπιστοσύνη του. Έτσι για παράδειγμα, αν κάποιος από τη διοίκηση αποφασίσει ότι για λόγους περικοπής εξόδων, οι βάρδιες της υποδοχής δεν θα καλύπτονται επαρκώς με τον ανάλογο αριθμό ατόμων, τότε οι καθυστερήσεις που θα δημιουργηθούν ακόμα και τριών λεπτών να είναι, θα δημιουργήσουν παρέκκλιση από τις διαδικασίες άψογης εξυπηρέτησης που υπάρχουν και δεν θα περάσουν απαρατήρητες από τον καλεσμένο. Μία τέτοια ενέργεια δείχνει επίσης, ότι η ξενοδοχειακή επιχείρηση δεν κινητοποιεί μηχανισμούς για να ανιχνεύσει τις ανάγκες του κοινού και σε βάθος χρόνου αυτό θα οδηγήσει σε συρρίκνωση του μεριδίου αγοράς της.

Σαν τρίτο έλλειμμα παρουσιάζεται αυτό της παροχής εξυπηρέτησης. Ακόμα και σε περιπτώσεις όπου η διοίκηση μετά από ενδεδειγμένες έρευνες έχει εντοπίσει τις ανάγκες του καταναλωτικού κοινού, δεν συνεπάγεται ότι έχει αντιπαρέλθει κάθε είδους δυσκολία σε θέματα που άπτονται της ποιότητας και της διοίκησής της. Και αυτό γιατί πάντα υπάρχει το ενδεχόμενο αποτυχίας στον σχεδιασμό και στην υποστήριξη της οργανωτικής δομής της.

Το έλλειμμα επικοινωνίας συνδέει το προϊόν με την διαφήμιση και την προώθησή του. Αρκετές φορές και στην προσπάθειά τους να βρουν άμεση απήχηση στο κοινό – στόχο, οι διαφημιστές σχεδιάζουν και προτείνουν καμπάνιες βασισμένες σε σλόγκαν και εντυπωσιακές φράσεις. Αυτό από μία πρώτη άποψη είναι θετικό με την έννοια ότι η διαφήμιση πετυχαίνει το στόχο της που δεν είναι άλλος από το να γνωστοποιηθεί το ξενοδοχειακό προϊόν. Το ατόπημα είναι, ότι τις περισσότερες φορές οι φράσεις ή τα σλόγκαν που χρησιμοποιούνται δεν έχουν καμία σχέση με την πραγματική φύση του

προϊόντος και δημιουργούν τέτοιες προσδοκίες στον πελάτη που είναι αδύνατον να καλυφθούν. Ο αρνητικός αντίκτυπος που δημιουργείται θίγει επίσης ζητήματα εμπιστοσύνης με το κοινό και ειλικρίνειας. Καλλιεργεί δε την εντύπωση ότι η επιχείρηση στην προσπάθειά της να διεκδικήσει όσο καλύτερο μερίδιο από την πίττα της αγοράς, δε διστάζει να χρησιμοποιήσει θεμιτά και αθέμιτα μέσα. Είναι προτιμότερο λοιπόν μία επιχείρηση να μην εμπλέκεται σε τέτοιου είδους δεσμεύσεις που δεν μπορούν να καλύπτουν από το ίδιο το προϊόν, διότι ο αρνητικός αντίκτυπος αποδεικνύεται μεγαλύτερος.

Η αντίληψη αποτελεί το τελευταίο έλλειμμα σύμφωνα με τον παραπάνω πίνακα και εξετάζει, αν οι προσδοκίες του καταναλωτικού κοινού που προτιμάει μία συγκεκριμένη ξενοδοχειακή μονάδα., συμπορεύονται με την εμπειρία της εξυπηρέτησης. Προϋπόθεση αυτού είναι η διασφάλιση ότι υπάρχει θετική εντύπωση από το κοινό για τις υπηρεσίες του ξενοδοχείου. Η μονάδα μέσα από έναν ευχαριστημένο πελάτη επιθυμεί να συνεχίσει να διατηρεί τη θετική της εικόνα προσπαθώντας να καινοτομήσει. Ένας τρόπος για να το επιτύχει αυτό, είναι με τη χρήση της τεχνολογίας. Να κρατάει σε ένα αρχείο στοιχεία όπως προσωπικές προτιμήσεις κατά τη διάρκεια της παραμονής του πελάτη και να τα χρησιμοποιεί προς ικανοποίησή του. Η επίδραση που θα έχει σε έναν πελάτη το γεγονός ότι κάποιος θυμούνται τις προτιμήσεις του, ακόμα και αν πρόκειται για κάποια λεπτομέρεια, θα είναι σίγουρα θετική και παράλληλα του διοχετεύεται και ένα μικρό στίγμα της φιλοσοφίας της επιχείρησης στον τομέα της φιλοξενίας.

2.11. Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ ΙΤΤ-SHERATON

Η Sheraton μία από τις μεγαλύτερες και γνωστότερες παγκόσμιες αλυσίδες ξενοδοχειακών μονάδων, έχει δημιουργήσει ένα εσωτερικό εγχειρίδιο ποιότητας που ονομάζεται P.R.O.G.R.E.S.S. Με βάση αυτό, εκπαιδεύονται τα στελέχη της και οι υπάλληλοί της σε θέματα ποιότητας. Το εγχειρίδιο αυτό περιέχει και στοιχεία σχετικά με το πως ορίζεται η ποιότητα με σκοπό όσοι παρακολουθήσουν την εκπαίδευση να έχουν ενημερωθεί σφαιρικά για το αντικείμενο.

Το P.R.O.G.R.E.S.S σχηματίζεται από τα αρχικά των παρακάτω φράσεων:
P: Pick the issue (Επιλέξτε το θέμα)
R: Research the current situation (Διερευνήστε την παρούσα κατάσταση)

O: Obtain route cause (Βρείτε τις βασικές αιτίες)
G: Generate possible improvements (Επιφέρετε τις πιθανές βελτιώσεις)
R: Run a pilot (Εφαρμογή του πιλοτικού προγράμματος)
E: Examine results (Εξετάστε τα αποτελέσματα)
S: Set up a transfer (Ξεκινήστε τη μεταβίβαση)
S: Seek further improvements (Αναζητήστε επιπλέον βελτιώσεις)

Σύμφωνα με αυτό το εγχειρίδιο, η ποιότητα, οι διαδικασίες της καθώς και οι αρχές της, έχουν εφαρμογή σε όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου χωρίς ιδιαίτερες προσαρμογές. Παίρνοντας την παραπάνω φράση σαν παραδοχή, αποδεικνύεται ότι είναι εφαρμόσιμο και στις κρατήσεις και μάλιστα δοκιμασμένο σε μεγάλη ξενοδοχειακή αλυσίδα με μεγάλο κοινό σε μέγεθος.

2.12. ΟΙ ΑΡΧΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ

Πρόκειται για έξι αρχές που έχουν να κάνουν όπως αναλύονται παρακάτω :

Αρχή 1: Βεβαιωθείτε ότι οι πελάτες ενθαρρύνουν την ποιότητα: Σύμφωνα με αυτό ο πελάτης έχει πάντα δίκιο.

Για να βελτιωθεί η ποιότητα μέσα στην εταιρία, οι πελάτες πρέπει να είναι το επίκεντρο και να τους χρησιμεύουν σαν πυξίδα. Όλες οι αποφάσεις πρέπει να βασίζονται στις απαιτήσεις και στις προσδοκίες τους. Οι πληροφορίες που αντλούνται από αυτούς θα πρέπει να γίνονται η αφετηρία για προσδιορισμό των σημείων που χρειάζονται αλλαγές. Οι αποφάσεις δεν πρέπει να παίρνονται εσωτερικά για το τι σημαίνει ποιότητα στις κρατήσεις, αλλά με συμμετοχή των καλεσμένων στην όλη διαδικασία, κυρίως μέσα από την ανταπόκριση του προσωπικού στις υποδείξεις των πελατών και την ικανοποίηση των παραπόνων τους.

Έπειτα πρέπει να αξιολογηθούν και να τα αντιμετωπιστούν σαν ευκαιρία για βελτίωση. Όλοι στην εταιρία αποτελούν μία ομάδα που συνεργάζεται σε διάφορους τομείς και επίπεδα με σκοπό να εξυπηρετήσουν όσο πιο καλά γίνεται τον πελάτη που πληρώνει. Συνεπώς, ποτέ δεν παραδίδετε από κάποιον υπάλληλο σε κάποιον άλλο ελλιπής εργασία ή λάθη, διότι αυτά κατευθύνονται εις βάρος του πελάτη και αποδυναμώνουν το προφίλ της εταιρίας προς τα έξω. Η γνώση του πως χρησιμοποιεί κάποιος πελάτης τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μιας μονάδας είναι απαραίτητη για το προσωπικό του ξενοδοχείου. Επίσης, η επαφή μαζί του με ερωτήσεις όπως «Είστε ικανοποιημένοι;» ή «Πως θα μπορούσαμε να σας εξυπηρετήσουμε καλύτερα;»

αποτελεί έναν τρόπο για να ανοίξει ο διάυλος επικοινωνίας και ο πελάτης να εξωτερικεύσει την άποψή του. Η αξιοποίηση των πληροφοριών που μπορεί ένα ξενοδοχείο να συλλέξει, του δίνει τη δυνατότητα να αποκτήσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και να επιτύχει ένα ζωτικό στόχο, αυτόν της απόκτησης πελατών για μία ζωή.

Αρχή 2: Να χειρίζεστε το κάθε τι σαν μία διαδικασία

Σαν διαδικασία ορίζεται μία σειρά από δραστηριότητες που φέρνουν τα επιθυμητά αποτελέσματα. Μέσα στην επιχείρηση, κάθε δραστηριότητα, ανεξάρτητα από το πόσο μεγάλη ή πόσο μικρή είναι, πρέπει να αντιμετωπίζεται σαν μία διαδικασία ή σαν μέρος μιας μεγαλύτερης, που παράγει πληροφορίες, προϊόντα ή υπηρεσίες για τους πελάτες. Οι αξιόπιστες υπηρεσίες αποφέρουν σταθερά αποτελέσματα με την πάροδο του χρόνου, διασφαλίζοντας έτσι αναμενόμενα θετικές εμπειρίες για τους πελάτες. Συνεπώς, η πιο γνωστή διαδικασία θα ακολουθηθεί σαν η πιο σταθερή, μέχρι όμως να βρεθεί και να τυποποιηθεί μία καλύτερη που θα κοινοποιηθεί στην σε όλους όσους επηρεάζονται στην εταιρία. Σαφώς και η ποιότητα πρέπει να έχει σαν επίκεντρο τον πελάτη.

Αρχή 3: Να βελτιώνεται διαρκώς: Όσο προχωρούν τα χρόνια συντελείται πρόοδος σε διάφορους τομείς και υπάρχουν μεταβολές σε διάφορους τομείς της ζωής μας.

Από αυτόν τον κανόνα δεν ξεφεύγει ούτε ο καταναλωτής. Αυτό, για την επιχείρηση που εργαζόμαστε, μπορεί να σημαίνει το να συμβαδίζει η φιλοσοφία της με τις ανάγκες του πελάτη στη σημερινή εποχή. Αλλά από την άλλη πλευρά, επιβάλλεται να μπορεί να εξελιχθεί και να μετασχηματιστεί η φιλοσοφία της σε συνάρτηση με τη μεταβολή των αναγκών του καταναλωτή. Ο δρόμος που οδηγεί μία επιχείρηση στην τελική επικράτηση στην αγορά είναι η διαρκής βελτίωση των προϊόντων και των υπηρεσιών. Η στασιμότητα δεν ευνοεί κανέναν άλλον παρά μόνο τους ανταγωνιστές. Μία επιχείρηση που θεωρείται πρωτοπόρος στον τομέα της, πρέπει να βελτιώνεται συνεχώς με σκοπό τη διατήρηση των ηνίων σε όλα τα επίπεδα. Τις περισσότερες φορές οι άνθρωποι κατανοούν τη βελτίωση ως μεγάλα άλματα προς τα εμπρός. Αν και η βελτίωση κάποιες φορές έρχεται με αυτόν τον τρόπο, τις περισσότερες φορές επιτυγχάνεται με απλά και μικρά βήματα. Έτσι επιτυγχάνεται η διαρκής βελτίωση και μαζί της αναπτύσσεται και το ομαδικό πνεύμα, η μαζική συμμετοχή και το αίσθημα ζήλου. Αυτοί οι παράγοντες από μόνοι τους αποτελούν ισχυρό κίνητρο για καλύτερη

απόδοση από την πλευρά του προσωπικού και τελικά συντελεί στην καλλιέργεια θετικού πνεύματος για την βελτίωση της ποιότητας.

Αρχή 4: Να ενισχύετε η ποιότητα από την αρχή: Η κακή ποιότητα κοστίζει και μάλιστα αρκετά.

Ο άμεσος αντίκτυπος της κακής ποιότητας έρχεται από τις πωλήσεις οπότε «μεταφράζεται» αμέσως σε κέρδος που διέφυγε και δεν μπορεί να αναπληρωθεί λόγω της άυλης φύσης του ξενοδοχειακού προϊόντος. Σαν λύση σε αυτό το πρόβλημα θα πρέπει να υιοθετηθεί η πολιτική «Πρώτα η ποιότητα» που θα εξαρτάται από τις ανάγκες του καταναλωτικού κοινού. Εφαρμόζοντας την ανωτέρω πολιτική, μαπίνουν σε δεύτερη θέση συμφέροντα που έχουν να κάνουν με το κόστος, τους μετόχους, το κεφάλαιο, τα αποκτήματα και δίνεται βαρύτητα αποκλειστικά στον πελάτη. Θεωρητικά, είναι εύκολο να εφαρμοστεί μία τέτοια πολιτική, αλλά στην πράξη πρέπει να προηγηθεί δέσμευση από την πλευρά της διοίκησης ότι άμεση προτεραιότητα δίνεται στην ποιότητα και όλη η εταιρία πρέπει να συμμορφωθεί με την παραπάνω οδηγία από το υψηλότερο κλιμάκιο της ιεραρχίας μέχρι και το χαμηλότερο. Οι εμπλεκόμενοι σε αυτήν τη διαδικασία οδηγούνται σε άμεση συμμόρφωση προς τη νέα πολιτική και τους γίνεται αντιληπτό ότι η αλάνθαστη εργασία είναι το ζητούμενο της εργοδοσίας από αυτούς. Με αυτόν τον τρόπο ενσωματώνεται η ποιότητα σαν διαδικασία μέσα από μέτρα και έλεγχο της διαδικασίας και δεν είναι προσαρτημένη στην επιθεώρηση του τελευταίου βήματος. Κατά καιρούς, τέτοια προσήλωση στην ποιότητα επισκιάζει τα άμεσα οφέλη, αλλά μία αδιάλλακτη πολιτική του τύπου πρώτα η ποιότητα θα διασφαλίσει τη μακροχρόνια ανταγωνιστικότητα μέσα από τη συνεχή ικανοποίηση του πελάτη.

Αρχή 5: Να λύνονται τα προβλήματα χρησιμοποιώντας γεγονότα και στοιχεία: Από τη στιγμή που εντοπίζεται ένα πρόβλημα, οι άνθρωποι που αποτελούν το προσωπικό μίας εταιρίας σκέφτονται ότι γνωρίζουν τη λύση.

Αυτό αποτελεί και τον κύριο λόγο που οι εταιρίες μαστίζονται συνεχώς από τα ίδια προβλήματα. Πριν λυθούν τα προβλήματα, το πρώτο βήμα είναι να προσεγγισθούν τα προβλήματα μέσα από γεγονότα και συλλογή στοιχείων. Υπάρχουν αρκετά εργαλεία που μπορούν να βοηθήσουν στη συλλογή τέτοιων στοιχείων όπως είναι οι φόρμες ελέγχου, οι γραφικές παραστάσεις Pareto και τα διαγράμματα αιτίας και συνέπειας. Τα παραπάνω στοιχεία αφού συλλεχθούν θα πρέπει να αναλυθούν και να κοινοποιηθούν και στα υπόλοιπα μέλη της εταιρίας. Το σημαντικό σημείο είναι να

έχουν επισημανθεί οι βασικές αιτίες του προβλήματος πριν ξεκινήσει η διαδικασία να προσδιοριστούν οι πιθανές λύσεις. Όταν παρθούν οι αποφάσεις και εφαρμοστούν οι αλλαγές που θα επιφέρουν και τη λύση στο πρόβλημα, εξακολουθεί η μέτρηση και τα παρακολούθηση των διαγραμμάτων καθημερινά για να διαπιστωθεί κατά πόσο έχει λυθεί ή έστω περιοριστεί το πρόβλημα. Αν στην κουλτούρα της εταιρίας συμπεριλαμβάνονται οι στόχοι της ποιότητας, του κόστους, του ηθικού και της παράδοσης, τότε οδηγείται σε αποφάσεις – λύσεις που ικανοποιούν τον πελάτη.

Αρχή 6: Να συμμετέχουν όλοι: Οι διαδικασίες που αφορούν την ικανοποίηση του πελάτη εμπλέκουν με κάποιο τρόπο όλα τα μέλη του προσωπικού, άρα η ποιότητα είναι μία στρατηγική που επιβάλλει την συμμετοχή όλων καθώς και τη δέσμευσή και αφοσίωσή τους.

Έχοντας αντιληφθεί το σημαντικό ρόλο που διαδραματίζει το προσωπικό στην ποιότητα, είναι ξεκάθαρο ότι πρέπει να ασχολούμαστε με την συνεχή ανάπτυξή του και την μέτρηση της επίδοσής του. Σημαντικό σημείο - κλειδί που επηρεάζει την ψυχολογία του και κατά συνέπεια την απόδοσή του είναι η συμπεριφορά των υψηλών κλιμακίων της ιεραρχίας προς αυτόν και γενικότερα η αξιοπρεπής συμπεριφορά. Όσο πιο ξεκάθαροι είναι οι στόχοι ποιότητας με επίκεντρο τον πελάτη, και όσο περισσότερο το προσωπικό είναι εξοικειωμένο με τα εργαλεία ποιότητας, τόσο μεγαλύτερες πιθανότητες υπάρχουν για να υλοποιηθεί ο στόχος και μάλιστα σε βραχύ χρονικό διάστημα. Αρωγός σε αυτήν τη προσπάθεια είναι η συνεχής και η ποιοτική εκπαίδευση. Το κλίμα που οφείλει η επιχείρηση να καλλιεργήσει, είναι το ομαδικό πνεύμα συνεργασίας, όπου όλες οι ιδέες είναι ευπρόσδεκτες και όλες οι προσπάθειες βελτίωσης των διαδικασιών και της ποιοτικής αναβάθμισης του τελικού προϊόντος προς κατανάλωση αναγνωρίζονται.

2.13. ΣΤΟΧΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΜΕ ΕΠΙΚΕΝΤΡΟ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ

Οι επιχειρήσεις που σαν επίκεντρο ενδιαφέροντος αναφορικά με την ποιότητα έχουν τον πελάτη, πρέπει να εντοπίσουν τα στοιχεία εκείνα που τον επηρεάζουν και του δημιουργούν αίσθημα ικανοποίησης. Στον κλάδο των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, αυτοί οι παράγοντες είναι οι παρακάτω. Συγκεκριμένα (P.R.O.G.R.E..S.S. GREEK KIT Εργαλείων, 2000): Η Ποιότητα η οποία αναφέρεται στη ποιότητα Προϊόντων και ποιότητα Υπηρεσιών, στο κόστος το οποίο αναφέρεται στη παραμέριση Δαπανών και στη μείωση Τιμών, στη παράδοση, στην ασφάλεια και τέλος στη συμμετοχικότητα των εργαζόμενων και το υψηλό ηθικό

Η ποιότητα είναι ο βαθμός αρτιότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών. Στόχος είναι όχι μόνο να εκπληρωθούν αλλά και να ξεπεραστούν οι προσδοκίες του πελάτη παρέχοντας όσο το δυνατόν υψηλότερη ποιότητα. Το κόστος είναι οι δαπάνες που απαιτούνται για την παραγωγή προϊόντων και την παροχή υπηρεσιών. Στόχος είναι να αυξηθεί η αποδοτικότητα και να εξαιρεθούν οι δαπάνες, μειώνοντας συνεπώς τόσο το εσωτερικό κόστος όσο και το τελικό κόστος προς τον πελάτη. Η παράδοση είναι η μεταφορά των προϊόντων και των υπηρεσιών από την επιχείρηση προς τον καταναλωτή. Σαν στόχος εδώ τίθεται η έγκαιρη παράδοση, στο σωστό μέρος, στη σωστή ποσότητα και στην αναμενόμενη κατάσταση.

Η ασφάλεια είναι η αποφυγή τραυματισμών και ζημιών. Η ποιότητα υπηρεσιών σαφώς και βελτιώνεται όταν διασφαλιστούν: υγιές εργασιακό περιβάλλον, ασφαλείς εγκαταστάσεις, και ασφάλεια κατά τη διάρκεια της εργασίας. Το ηθικό είναι η εμπιστοσύνη και ο ενθουσιασμός του προσωπικού. Ο στόχος εδώ είναι η να δημιουργηθεί ένα τέτοιο περιβάλλον όπου οι εργαζόμενοι θα έχουν τη δυνατότητα να μαθαίνουν και να προοδεύουν, ένα περιβάλλον μέσα στο οποίο οι άνθρωποι θα τυγχάνουν σωστής μεταχειρίσεις και κατά συνέπεια θα φέρονται σωστά ο ένας στον άλλον και στον πελάτη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ

3.0. ΕΠΙΣΤΙΤΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΓΕΝΙΚΑ

3.1. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΩΝ

Εστιατόριο είναι ο χώρος όπου προσφέρεται κυρίως έτοιμο φαγητό προς άμεση κατανάλωση και κατά δεύτερο λόγο ποτά. Από τον ορισμό του εστιατορίου αποκλείουμε να ονομάσουμε εστιατόρια τις επιχειρήσεις που παράγουν φαγητά τα οποία παραδίδουν στο χώρο που επιθυμεί ο πελάτης (επιχειρήσεις catering) δηλαδή όχι σε χώρο σερβιρίσματος της επιχείρησης. Τα εστιατόρια ξενοδοχείων συνήθως τα εκμεταλλεύεται το ίδιο το ξενοδοχείο. Σε ορισμένες όμως περιπτώσεις παρατηρείται το φαινόμενο ενοικίασης ενός ή περισσότερων εστιατορίων που λειτουργούν στο ξενοδοχείο και την εκμετάλλευσή της την έχει άλλη επιχείρηση. Πιθανόν αν και σπάνιο επίσης, είναι το φαινόμενο της συνεκμετάλλευσης των εστιατορίων ενός ξενοδοχείου από μια ξένη επιχείρηση σε συνεργασία με την επιχείρηση του ξενοδοχείου.

3.2. ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΙΤΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Η εξάπλωση του διαδικτύου έχει επιφέρει πολλές και θετικές αλλαγές στην προμήθεια των τροφίμων. Βασικό πλεονέκτημα αποτελεί η δυνατότητα αγοράς ή υπηρεσιών 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα από οποιοδήποτε μέρος του κόσμου. Ο αγοραστής πλέον, μέσω της ευκολίας και της ταχύτητας επίσκεψης των ηλεκτρονικών καταστημάτων είναι σε θέση να συγκρίνει τόσο τις προδιαγραφές όσο και τις τιμές των προϊόντων. Επίσης, ο ενδιαφερόμενος επωφελείται της γρήγορης ανεύρεσης ειδικών προϊόντων ή υπηρεσιών καθώς και των ειδικών εκπτώσεων. Τέλος, ο αγοραστής έχει τον πλήρη έλεγχο των παραγγελιών, ενώ εκμηδενίζονται τα λάθη. Αποτέλεσμα των παραπάνω είναι η οικονομία έργου και χρόνου κατά την διαδικασία αγορών.

Όσον αφορά στα επαναλαμβανόμενα αναλώσιμα προϊόντα, βάσει ρεαλιστικών προβλέψεων της παραγωγής και την σταθερότητα των μενού, θεωρώ ότι είναι επιβεβλημένη η χρήση τους καθώς έτσι επιτυγχάνεται μια σειρά θετικών αποτελεσμάτων όπως είναι (Τσοσκουνόγλου Ε., (2011):

1. η αγορά βάσει ποιοτικών προδιαγραφών,
2. η αγορά βάσει προσυμφωνημένης τιμής αγοράς
3. η αγορά σε τακτά χρονικά διαστήματα,
4. η αγορά βάσει ποσοτικών συμβολαίων,

5. η σταθερότητα του κόστους παραγωγής πρώτων υλών και
6. η διατήρηση λογικών αποθεμάτων.

Ο τρόπος ενημέρωσής πάνω στα νέα προϊόντα της αγοράς ποικίλλει καθώς εκμεταλλεύονται όλους τους πιθανούς τρόπους ανεύρεσης πληροφοριών όπως το διαδίκτυο, τα κλαδικά-θεματικά έντυπα και οι εκθέσεις. Με γνώμονα την συνεργασία με τον προμηθευτή που θα μπορέσει να εγγυηθεί, πάνω από όλα, την ποιότητα των προϊόντων του, τα βασικά κριτήρια για την επιλογή του συνεργάτη μας έχουν να κάνουν με το προφίλ της επιχείρησής του, την ποικιλία των προϊόντων που διαθέτει, τις τιμές των προϊόντων και τον τρόπο διακανονισμού των πληρωμών, το πελατολόγιο του, την ανταποκρισιμότητά του σε Πανελλαδικό επίπεδο και την εξυπηρέτηση μετά την πώληση. Τα τελευταία χρόνια η Ελλάδα έχει εξελιχθεί σε παγκόσμιο κόμβο Logistics, με αποτέλεσμα ένας πολύ μεγάλος αριθμός προϊόντων και υπηρεσιών υψηλών προδιαγραφών, να διατίθεται στην Ελληνική Αγορά

Ποιότητα είναι το σύνολο των χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας που έχουν την ικανότητα να ικανοποιούν μια δεδομένη ανάγκη ή απαίτηση.

Προσδιορίζεται από τις απαιτήσεις των υποψηφίων πελατών, τον τρόπο που τις αντιλαμβάνεται η επιχείρηση αλλά και τη δυνατότητα της να ικανοποιήσει αυτές τις απαιτήσεις. Μιλώντας για το F&B και τις επισιτιστικές επιχειρήσεις, οι απαιτήσεις αυτές έχουν να κάνουν με το επίπεδο της εξυπηρέτησης και του φαγητού ή του ποτού.

Η ποιότητα, τώρα, σε σχέση με τον ανταγωνισμό, είναι κάτι που μετριέται με «βαθμούς». Είναι ο βαθμός υπεροχής έναντι των ανταγωνιστών. Για να φανεί δε αυτό πρέπει όλα τα στοιχεία της επιχείρησης να λένε την ίδια ιστορία, να δείχνουν προς την ίδια κατεύθυνση.

Μέχρι στιγμής οι λέξεις κλειδιά που είδαμε είναι «ανταγωνισμός» και «ποιότητα» όπου η δεύτερη είναι το κλειδί για την επιβίωση μίας επιχείρησης σε έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον.

Ποιότητα λοιπόν δεν είναι μόνο:

- Η υπεροχή και η
- Η εξειδίκευση αλλά και:
- Η εύρεση της συνισταμένης των απαιτήσεων του πελάτη και
- Η ικανοποίηση τους με αξιοπιστία και σταθερότητα διαχρονικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας (υλικά κα άυλα / ατμόσφαιρα) χωρίς διακρίσεις στην πελατεία

Έχοντας υπόψη μας τα παραπάνω μπορούμε να σκιαγραφήσουμε τη σειρά μιας διαδικασίας που μπορεί να μας οδηγήσει στην επιθυμητή ποιότητα:

- πελάτες και απαιτήσεις τους
- αναγνώριση τους από την επιχείρηση
- ανάπτυξη στρατηγικής σύμφωνα με τις δυνατότητες της επιχείρησης
- εκπαίδευση του προσωπικού
- δυνατότητες του προσωπικού
- εκτέλεση
- αξιολόγηση του αποτελέσματος σε σχέση με τα αναμενόμενα
- αναθεώρηση, βελτιώσεις

Θα πρέπει να μην ξεχνάμε ότι η εξυπηρέτηση των επισιτιστικών επιχειρήσεων πρέπει να απαρτίζεται από υλικά και άυλα στοιχεία. Τα μεν υλικά (π.χ. χυμός πορτοκάλι, παγάκια, ποτήρι, καλαμάκι) είναι εύκολο να μετρηθούν ως προς την ποσότητα και την ποιότητα τους. Τίθενται κάποια ερωτήματα:

- Τι γίνεται όμως με τον σερβιτόρο που πήρε την παραγγελία και τα φέρνει πάνω στο δίσκο.
- Πως θα εξασφαλιστεί ότι όλοι οι πελάτες θα τυγχάνουν της ίδιας ποιότητας εξυπηρέτησης.

Πολύ δε περισσότερο που η αγορά αυτής της υπηρεσίας γίνεται την ίδια στιγμή που παράγεται ή εν πάση περιπτώσει με μικρή χρονική διαφορά. Το χαμόγελο για παράδειγμα, δεν αποθηκεύεται ούτε του γίνεται έλεγχος πριν παρουσιαστεί στον πελάτη, όπως τον χυμό.

Είναι εξαιρετικά σημαντικό να αναλυθούν όλα τα κομμάτια που απαρτίζουν μια επιχείρηση και να δρομολογηθούν διαδικασίες που θα εξασφαλίζουν την αξιοπιστία, την γρήγορη αντίδραση σε έκτακτες περιπτώσεις, την ακρόαση της αγοράς και σαν επακόλουθο την καλή εικόνα και υπόληψη της επιχείρησης.

3.3. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΚΟΣΤΟΣ

Η αποτυχία της επιχείρησης φαίνεται στα :

- σπατάλη (χρόνου, τροφίμων και άλλα), πολλά αποφάγια, δουλειά που επαναλαμβάνεται, υποβιβασμό της εικόνας της επιχείρησης.
- παράπονα, αποζημιώσεις πελατών, χαμένους πελάτες.
- συνεχείς ελέγχους και επιθεωρήσεις από τη διεύθυνση για ανίχνευση λαθών (ιδιαίτερα σε περίπτωση franchising).

Από την άλλη πλευρά η δρομολόγηση συνθηκών ποιότητας δεν είναι αυτόματη χωρίς κόστος (haccp και iso). Για να δημιουργήσεις κλίμα πρόληψης και όχι εκ των υστέρων θεραπείας απαιτεί χρόνο, γνώσεις και πολύ δουλειά.

3.4. ΥΓΙΕΙΝΗ ΤΩΝ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Στον 21^ο αιώνα που ζούμε, η ανάγκη της υγιεινής και της ασφάλειας των τροφίμων είναι η πρώτη προτεραιότητα για αρκετούς λόγους κυρίως γιατί οι διατροφικές συνήθειες του ανθρώπου έχουν αλλάξει και αυτό λόγω του σύγχρονου τρόπου ζωής, όπως αναφέρει ο κ. Γιώργος Ξυπολιτάς, διευθυντής λειτουργίας της εταιρείας συμβούλων εστίασης «Εστιάζω Plus». Λόγω του ότι οι επιχειρήσεις εστίασης έχουν τρόφιμα που προέρχονται από κάποια αλυσίδα παραγωγής εγκυμονούν κινδύνους για την υγεία του καταναλωτή εξαιτίας των προϊόντων. Έτσι δημιουργείται η ανάγκη οι επιχειρήσεις (fastfood, εστιατόρια, catering και άλλα), να προσφέρουν υγιεινά και ασφαλή φαγητά και η βιομηχανία των τροφίμων να παράγει προϊόντα που διασφαλίζουν την υγεία των καταναλωτών.

Στον κλάδο της εστίασης, παρατηρήθηκαν πολλά φαινόμενα ασυνειδησίας με αποτέλεσμα οι καταναλωτές να γίνουν μάρτυρες κάποιων διατροφικών σκανδάλων και οι επιχειρηματίες από την πλευρά τους να φαίνονται να μουνδιασμένοι και μπερδεμένοι μη γνωρίζοντας να ξεκινήσουν για να δημιουργήσουν μία ασπίδα προστασίας για την επιχείρησή τους.

Ένας επιχειρηματίας θα πρέπει να αναρωτηθεί που ακριβώς μπορεί να εντοπίζονται οι κίνδυνοι μέσα στο μαγαζί του. Η απάντηση στο ερώτημα είναι οι κινήσεις που πρέπει να κάνει και ποιες είναι οι αλλαγές που μπορεί να προβεί ο ιδιοκτήτης μιας επισιτιστικής εταιρείας.

Οι έξι τομείς διασφάλισης υγιεινής που πρέπει να λάβει υπ' όψιν του ο επιχειρηματίας είναι τα εξής :

- **Χώροι και περιβάλλον:** Ένα πολύ σημαντικό ρόλο παίζει ο σχεδιασμός της κουζίνας αλλά και άλλων υποστηρικτικών χώρων όπως οι χώροι αποθήκευσης των τροφίμων και άλλα. Απαιτείται η τοποθέτηση κατάλληλων δαπέδων, να υπάρχει αντίστοιχη μέριμνα για τις οροφές και να δίνεται προσοχή στην επένδυση των τοίχων. Ακόμα είναι πολύ σημαντικό η χρήση των κατάλληλων υλικών σε όλες τις περιπτώσεις, να μπορούν να καθορίζονται εύκολα όλα τα σημεία και να μπορεί να αντιμετωπίζονται έγκαιρα φθορές. Στα σημεία που εντοπίζονται τρωκτικά, έντομα, πτηνά και ζώων σε χώρους χειρισμού των τροφίμων θα πρέπει να εξαλείφονται

άμεσα με διάφορα υλικά, για παράδειγμα σήτες σε παράθυρα, περσίδες σε στόμια εξαερισμών ή αεροκουρτίνες και προθαλάμους σε εισόδους καταστημάτων. Ένα άλλο βασικό σημείο ελέγχου είναι να υπάρχει ο σωστός σχεδιασμός σε χώρους όπως η κουζίνα, εκεί που γίνεται η προετοιμασία και η επεξεργασία των τροφίμων, της λάντζας αλλά και στα σημεία παραλαβής και αποθήκευσης των πρώτων υλών. Η κουζίνα ή ο μπουφές για να μπορέσει να υποστηρίξει την παραγωγή των εδεσμάτων ή των ροφημάτων πρέπει να έχει προβλεφθεί και να έχει τοποθετηθεί ο απαιτούμενος εξοπλισμός, να διασφαλίζεται η απρόσκοπτη κίνηση του προσωπικού, καθώς να γίνεται μ' ευκολία η απομάκρυνση των σκουπιδιών. Τόσο το προσωπικό όσο και οι εξειδικευμένοι συνεργάτες του καταστήματος θα πρέπει να εφαρμόζουν τα προγράμματα εφαρμόζουν τα προγράμματα καθαρισμού, απολύμανσης, μυοκτονίας και εντομοκτονίας.

- **Προσωπικό - Χειρισμοί:** Οι εργαζόμενοι και το προσωπικό που πάσχουν από λοιμώδη νοσήματα και ταλαιπωρούνται από μεταδοτικές ασθένειες θα πρέπει παραμένουν εκτός εργασίας, ενώ θα πρέπει να είναι καθημερινότητά τους να περιλαμβάνει την φροντίδα της ατομικής υγιεινής, εντός και εκτός εργασίας. Θα πρέπει να τους χορηγούνται γάντια μίας χρήσεως, ποδιές, σκουφάκια κατά την διάρκεια των διαφόρων εργασιών στους χώρους ετοιμασίας των προσφερόμενων προϊόντων. Η καθαριότητα των χώρων πρέπει να γίνεται όσο συχνά το απαιτεί η εξέλιξη της λειτουργίας.

- **Εξοπλισμός - σκεύη:** Θα πρέπει να υπάρχει ικανοποιητικός αριθμός σκευών για την ζεστή διατήρηση των τελικών προϊόντων και για την αναθέρμανση αυτών, ενώ θα πρέπει να προβλέπεται και η αντίστοιχη ποσότητα για την διατήρηση των πρώτων υλών σε θερμοκρασίες συντήρησης και κατάψυξης. Ακόμα, θα πρέπει να υπάρχουν ικανοποιητικές ποσότητες όσον αναφορά τα βοηθητικά εργαλεία, όπως λαβίδες, σπάτουλες, σκεύη αποθήκευσης και άλλα, δίνοντας έτσι την δυνατότητα στο προσωπικό να τα κρατάει καθαρά, ακολουθώντας τις προδιαγραφές που απαιτούνται για τον χειρισμό των τροφών, για παράδειγμα, λαβίδα για τα ωμά προϊόντα, λαβίδα για τα ψημένα προϊόντα, πλάκες κοπής από κατάλληλα υλικά και ανάλογα τις πρώτες ύλες που επεξεργαζόμαστε και άλλα). Στους χώρους ψύξης θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα για έναν σαφή διαχωρισμό κατά την αποθήκευση αναλόγως τα προϊόντα που εισέρχονται στον χώρο(αλλαντικά, τυριά, μαναβική, και άλλα), την κατάσταση των πρώτων υλών και των τροφίμων (ωμά, ημιέτοιμα ή μαγειρεμένα), καθώς επίσης θα πρέπει να διασφαλίζεται η ελεύθερη κυκλοφορία του αέρα έτσι ώστε να επιτυγχάνεται η καλύτερη ψύξη. Θα πρέπει να γίνεται καθημερινός έλεγχος της

θερμοκρασίας μέσω θερμομέτρων τόσο σε φούρνους, όσο και σε ψυγεία αλλά και σε χώρους που γίνεται η παρασκευή των τροφίμων.

- **Πρώτες ύλες:** Θα πρέπει η προμήθεια των πρώτων υλών να γίνεται από συγκεκριμένους και γενικά από αξιόπιστους προμηθευτές οι οποίοι τηρούν το σύστημα διασφάλισης της ποιότητας. Θα πρέπει να ακολουθεί μια μορφή ποιοτικού ελέγχου και κατά την παραλαβή αλλά και κατά την αποθήκευση των προϊόντων, δηλαδή, ο έλεγχος των ημερομηνιών λήξης ή παραγωγής ανάλογα την περίπτωση καθώς και οι θερμοκρασίες από τη στιγμή που ένα προϊόν εισέρχεται στην επιχείρηση και σε όλα τα στάδια μέχρι την τελική διάθεση καθώς επίσης και τα οργανοληπτικά τους χαρακτηριστικά, όπως η εικόνα, η οσμή και το χρώμα. Επίσης, θα πρέπει να ελέγχεται η καταλληλότητα της συσκευασίας και τα εξωτερικά κακοποιημένα προϊόντα θα πρέπει να επιστρέφονται.

- **Μαγείρεμα - συντήρηση - αποθήκευση - σερβίρισμα:** Κατά την διάρκεια της επεξεργασίας των τροφίμων, πρέπει να ελέγχουμε τον χρόνο ψήσιματος και την διατήρηση της θερμοκρασίας σε συγκεκριμένα επίπεδα. Τα επιτρεπτά όρια για την συντήρηση στο ψυγείο είναι όχι κάτω από 40°C, η συντήρηση σε περιβάλλον θερμότητας πρέπει να κυμαίνεται 60°-65°C και η σωστή θερμοκρασία εσωτερικά του προϊόντος κατά το ψήσιμο πρέπει να είναι άνω τους 72°C.

- **Νερό χρήσης:** Το νερό της εγκατάστασης θα πρέπει να προέρχεται από το δίκτυο της αντίστοιχης εταιρείας ύδρευσης ενώ απαγορεύεται η παροχή νερού από γεώτρηση.

της ασφάλειας των τροφίμων το HACCP (HazardAnalysisCriticalControlPoints).

3.5. ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ HACCP

Οι υπεύθυνοι των επιχειρήσεων μαζικής εστίασης εκτός από την πρωτογενή παραγωγή οφείλουν να εφαρμόζουν τις αρχές του Συστήματος Ανάλυσης Κινδύνων και Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου (HACCP) που θεσπίστηκε από τον Codex Alimentarius (συλλογή διεθνών κανόνων για τα τρόφιμα που καταρτίστηκε στο πλαίσιο των εργασιών του Οργανισμού Τροφίμων και Γεωργίας των Ηνωμένων Εθνών).

Οι συγκεκριμένες αρχές προβλέπουν έναν αριθμό απαιτήσεων οι οποίες πρέπει να τηρούνται κατά την διάρκεια του κύκλου παραγωγής, της μεταποίησης και της διανομής, με σκοπό να γίνεται πιο δυνατός, μέσω της ανάλυσης των κινδύνων, του προσδιορισμού των κρίσιμων σημείων που είναι απαραίτητο να ελέγχεται για να διασφαλίζεται η ασφάλεια των τροφίμων:

- εντοπισμός κάθε τυχόν κινδύνου, ο οποίος πρέπει να προληφθεί, να εξαλειφθεί ή να μειωθεί σε αποδεκτά επίπεδα.
- εντοπισμός των κρίσιμων σημείων ελέγχου στο στάδιο ή στα στάδια, στα οποία ο έλεγχος είναι ουσιαστικής σημασίας.
- καθορισμός κρίσιμων ορίων, πέρα από τα οποία απαιτείται παρέμβαση.
- καθορισμός και εφαρμογή αποτελεσματικών διαδικασιών παρακολούθησης στα κρίσιμα σημεία ελέγχου.
- καθορισμός διορθωτικών μέτρων, όταν η παρακολούθηση υποδεικνύει ότι ένα κρίσιμο σημείο ελέγχου βρίσκεται εκτός ελέγχου.
- θέσπιση διαδικασιών αυτοελέγχου για τον έλεγχο της αποτελεσματικότητας των λαμβανόμενων μέτρων.
- κατάρτιση μητρώων προοριζόμενων για την απόδειξη της ουσιαστικής εφαρμογής των μέτρων αυτών και τη διευκόλυνση των επισήμων ελέγχων από την αρμόδια.

3.6. ΤΟ HACCP & ΠΟΙΑ ΤΑ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΤΟΥ

Σύμφωνα με την κα. Γεωργία Χίουτης εταιρίας JohnsonDiversey, η οποία ανήκει στην ομάδα εκπαίδευσης σε θέματα ασφαλείας τροφίμων και ατομικής υγιεινής, αναφέρει ότι συγκεκριμένα το HACCP, είναι ένα επιστημονικό σύστημα με κατάλληλες οδηγίες για την αναγνώριση και την εκτίμηση των κινδύνων αλλά και των ρίσκων κατά την παραγωγή τροφίμων, όπου παράλληλα εφαρμόζεται ένας αποτελεσματικός έλεγχος με κάποιες διαδικασίες ελέγχου που διαβεβαιώνουν την ασφάλεια του φαγητού.

Το HACCP είναι ένα προληπτικό σύστημα που διασφαλίζει την ασφάλεια των τροφίμων, όπου αναγνωρίζει τους κινδύνους και καθορίζει τα κρίσιμα Σημεία Ελέγχου.

Πλεονεκτήματα εγκατάστασης συστήματος HACCP

- Οι διορθωτικές ενέργειες εφαρμόζονται πριν την εμφάνιση σοβαρών προβλημάτων.
- Οι παράμετροι ελέγχου μπορούν εύκολα να ελεγχθούν.
- Πιο οικονομική διαδικασία από τις δειγματοληπτικές αναλύσεις στο τελικό

προϊόν.
• Ο έλεγχος γίνεται στα κτίρια της επιχείρησης.
• Όλο το προσωπικό αναμιγνύεται με την ασφάλεια των τροφίμων.
• Μειώνει τις απώλειες προϊόντος / δαπανηρές διαδικασίες.
• Συνδυάζεται με προγράμματα διασφάλισης ποιότητας.
• Επικεντρώνεται στα κρίσιμα σημεία της διαδικασίας.
• Η επιχείρηση πληροί τις νόμιμες προϋποθέσεις.

3.7. ΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΕΛΟΤ 1416 «ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ-ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΚΑΙ ΚΡΙΣΙΜΑ ΣΗΜΕΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ»(HACCP)

Ο Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης, ονομάζεται ΕΛΟΤ 1416 “Σύστημα διαχείρισης της ασφάλειας τροφίμων-Ανάλυση Κινδύνων και Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου”, όπου είναι το ελληνικό πρότυπο για το HACCP. Βασίζεται δε, σε Ευρωπαϊκά και Διεθνή Πρότυπα και Προδιαγραφές (DS 3027, Codex Alimentarius, ISO 15161, και άλλα).

Ο ΕΛΟΤ ιδρύθηκε με το Νόμο 372/1976, ως Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου Μη Κερδοσκοπικού Χαρακτήρα. Από το 1997, με βάση το Προεδρικό Διάταγμα Π.Δ 155/1997, λειτουργεί ως Ανώνυμη Εταιρεία με την επωνυμία "ΕΛΟΤ Α.Ε", διοικούμενος από 7μελές Διοικητικό Συμβούλιο.

Οι δραστηριότητες και λειτουργίες του διέπονται από το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο και περιλαμβάνουν:

- την εκπόνηση και διάδοση Ελληνικών Εθνικών Προτύπων.
- την αξιολόγηση και πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης, προϊόντων και διεργασιών.
- την διενέργεια εργαστηριακών δοκιμών σε υλικά και προϊόντα.
- την παροχή τεχνικής πληροφόρησης.
- την παροχή εκπαίδευσης σε συστήματα διαχείρισης.

Ταυτόχρονα, ο ΕΛΟΤ έχει διατελέσει πολύ σημαντικό ρόλο όσον αφορά την δημιουργία και την υποστήριξη απαραίτητων υποδοχών στο χώρο της ποιότητας. Για παράδειγμα, στην δημιουργία και υποστήριξη του Εθνικού Ινστιτούτου Μετρολογίας (ΕΙΜ), του Εθνικού Συμβουλίου Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ), της Ελληνικής Ένωσης Εργαστηρίων (ΕΕΕ) και άλλα. Η παροχή τεχνικής πληροφόρησης ο ΕΛΟΤ διαθέτει την πλέον ενημερωμένη βιβλιοθήκη Προτύπων στη χώρα μας. Έτσι όσοι

ενδιαφέρονται μπορεί να ανατρέξουν για να βρουν όλα τα Πρότυπα που εκδίδονται από τους Διεθνείς, Ευρωπαϊκούς και Εθνικούς Οργανισμούς καθώς και εξειδικευμένες εκδόσεις. Ακόμα, ο ΕΛΟΤ διαχειρίζεται το «Κέντρο Πληροφόρησης», με την υποχρέωση να κοινοποιεί σε όλα τα κράτη μέλη όλα τα σχέδια Νομοθετικών Διαταγμάτων, Προτύπων, Κανονισμών που έχουν τεχνικά περιεχόμενα, πριν αυτά τεθούν σε ισχύ.

3.8. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ HACCP ΣΕ ΧΩΡΟΥΣ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ

Σύμφωνα με την κα. Αργυρώ Ρεμούνδου, η οποία είναι επιθεωρητής του ΕΛΟΤ, αναφέρει χαρακτηριστικά ότι όλα τα συστήματα διαχείρισης και ιδιαίτερα το HACCP , δεν εξασφαλίζει το απόλυτο βαθμό την ασφάλεια τροφίμων. Παρ' όλα αυτά, είναι ένα δυναμικό σύστημα, το οποίο όταν εφαρμόζεται και συντηρείται σωστά, εγγυάται σε μεγάλο βαθμό όσον αναφορά την ασφάλεια των τροφίμων. Για καλύτερα αποτελέσματα της συντήρησης του συστήματος, πρέπει να υπάρχει η συνεχής παρακολούθηση και τακτική ανασκόπηση του, ακόμα και όταν συμβαίνουν αλλαγές και το επηρεάζουν νέες νομοθετικές απαιτήσεις και νέα επιστημονικά δεδομένα στον τομέα των τροφίμων. Σημαντικό ρόλο για την ασφάλεια παίζουν δύο παράγοντες ο εκ των προτέρων καθορισμός των απαιτούμενων διορθωτικών ενεργειών σε περίπτωση αποκλίσεων και η λήψη τους πριν το τρόφιμο φτάσει στον καταναλωτή.

Η ανάπτυξη και εφαρμογή ενός Συστήματος HACCP σε χώρους μαζικής εστίασης παρουσιάζει ιδιαιτερότητες σε σχέση με τις βιομηχανικές επιχειρήσεις παραγωγής τροφίμων και αυξημένες δυσκολίες λόγω:

- Της μεγάλης ποικιλίας των χρησιμοποιούμενων πρώτων υλών και παραγόμενων προϊόντων.
- Της ταχύτερης κατανάλωσης των παραγόμενων προϊόντων.
- Της έλλειψης, αρκετές φορές, εξειδικευμένου επιστημονικού προσωπικού.

Πιο συγκεκριμένα θα πρέπει:

- Να συνεργαστούν με εξειδικευμένους επιστήμονες προκειμένου να συγκεντρώσουν, να αναλύσουν και να αξιολογήσουν όλη την σχετική πληροφόρηση αλλά και για να βοηθηθούν στον σχεδιασμό και την ανάπτυξη του συστήματος.
- Να συγκεντρώσουν, να αξιολογήσουν και να τηρούν ενήμερο το αρχείο της νομοθεσίας σχετικά με όλα τα χρησιμοποιούμενα / παραγόμενα / διατιθέμενα τρόφιμα.

- Να διαμορφώσουν προδιαγραφές ασφάλειας για όλα τα προμηθευόμενα τρόφιμα και να αξιολογούν τους προμηθευτές τους με βάση αυτές τις προδιαγραφές.
 - Να διαχωρίσουν τα παραγόμενα / διατιθέμενα προϊόντα τους με βάση την προέλευση ή/και τον τρόπο παρασκευής τους στο χώρο εστίασης προκειμένου να δημιουργήσουν κατηγορίες προϊόντων, τις οποίες θα μπορούν να διαχειριστούν καλύτερα.
 - Να προχωρήσουν στην ανάπτυξη και εφαρμογή μελέτης HACCP με βάση τα προαναφερόμενα συγκεντρωθέντα στοιχεία, δίνοντας ιδιαίτερη βαρύτητα στην αξιολόγηση των κινδύνων και τον καθορισμό των κρίσιμων παραμέτρων και ορίων τους με γνώμονα πάντα όπου είναι δυνατόν, επιστημονικά δεδομένα.
- Οι επιχειρήσεις δεν θα πρέπει να θεωρούν το HACCP ένα αναγκαίο κακό, αλλά θα πρέπει υιοθετήσουν το σύστημα και να γίνει νοοτροπία με σκοπό να προστατεύουν την υγεία των πελατών/καταναλωτών και να είναι ικανοποιημένοι.

3.9. Η ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ Η ΥΓΙΕΙΝΗ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΗ ΑΝΑΓΚΗ ΓΙΑ ΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ

Στα επισιτιστικά τμήματα των ξενοδοχείων, είναι πολύ σημαντικό η ασφάλεια και η υγιεινή από τους χώρους παραλαβής και αποθήκευσης μέχρι τους χώρους παραγωγής και διάθεσης των εδεσμάτων. Ανεξάρτητου μεγέθους, οι ξενοδοχειακές μονάδες δίνουν μεγάλη βαρύτητα στο θέμα της ποιοτικής κουζίνας αλλά δεν αρκεί μόνο να υπάρχει η ασφάλεια και η υγιεινή, πρέπει να πιστοποιείται η ύπαρξη της.

Το θέμα βέβαια δεν αφορά, μόνο τους υπευθύνους προμηθειών, αφορά και τους γενικούς διευθυντές, τους υπευθύνους μάρκετινγκ και πωλήσεων αλλά και τους υπεύθυνους συμβολαίων. Οι Γερμανοί touroperators(οργανωτές εκδρομών), απαιτούν από τα ξενοδοχεία με τα οποία επρόκειτο να συνεργαστούν, να πιστοποιήσουν με έναν έγκυρο φορέα την ασφάλεια και την υγιεινή των τροφίμων. Είναι αξιοσημείωτο το γεγονός ότι έχουν καταγραφεί περιπτώσεις υποψίας τροφικών ασθενειών ή διαταραχών που πιθανόν προέρχονταν από τα φαγητά ενός ξενοδοχείου με αποτέλεσμα να δημιουργηθεί μια αρνητική εικόνα για την επιχείρηση.

Έτσι για να μπορεί να πιστοποιηθεί η ασφάλεια και η υγιεινή των τροφίμων σε μια ξενοδοχειακή μονάδα είναι το HACCP, το οποίο έχει διεθνή αναγνωρισιμότητα και απαιτείται από όλες τις επιχειρήσεις που σερβίρουν από 1.300 γεύματα και άνω ημερησίως. Σύμφωνα με τον κ. Χρήστο Αποστολόπουλο, γενικός Διευθυντής του Ενιαίου Φορέα Ελέγχου Τροφίμων (ΕΦΕΤ) και σύμφωνα με το άρθρο 3 παρ.2 της 487/4-10-2002 Κοινής Απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης,

Εθνικής Οικονομίας και Δικαιοσύνης, οι επιχειρήσεις τροφίμων «οφείλουν να εφαρμόζουν, να διατηρούν και να αναθεωρούν μια μόνιμη διαδικασία, η οποία αναπτύσσεται και υλοποιείται σύμφωνα με τις αρχές του συστήματος Ανάλυση Κινδύνων και Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου (HACCP)». Αυτό αφορά τα ξενοδοχεία αλλά και τους χώρους εστίασης. Οι περισσότερες ξενοδοχειακές μονάδες έχουν εγκαταστήσει το σύστημα αυτό και κάποιες άλλες βρίσκονται ήδη στην διαδικασία εγκατάστασής του. Η πρώτη εφαρμογή του συστήματος αυτού ήταν το 1969 στην NASA, που είχε ως σκοπό να αποτραπεί ο κίνδυνος τροφικής δηλητηρίασης των αστροναυτών. Το HACCP δεν είναι σύνθετο, γίνεται πιο σύνθετο λόγω της διαδικασίας του τροφίμου.

Η εφαρμογή του στηρίζεται σε 7 λογικά στάδια/βήματα.
1. Η ανάλυση των κινδύνων , περιλαμβάνει τον προσδιορισμό όλων των κινδύνων που ενέχουν οι διάφορες διαδικασίες, εξετάζοντας την ροή των τροφίμων και λαμβάνοντας υπόψη διάφορους παράγοντες όπως π.χ. πελάτες, προμηθευτές, είδος τροφίμου, και άλλα.
2. Ο ακριβής εντοπισμός των Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου (CCP) όπου ο κίνδυνος μπορεί να μειωθεί στο επιθυμητό επίπεδο.
3. Προσδιορισμός ορίων των CCP και καταγραφή των αναγκαίων προληπτικών μέτρων σε απλό αλλά απόλυτο τρόπο.
4. Έλεγχος και παρακολούθηση των CCP με πιστή καταγραφή των μετρήσεων.
5. Καθορισμός των διορθωτικών ενεργειών που είναι απαραίτητες όταν οι έλεγχοι διαπιστώσουν σε κάποιο στάδιο η σημείο εκτροπή από το προδιαγεγραμμένο όριο του συγκεκριμένου Κριτικού Σημείου.
6. Δημιουργία ενός συστήματος τήρησης αρχείου των καταγραφόμενων ενεργειών η μετρήσεων.
7. Θέσπιση διαδικασιών επαλήθευσης (αν χρειαστεί και αναθεώρησης) και εσωτερικών ελέγχων ότι το σύστημα λειτουργεί ορθά.
Ακόμα ο κ. Αποστολόπουλος αναφέρει ότι, οι εταιρείες που μπορούν να εγκαταστήσουν το HACCP σε ξενοδοχεία, για την ορθή διασφάλιση της λειτουργίας και της αξιοπιστίας του συστήματος είναι απαραίτητο να είναι διαπιστευμένες από τον εθνικό φορέα διαπίστευσης, το Εθνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ), είτε από αντίστοιχο φορέα διαπίστευσης του εξωτερικού.

3.10. ΟΔΗΓΟΙ ΟΡΘΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΟΔΗΓΟΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ HACCP

Ο ρόλος των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι να ενθαρρύνει τους υπευθύνους των επιχειρήσεων τροφίμων έτσι ώστε να καταρτίζουν οδηγούς ορθής πρακτικής, οι οποίοι περιλαμβάνουν οδηγίες για τη συμμόρφωση προς τους γενικούς κανόνες υγιεινής και προς τις αρχές του HACCP. Επίσης, αξιολογούν τους εθνικούς οδηγούς για να εξασφαλίσουν ότι το περιεχόμενο των οδηγιών αυτών αν είναι εφαρμόσιμο και να ελέγχουν αν οι οδηγοί έχουν καταρτισθεί λαμβάνοντας υπόψη τον συνιστώμενο διεθνή κώδικα πρακτικής - γενικές αρχές υγιεινής των τροφίμων του Codex Alimentarius, και ότι έχει ζητηθεί η γνώμη όλων των ενδιαφερομένων που επηρεάζονται ουσιαστικά. Ακόμα διαβιβάζουν στην Επιτροπή μόνο τους εθνικούς οδηγούς που έχουν διαπιστώσει ότι συμμορφώνονται με τα παραπάνω, και η Επιτροπή τηρεί μητρώο των οδηγιών αυτών.

Σε περίπτωση που ένα κράτος μέλος ή Επιτροπή θεωρούν ότι υπάρχει ανάγκη ενιαίων κοινοτικών οδηγιών, η Επιτροπή εξετάζει την ανάγκη έκδοσης των εν λόγω οδηγιών. Οι μόνιμες επιτροπές που επικουρούν την Επιτροπή εξασφαλίζουν ότι το περιεχόμενο των οδηγιών αυτών είναι εφαρμόσιμο, ότι έχουν καταρτισθεί λαμβάνοντας υπόψη τις γενικές αρχές υγιεινής των τροφίμων του Codex Alimentarius και τους εθνικούς οδηγούς, και ότι έχει ζητηθεί η γνώμη όλων όσων τα συμφέροντα επηρεάζονται ουσιαστικά από τους οδηγούς αυτούς.

Οι υπεύθυνοι επιχειρήσεων τροφίμων μπορούν να ανατρέχουν είτε στους εθνικούς είτε στους κοινοτικούς οδηγούς.

3.11. ΚΑΤΑΧΩΡΙΣΗ Η ΕΓΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

Με τις αρμόδιες αρχές πρέπει να συνεργάζονται οι υπεύθυνοι επιχειρήσεων τροφίμων και να φροντίζουν ώστε όλες οι εγκαταστάσεις που τελούν υπό τον έλεγχό τους καταχωρίζονται από την αρμόδια αρχή και να τηρούν αυτή την τελευταία ενήμερη ως προς τις αλλαγές κατάστασης (για παράδειγμα, το κλείσιμο της επιχείρησης).

Όταν η εθνική ή κοινοτική νομοθεσία το απαιτεί, οι επιχειρήσεις τροφίμων πρέπει να εγκρίνονται από την αρμόδια αρχή και δεν επιτρέπεται η λειτουργία τους χωρίς την έγκριση αυτή.

3.12. ΙΧΝΗΛΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΠΟΣΥΡΣΗ ΤΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

Σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 178/2002, οι υπεύθυνοι του τομέα τροφίμων εφαρμόζουν συστήματα και διαδικασίες που επιτρέπουν την ιχνηλασιμότητα των

συστατικών και των τροφίμων και, αν χρειάζεται, των ζώων που χρησιμοποιούνται για την παραγωγή των τροφίμων.

Επίσης, όταν υπεύθυνος επιχείρησης τροφίμων διαπιστώσει ότι ορισμένα τρόφιμα παρουσιάζουν σοβαρό κίνδυνο για την υγεία, οφείλει να αποσύρει αμέσως τα συγκεκριμένα τρόφιμα από την αγορά και να ενημερώνει την αρμόδια αρχή καθώς και τους χρήστες.

3.13. ΠΛΑΙΣΙΟ

Ο παρών κανονισμός αποτελεί μέρος του «πακέτου υγιεινής», μιας δέσμης νομοθετικών πράξεων που θεσπίζει κανόνες υγιεινής για τα τρόφιμα. Περιλαμβάνονται, εκτός του παρόντος κανονισμού, οι ακόλουθες νομοθετικές πράξεις:

- **κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 853/2004 για τον καθορισμό ειδικών κανόνων υγιεινής για τα τρόφιμα ζωικής προέλευσης, ώστε να εξασφαλίζεται για υψηλό επίπεδο ασφάλειας τροφίμων και δημόσιας υγείας**

- **κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 854/2004** για τη θέσπιση κοινοτικού πλαισίου για την οργάνωση των επίσημων ελέγχων στα προϊόντα ζωικής προέλευσης που προορίζονται για κατανάλωση από τον άνθρωπο, ο οποίος καθορίζει ειδικές διατάξεις για το νωπό κρέας, τα δίθυρα μαλάκια, το γάλα και τα γαλακτοκομικά προϊόντα.

Επιπλέον, οι ακόλουθες νομοθετικές πράξεις συμπληρώνουν την κοινοτική νομοθεσία στον τομέα της υγιεινής των τροφίμων:

- **κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 178/2002**, ο οποίος περιέχει γενικές αρχές της νομοθεσίας τροφίμων. Ο εν λόγω κανονισμός επεξηγεί τις διαδικασίες σχετικά με την ασφάλεια τροφίμων και ιδρύει την Ευρωπαϊκή Αρχή για την Ασφάλεια των Τροφίμων

- **κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 882/2004**, ο οποίος αναδιοργανώνει τους επίσημους ελέγχους των τροφίμων και των ζωοτροφών, κατά τρόπον ώστε να ενσωματώνονται οι έλεγχοι σε όλες τις φάσεις της παραγωγής και σε όλους τους τομείς·

- **οδηγία 2002/99/ΕΚ**, η οποία θεσπίζει τις προϋποθέσεις κυκλοφορίας προϊόντων ζωικής προέλευσης στην αγορά και τους περιορισμούς που εφαρμόζονται στα προϊόντα προέλευσης τρίτων χωρών ή περιφερειών, που υπόκεινται σε περιορισμούς υγειονομικού ελέγχου.

3.14. ΟΔΗΓΟΣ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΚΑΝΟΝΩΝ ΟΡΘΗΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

Ένας συμβουλευτικός οδηγός για τις επιχειρήσεις τροφίμων, για την συγγραφή και τη διαδικασία αναγνώρισης των εθελοντικών Οδηγών Ορθής Υγιεινής Πρακτικής, όπως απαιτείται από την Οδηγία 93/43/ΕΟΚ τη σχετική με την Υγιεινή των τροφίμων.

Η οδηγία 93/43/ΕΟΚ ενθαρρύνει τη συγγραφή Οδηγών Ορθής Υγιεινής Πρακτικής από τους επαγγελματικούς κλάδους ή τις αρμόδιες αρχές. Οι οδηγοί αυτοί πρέπει να καλύπτουν τις απαιτήσεις των ισχυουσών νομοθετικών διατάξεων.

Η συγγραφή των «οδηγών» είναι η δημιουργία χρήσιμων εγχειριδίων για κάθε επαγγελματικό κλάδο, όπου περιγράφουν τα μέτρα υγιεινής που πρέπει να εφαρμόζουν οι επιχειρήσεις του κλάδου, προκειμένου να διασφαλίζεται η υγιεινή των τροφίμων και η συμφωνία με τη νομοθεσία.

Η εκπόνηση των 'οδηγών' αυτών γίνεται από τους κλάδους των επιχειρήσεων τροφίμων ή από άλλους ενδιαφερομένους φορείς με τη συνδρομή του Ενιαίου Φορέα Ελέγχου Τροφίμων (Ε.Φ.Ε.Τ.) ή τέλος γίνεται από τον ίδιο τον Ε.Φ.Ε.Τ.. Κατά το στάδιο της εκπόνησης παρέχεται συμβουλευτική υποστήριξη από τον Ε.Φ.Ε.Τ.

Αφού ολοκληρωθούν οι Οδηγοί Ορθής Υγιεινής Πρακτικής, υποβάλλονται στον Ε.Φ.Ε.Τ, προκειμένου να αναγνωριστούν, έπειτα ελέγχονται από ειδική επιτροπή αξιολόγησης που αποτελείται από επιστήμονες που καθορίζονται από τον ΕΦΕΤ, από εκπροσώπους του επαγγελματικού κλάδου που υποβάλει τους προς αναγνώριση οδηγούς, των καταναλωτών, του ΕΛΟΤ και του ΟΠΕΓΕΠ. Η επιτροπή αυτή αξιολογεί τους οδηγούς ορθής υγιεινής πρακτικής προκειμένου να καθορίσει το βαθμό συμμόρφωσης προς τις διατάξεις του άρθρου 3 της οδηγίας 93/43/ΕΟΚ, τις απαιτήσεις άλλων κειμένων διατάξεων, εάν υπάρχουν, αλλά και τις απαιτήσεις υγιεινής και ασφάλειας των τροφίμων που παράγει ο επαγγελματικός κλάδος. Σε περίπτωση συμφωνίας και διαμόρφωσης κοινής άποψης, οι οδηγοί επικυρώνονται με Απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης που δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, μετά από σχετική εισήγηση του Ε.Φ.Ε.Τ.. Σε περίπτωση μη διαμόρφωσης κοινής άποψης, οι οδηγοί δεν αναγνωρίζονται και οι επιχειρήσεις που ανήκουν στον συγκεκριμένο επαγγελματικό κλάδο, ελέγχονται με βάση τις κείμενες διατάξεις.

Για να αναγνωριστεί ένας οδηγός θα πρέπει να πληρεί τα ακόλουθα κριτήρια:

- *Να συμμορφώνεται προς τις διατάξεις του άρθρου 3 της οδηγίας 93/43/ΕΟΚ (αξιολόγηση και γενική περιγραφή των κινδύνων στα βασικά κρίσιμα σημεία και περιγραφή των μέτρων που λαμβάνονται για την αντιμετώπισή τους) και του παραρτήματος της οδηγίας αυτών,*
- *Να προβλέπει αναφορά στο συνιστώμενο διεθνή κώδικα πρακτικής - Γενικές Αρχές Υγιεινής Τροφίμων του Codex Alimentarius (Recommended International Code of Practice, General Principles of Food Hygiene of the Codex Alimentarius),*
- *Να περιέχει τα μέτρα υγιεινής που απαιτεί, εάν υπάρχει, η σχετική εθνική νομοθεσία για τον συγκεκριμένο επαγγελματικό κλάδο, προκειμένου να διασφαλιστεί η υγιεινή των τροφίμων,*
- *Να καθορίζει ακριβώς τον επαγγελματικό κλάδο για τον οποίο απευθύνεται,*
- *Να περιέχει ειδικότερα μέτρα υγιεινής στην περίπτωση που ο κλάδος αποτελείται από επιχειρήσεις που διαφοροποιούνται μεταξύ τους,*
- *Να διαχωρίζει τα μέτρα υγιεινής που απαιτούνται για συμμόρφωση με την κείμενη νομοθεσία και τα μέτρα υγιεινής που προκύπτουν από την βιομηχανική πρακτική ή που σχετίζονται με τις ποιοτικές απαιτήσεις του προϊόντος,*
- *Να περιέχει πλήρη εξήγηση για την περίπτωση όπου υποστηρίζεται ότι ορισμένες συνθήκες δεν είναι απαραίτητες για το συγκεκριμένο είδος των επιχειρήσεων.*

Αρχές οι οποίες συνιστάται να τηρούνται κατά τη συγγραφή των οδηγιών:

- *Αναφορά σε αναγνωρισμένους οδηγούς άλλων επαγγελματικών κλάδων, εάν απαιτείται.*
- *Συμφωνία, όπου είναι δυνατόν, με τη δομή και τα περιεχόμενα όπως αναφέρονται παρακάτω.*

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ

ΥΠΟΘΕΤΙΚΟ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ X ΚΑΙ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ ΣΤΗ ΝΑΞΟ

4.1 ΥΠΟΘΕΤΙΚΟ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ X

Το X διαθέτει 153 πολυτελή και σύγχρονα δωμάτια και σουίτες.

Όλα τα δωμάτια και οι σουίτες παρέχουν CNN , δορυφορική τηλεόραση, πρίζα μόντεμ, αυτόνομο κλιματισμό και χρηματοκυβότιο..

Η Προεδρική σουίτα , Marie Christine διαθέτει βεράντα με πανοραμική θέα στην Ακρόπολη και όλη την Αθήνα. Το τζάκι και το μεγάλο σαλόνι δημιουργεί ατμόσφαιρα ενός πολυτελούς σπιτιού.

Το X είναι ένα ορόσημο στην ελληνική φιλοξενία με σύγχρονες παροχές και άψογο σέρβις. Απολαύστε την εκπληκτική θέα στην Ακρόπολη και την Αθήνα απ'όλο το ξενοδοχείο.

Η Βυζαντινή, Βικτοριανή και σύγχρονη Ελληνική τέχνη που εκτίθεται στο X τονίζει την πλούσια ιστορία της περιοχής .

Το τμήμα Guest Relations είναι στην διάθεση σας να σας διοργανώσει δραστηριότητες όπως ψώνια, φαγητό και ψυχαγωγία .

Στις παροχές του Ξενοδοχείου ανήκουν οι παρακάτω:

- Το εστιατόριο Le Grand Balcon
- La Suite Lounge
- Τμήμα Guest Relations
- Frame Garden Bar & Restaurant
- Sensia Spa & Gym Studio
- Rooftop πισίνα
- Χώρος στάθμευσης και υπηρεσία παρκαδόρο

Στους επισιτιστικούς χώρους του ξενοδοχείου, ανήκουν τα Frame Garden, Τα δυναμικά προγράμματα Framebar προτείνουν την εξέλιξη τρόπου ζωής του. Ο κήπος πλαϊσίων βρίσκεται στο ισόγειο και προσφέρει όλη την ημέρα να δειπνήσει κάποιος με ησυχία

Επιπλέον υπάρχει μια υπέροχη θέση στη ταράτσα του ξενοδοχείου που προσφέρει πρωινό με θέα της Ακρόπολη.

Τέλος, το Le Grand Balcon, η αίθουσα του πρωινού και gourmet εστιατόριο, προσφέρει πανοραμική θέα στην Ακρόπολη και στη θάλασσα.

Το X διαθέτει ένα μοντέρνο καφέ-εστιατόριο με ρομαντικό κήπο που είναι ανοιχτός το καλοκαίρι. Εδώ υπάρχει επίσης μια κομψή εξωτερική πισίνα και μπαρ. Για απόλυτη χαλάρωση, υπάρχει το Sensia Spa. Με μινιμαλιστική διακόσμηση, προσφέρει μια σειρά από θεραπείες, σάουνα, υδρομασάζ και χαμάμ, καθώς και γυμναστήριο.

Οι επισκέπτες ή οι ένοικοι του X έχουν τη δυνατότητα, ανά πάσα στιγμή, να συνδεθούν στο internet μέσω του PDA ή του laptop τους, από οποιοδήποτε σημείο του ξενοδοχείου (χώρους αναμονής, δωμάτια, εστιατόρια, καφέ bar, ακόμη και από τον εξωτερικό χώρο της πισίνας) και να απολαύσουν:

- **Ελευθερία** στην ασύρματη σύνδεση κατά τη διάρκεια του ταξιδιού ή της παραμονής τους σε όλους τους χώρους αναμονής ή ψυχαγωγίας.
- **Υψηλές ταχύτητες** διασύνδεσης με το internet, μέσω των ευρυζωνικών υπηρεσιών της Forthnet.
- **Επικοινωνία** με το χώρο εργασίας τους, τους συνεργάτες ή τους οικείους τους.
- **Άμεση πρόσβαση** στο ηλεκτρονικό τους ταχυδρομείο.
- **Ευκολία** στην πραγματοποίηση διαδικτυακών συναλλαγών και αγορών

Κάποια αναφερόμενα σχόλια πελατών για το ξενοδοχείο είναι τα παρακάτω

Σχέση τιμής / ποιότητας	Πολύ καλά
Δωμάτιο	Πολύ καλά
Τοποθεσία	Εξαιρετικά
Καθαριότητα	Εξαιρετικά
Εξυπηρέτηση	Πολύ καλά

Οι στόχοι του ξενοδοχείου:

Είναι να αποτελεί τη πρώτη επιλογή των πελατών του όσον αφορά στη ποιότητα των εγκαταστάσεων, των εστιατορίων και των σχέσεων με τους φιλοξενούμενούς του.

Να παρέχει στους πελάτες του με συνέπεια αναβαθμισμένες υπηρεσίες και προϊόντα

Να αναγνωρίζει και να επιβεβαιώνει τη καλή απόδοση και προσπάθεια αλλά και να ενθαρρύνει τη δημιουργικότητα.

Σκοπός του ξενοδοχείου επίσης είναι να εξυπηρετούν τους πελάτες, βασιζόμενοι στη προσπάθεια και την αφοσίωση όλων των εργαζομένων. Όλη η εργασία του ξενοδοχείου περιστρέφεται γύρω από τους πελάτες γιατί είναι πάρα πολύ σημαντικόι για ' αυτούς , ζητούν μία ή περισσότερες υπηρεσίες από το εν λόγω ξενοδοχείο και είναι πρόθυμοι να πληρώσουν αρκετά για τις υπηρεσίες που θα λάβουν.

Οι προσδοκίες των πελατών, είναι πάνω απ' όλα η συνέπεια και η αξιοπιστία. Οι δέκα κυριότερες προσδοκίες των πελατών, είναι οι παρακάτω:

- Άμεση και ακριβής κράτηση
- Φιλικό και ζεστό καλωσόρισμα
- Καθαρές και άνετες εγκαταστάσεις
- Συνεπής αναγνώριση
- Προσωπική προσοχή
- Αποτελεσματική επικοινωνία
- Εξειδικευμένες εγκαταστάσεις
- Εξαιρετικά εστιατόρια και μπαρ
- Υπέρβαση των προσδοκιών τους
- Ευπαρουσίαστοι επαγγελματίες.

Οι προσδοκίες των πελατών συμπίπτουν με τους στόχους του ξενοδοχείου ιδιαίτερα όσον αφορά τις υπηρεσίες και τις εγκαταστάσεις

4.1.1 ΕΠΙΣΙΤΙΣΜΟΣ ΜΕ ΕΜΦΑΣΗ ΣΤΑ ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ X

Ο ρόλος που διαδραματίζει η παραγωγικότητα στην οικονομική ανάπτυξη και πρόοδο της κάθε χώρας, στους διάφορους τομείς της οικονομικής και άλλης δραστηριότητας έχει αναγνωρισθεί διεθνώς σαν ένα πολύ σημαντικό θέμα που πρέπει να ενδιαφέρει και να προβληματίζει ολόένα και περισσότερο τον καθένα.

Η αύξηση της παραγωγικότητας θα πρέπει να παραμένει ο στόχος και αντικείμενο των προσπαθειών όλων και να αποτελεί την κύρια αποστολή και ευθύνη τόσο των εργοδοτών όσο και των εργοδοτούμενων μέσα στο σημερινό επιχειρηματικό περιβάλλον σε όλους τους τομείς της οικονομική δραστηριότητας.

Όπως αναφέρθηκε πιο πάνω η αύξηση της παραγωγικότητας παραμένει ο προβληματισμός και η επιθυμία όλων, και με την παγκοσμιοποίηση της αγοράς, όλες οι χώρες έχουν σχεδιάσει τις στρατηγικές επιλογές ανάπτυξης των παραγωγικών συστημάτων τους, για να επιτύχουν αυξημένη παραγωγικότητα. Έτσι, από μία πρόσφατη έκδοση που κυκλοφόρησε η Στατιστική Υπηρεσία του Υπουργείου Οικονομικών του Ηνωμένου Βασιλείου, με τίτλο «Η Παραγωγικότητα στο Η.Β το 2006: - Η Πρόοδος και τα Νέα Δεδομένα-», σύμφωνα με τα ευρήματα της έρευνας αυτής, το Η.Β συνεχίζει να υστερεί στον τομέα της παραγωγικότητας, άλλων μεγάλων ανταγωνιστικών χωρών, διεθνώς – όπως για παράδειγμα τη Γαλλία, τη

Γερμανία και τις ΗΠΑ, όπου τα επίπεδα της παραγωγικότητας στις τρεις αυτές χώρες είναι διπλάσια εκείνων του Ηνωμένου Βασιλείου.

Οι ειδικοί σε θέματα παραγωγικότητας, καθόρισαν τα ακόλουθα σαν τα δέκα πιο σημαντικά εργαλεία/ συστατικά για επιτυχία της εργατικής παραγωγικότητας με βάση το κόστος προσωπικού:

Προσδιορισμός με σχολαστικότητα των καθημερινών αναγκών και επιθυμιών των πελατών. Επανεξέταση της οργάνωσης εργασίας και ανάλυση εκ νέου της καθημερινής δουλειάς των εργαζομένων. Απλούστευση όλων των διαδικασιών και μεθόδων / εργασίας.

Επενδύσεις σε νέα συστήματα τεχνολογίας. Καθημερινές προβλέψεις της εργασίας και καταμερισμός καθηκόντων. Ειδικά προγράμματα εργασίας και κίνητρα για προσέλκυση προσωπικού με πολλαπλές δεξιότητες / ειδικότητες. Ενθάρρυνση για δημιουργικότητα. Ευέλικτα και ελαστικά ωράρια προσωπικού που να ταιριάζουν με τις ανάγκες των πελατών και της επιχείρησης.

Ανάθεση σε εξωτερικούς ειδικούς εργολάβους (Outsourcing) ορισμένων μη σημαντικών εργασιών, υπηρεσιών και δραστηριοτήτων. Σύνδεση της αμοιβής του προσωπικού με την απόδοση και επίδοση του στην εργασία. Οι διαφορές από μία επιχείρηση σε άλλη στον τομέα των ξενοδοχείων και εστιατορίων.

4.2 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΣΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ NAXIAN COLLECTION - LUXURY VILLAS & SUITES ΤΗΣ ΝΑΞΟΥ

Το ξενοδοχείο Naxian Collection - Luxury villas & Suites, στη Νάξο, αποτελεί ένα ολοκαίνουριο συγκρότημα, αποκλειστικά αποτελούμενο από πολυτελείς βίλες και σουίτες, χτισμένες με βάση την παραδοσιακή κυκλαδική αρχιτεκτονική, αποπνέοντας, όμως, η κάθε μία το δικό της στιλ. Χτισμένο πάνω σε ένα λόφο εκπληκτικής φυσικής ομορφιάς, περιβαλλόμενο από κέδρους και όγκους γρανίτη, προσφέρει στον επισκέπτη απίστευτη πανοραμική θέα στο Αιγαίο καθώς και ιδιωτικές στιγμές μοναδικής χαλάρωσης, παρόλο που απέχει μόλις 2χλμ από την Χώρα της Νάξου και 700μ από την πιο διάσημη παραλία του νησιού, τον Άγιο Προκόπιο. Όλες οι πολυτελείς βίλες και σουίτες είναι εξοπλισμένες ώστε να παρέχουν όλες τις σύγχρονες ανέσεις. Ιδιωτικές πισίνες, περιβάλλοντες χώροι με γκαζόν, μεγάλες βεράντες με πανοραμική θέα στο Αιγαίο και υδρομασάζ.

Συγκεκριμένα τα δωμάτια διαθέτουν επιπλωμένα μπαλκόνια με θέα σε θάλασσα ή παραλία. Τα 10 κλιματιζόμενα δωμάτια στο Naxian Collection - Luxury villas & Suites περιλαμβάνουν ιδιωτικές πισίνες και τζάκια. Τα κρεβάτια διαθέτουν στρώματα Select Comfort, σεντόνια από αιγυπτιακό βαμβάκι, τριπλά σεντόνια και πουπουλένια παπλώματα. Διαθέτει επιλογή τύπων μαξιλαριών. Οι επισκέπτες μπορούν να χρησιμοποιήσουν τη δωρεάν ενσύρματη γρήγορη πρόσβαση στο ίντερνετ. Έχουν τηλεοράσεις LCD 26-ίντσες εξοπλισμένες με δορυφορικά κανάλια, δωρεάν κανάλια ταινιών και συσκευή αναπαραγωγής DVD. Όλα τα καταλύματα διαθέτουν γραφεία, χρηματοκιβώτια που χωρούν λάπτοπ και δυνατότητα πραγματοποίησης απευθείας τηλεφωνικών κλήσεων. Τα μπάνια διαθέτουν ξεχωριστές μπανιέρες και ντουζιέρες με μπανιέρες με υδρομασάζ, τηλέφωνα ντουζιέρας και ντους βροχής. Τα μπάνια περιλαμβάνουν επίσης διπλούς νεροχύτες, μπουρνούζια και επώνυμα καλλυντικά. Όλες οι μονάδες διαθέτουν κουζίνες με ψυγεία, ξεχωριστές τραπεζαρίες, μηχανές εσπρέσο και καφετιέρες/τσαγιέρες. Οι επιπλέον ευκολίες περιλαμβάνουν ιδιωτικές μπανιέρες υδρομασάζ και συσκευές αναπαραγωγής CD. Επιπλέον, οι ευκολίες που είναι διαθέσιμες κατόπιν αίτηματος περιλαμβάνουν φούρνους μικροκυμάτων, μασάζ στο δωμάτιο και σίδερα/σιδερώστρες. Διατίθεται υπηρεσία τακτοποίησης κρεβατιού το βράδυ, καθώς και υπηρεσία οροφοκομίας, η οποία είναι διαθέσιμη καθημερινά¹.

¹ <http://el.hotels.com/ho395153/naxian-collection-luxury-villas-suites-naxos-ellada/>

Το ξενοδοχείο περιλαμβάνει εστιατόριο, καφετέρια και μπαρ/lounge. Σερβίρεται δωρεάν πρωινό κάθε πρωί. Υπάρχει δωρεάν ασύρματη κι ενσύρματη πρόσβαση στο ίντερνετ σε κοινόχρηστους χώρους. Οι επιχειρηματικές ευκολίες σε αυτό το ξενοδοχείο 4 αστέρων περιλαμβάνουν παροχή τεχνικής υποστήριξης, ενοικίαση λιμουζίνας ή αυτοκινήτου και προσωπικό τεχνικής υποστήριξης. Το προσωπικό μπορεί να φροντίσει σχετικά με υπηρεσίες ρεσεψιόν, βοήθεια για προγραμματισμό ξεναγήσεων/αγορά εισιτηρίων και υπηρεσίες γάμου. Οι επιπλέον ευκολίες περιλαμβάνουν πολύγλωσσο προσωπικό, μπάρμπεκιου γκριλ και μπαρ με σνακ/ντελικατέσεν. Οι επισκέπτες έχουν πρόσβαση σε δωρεάν υπηρεσίες μεταφοράς, οι οποίες περιλαμβάνουν λεωφορείο για μεταφορά από και προς το αεροδρόμιο (διαθέσιμο κατόπιν αίτησης) και λεωφορείο για την αποβάθρα του φεριμπότ. Η στάθμευση είναι δωρεάν για τους επισκέπτες².

Στις παροχές του διαμερίσματος ανήκουν οι παρακάτω³:

- Εστιατόριο
- Μπαρ
- 24ωρη ρεσεψιόν
- Κήπος
- Δωμάτια για μη καπνίζοντες
- Γρήγορο check in/check out
- Θυρίδα ασφαλείας
- Ηχομονωμένα δωμάτια
- Design Ξενοδοχείο
- Χώρος φύλαξης αποσκευών
- Αντιαλλεργικό δωμάτιο
- Απαγορεύεται το κάπνισμα σε όλους τους κοινόχρηστους και ιδιωτικούς χώρους
- Κλιματισμός
- Εστιατόριο (à la carte)
- Εστιατόριο (με μπουφέ)
- Σνακ Μπαρ
- Ηλιόλουστη βεράντα

² <http://el.hotels.com/ho395153/naxian-collection-luxury-villas-suites-naxos-ellada/>

³ http://www.booking.com/hotel/gr/naxian-collection.el.html?aid=311101;label=naxian-collection-Iy3HatWfoL*d3y0CH9cBngS5505147137%3Apl%3Aata%3Aap1%3Aap2%3Aac%3Aap1t1%3Aaneg;sid=6bbce9a44a4476ea20dc0e67c2e45c45;dcid=1;origin=disamb;srhash=1618138759;srpos=2

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ

• Πολυτελείς Βίλλες

Εμπνευσμένες από την παραδοσιακή κυκλαδική αρχιτεκτονική, οι Βίλλες αρμονικά συνταιριάζουν την πολυτέλεια με την απλότητα, ώστε ο επισκέπτης να βιώνει χαλαρωτικές στιγμές, χωρίς να στερείται την άνεση. Κάθε Βίλλα αποτελείται από δύο ορόφους. Στον πάνω όροφο βρίσκεται το κυρίως υπνοδωμάτιο με το σιδερένιο υπέρδιπλο κρεβάτι και το μπάνιο με το υδρομασάζ. Στο ισόγειο βρίσκεται ένα δεύτερο υπνοδωμάτιο, ένα ακόμη μπάνιο, καθώς και μία πλήρως εξοπλισμένη κουζίνα και ένα καθιστικό με τζάκι. Τα δρύινα έπιπλα στους απαλούς τόνους του λευκού, αλλά και τα διακοσμητικά αντικείμενα είναι επιλεγμένα και τοποθετημένα, ώστε όλα να συμβάλλουν στην αρμονία και χαλάρωση που εκπέμπει συνολικά ο χώρος. Φυσικά, οι μεγάλες βεράντες με την πανοραμική θέα στο Αιγαίο και η ιδιωτική πισίνα συμπληρώνουν την ατμόσφαιρα μοναδικής πολυτέλειας, που συναντά ο επισκέπτης στο Naxian Collection.

Παροχές βίλλας

- Βίλλα : 80-100 m²
 - Δυνατότητα φιλοξενίας 2- 8 ατόμων
 - Ιδιωτική πισίνα με ξαπλώστρες
 - Μπάνιο με υδρομασάζ
 - Μεγάλες βεράντες με πανοραμική θέα στο Αιγαίο
 - Πλήρως εξοπλισμένη κουζίνα
 - Μηχανή παρασκευής espresso και δώρο ένα καλάθι με ποικιλία ειδών καφέ και τσάι
 - Υποαλλεργικά σεντόνια και σκεπάσματα υψηλής ποιότητας
 - Μπουρνούζια, παντόφλες και μπιστολάκι μαλλιών
 - Πετσέτες θαλάσσης και πισίνας
 - Δορυφορική τηλεόραση, CD και DVD player, καθώς και ποικιλία ταινιών από τις οποίες μπορεί να επιλέξει ο επισκέπτης
 - Απευθείας τηλεφωνική σύνδεση
 - Αυτορυθμιζόμενος κλιματισμός
 - Χρηματοκιβώτιο
 - Ελεύθερη χρήση του διαδικτύου
 - Προσωπικός ηλεκτρονικός υπολογιστής, εφόσον ζητηθεί
 - Παιδική κούνια ή παιδικό πάρκο, εφόσον ζητηθεί
 - Καθημερινή φροντίδα υγιεινής και καθαρισμού
 - Πρωινό, που μπορεί να σερβιριστεί στην ιδιωτική σας βεράντα ή πισίνα, εφόσον ζητηθεί
 - Καλάθι καλωσορίσματος με φρέσκα φρούτα και κρασί
 - Προϊόντα περιποίησης-μπάνιου
- Κορρές

Βίλλα Νεόνυμφων

Η Βίλλα των νεόνυμφων έχει σχεδιαστεί για να τους προσφέρει αξέχαστες ρομαντικές στιγμές. Το υπνοδωμάτιο της διακοσμημένο με δρύινα έπιπλα στους απαλούς τόνους του λευκού, καθώς και το υπέρδιπλο σιδερένιο κρεβάτι δημιουργούν τέλεια ατμόσφαιρα. Ακριβώς δίπλα σε άμεση επικοινωνία βρίσκεται το μπάνιο με το υδρομασάζ, το οποίο παρέχει απίστευτη θέα στο μπλε της θάλασσας. Η οροφή του μπάνιου δημιουργεί φωτισμό έναστρου ουρανού, κάνοντας την ατμόσφαιρα ακόμη πιο ρομαντική. Η άνεση και η πολυτέλεια αρμονικά δεμένες με την παραδοσιακή κυκλαδική αρχιτεκτονική προάγουν μία ήρεμη και γαλήνια ατμόσφαιρα ιδανική για να ζήσετε ιδιωτικές στιγμές. Οι μεγάλες βεράντες με την πανοραμική θέα στο Αιγαίο και η ιδιωτική πισίνα προσφέρονται ώστε οι νεόνυμφοι να απολαύσουν από ένα πρωινό με σαμπάνια έως ένα δείπνο με κεριά στον ιδιωτικό τους χώρο.

Το Naxian Collection προτείνει στους νεόνυμφους αξέχαστες ρομαντικές δραστηριότητες οι οποίες μπορούν να οργανωθούν στα πλαίσια των παροχών του ξενοδοχείου μας, εφόσον ζητηθούν :

- Πρωινό με σαμπάνια και φράουλες με επικάλυψη ζεστής σοκολάτας, σερβιρισμένο στον ιδιωτικό σας χώρο.
- Ρομαντικό δείπνο υπό το φως των κεριών στην ιδιωτική σας πισίνα ή βεράντα
- Χαλαρωτικό μασάζ για το ζευγάρι • Υδρομασάζ με αιθέρια έλαια
- Ρομαντική βόλτα με άλογα στην παραλία και καλάθι πικ- νικ
- Ρομαντική κρουαζιέρα με ιστιοπλοϊκό το ηλιοβασίλεμα

Παροχές

- Βίλλα : 80 m²
- Ιδιωτική πισίνα με ξαπλώστρες
- Μπάνιο με υδρομασάζ
- Μεγάλες βεράντες με πανοραμική θέα στο Αιγαίο
- Πλήρως εξοπλισμένη κουζίνα
- Μηχανή παρασκευής espresso και δώρο ένα καλάθι με ποικιλία ειδών καφέ και τσάι
- Υποαλλεργικά σεντόνια και σκεπάσματα υψηλής ποιότητας
- Μπουρνούζια, παντόφλες και μπιστολάκι μαλλιών
- Πρωινό, που μπορεί να σερβιριστεί στην ιδιωτική σας βεράντα ή πισίνα, εφόσον ζητηθεί
- Πετσέτες θαλάσσης και πισίνας
- Δορυφορική τηλεόραση, CD και DVD player, καθώς και ποικιλία ταινιών από τις οποίες μπορεί να επιλέξει ο επισκέπτης
- Απευθείας τηλεφωνική σύνδεση
- Αυτορυθμιζόμενος κλιματισμός
- Χρηματοκιβώτιο
- Ελεύθερη χρήση του διαδικτύου

- Προσωπικός ηλεκτρονικός υπολογιστής, εφόσον ζητηθεί
- Καθημερινή φροντίδα υγιεινής και καθαρισμού
- Καλάθι καλωσορίσματος με φρέσκα φρούτα και κρασί
- Προϊόντα περιποίησης-μπάνιου Κορρές

Σουίτα Διόνυσος

Η σουίτα Διόνυσος είναι σχεδιασμένη για να προσφέρει τη άνεση και την πολυτέλεια που επιθυμείτε σε προνομιακή τιμή. Η σουίτα αποτελείται από ένα μεγάλο υπνοδωμάτιο, διακοσμημένο με έπιπλα στους απαλούς τόνους του λευκού, ώστε να δημιουργεί χαλαρωτική ατμόσφαιρα. Δίπλα βρίσκεται το καθιστικό με το τζάκι και μία πλήρως οργανωμένη κουζίνα. Η σουίτα διαθέτει μεγάλη βεράντα με θέα στο Αιγαίο και περιβάλλον χώρο με γκαζόν, ενώ μοιράζεται την πισίνα της με άλλη μια σουίτα.

Παροχές

Σουίτα : 45 m²

Δυνατότητα φιλοξενίας 2- 4 ατόμων

Πισίνα με ξαπλώστρες (κοινή με άλλη μία σουίτα)

Μεγάλες βεράντες με πανοραμική θέα στο Αιγαίο

Πλήρως εξοπλισμένη κουζίνα

Μηχανή παρασκευής espresso και δώρο ένα καλάθι με ποικιλία ειδών καφέ και τσάι

Υποαλλεργικά σεντόνια και σκεπάσματα υψηλής ποιότητας

Μπουρνούζια, παντόφλες και μπιστολάκι μαλλιών

Πετσέτες θαλάσσης και πισίνας

Δορυφορική τηλεόραση, CD και DVD player, καθώς και ποικιλία ταινιών από τις οποίες μπορεί να επιλέξει ο

επισκέπτης Απευθείας τηλεφωνική σύνδεση

Αυτορυθμιζόμενος κλιματισμός

Χρηματοκιβώτιο

Ελεύθερη χρήση του διαδικτύου

Προσωπικός ηλεκτρονικός υπολογιστής, εφόσον ζητηθεί

Παιδική κούνια ή παιδικό πάρκο, εφόσον ζητηθεί

Καθημερινή φροντίδα υγιεινής και καθαρισμού

Πρωινό, που μπορεί να σερβιριστεί στην ιδιωτική σας βεράντα ή πισίνα, εφόσον ζητηθεί

Καλάθι Καλωσορίσματος με φρέσκα φρούτα και κρασί

Προϊόντα περιποίησης-μπάνιου

Κορρές

Σουίτα Αριάδνη

Στη σουίτα Αριάδνη η άνεση και η πολυτέλεια συνδυάζονται ώστε να σας προσφέρουν τη χαλάρωση που επιθυμείτε και όλα αυτά σε προνομιακή τιμή. Η σουίτα αποτελείται από ένα μεγάλο υπνοδωμάτιο, διακοσμημένο ώστε να δημιουργεί ρομαντική ατμόσφαιρα. Το μπάνιο με το υδρομασάζ, η μεγάλη βεράντα με την πανοραμική θέα στο Αιγαίο, ο περιβάλλον χώρος με το γκαζόν και η πισίνα (την οποία μοιράζεται με άλλη μία σουίτα) υπόσχονται στιγμές μοναδικής πολυτέλειας.

Παροχές

Σουίτα : 45 m ²	επισκέπτης Απευθείας τηλεφωνική σύνδεση
Δυνατότητα φιλοξενίας 2 ατόμων	Αυτορυθμιζόμενος κλιματισμός
Πισίνα με ξαπλώστρες (κοινή με άλλη μία σουίτα)	Χρηματοκιβώτιο
Μεγάλες βεράντες με πανοραμική θέα στο Αιγαίο	Ελεύθερη χρήση του διαδικτύου
Μικρό ψυγείο	Προσωπικός ηλεκτρονικός υπολογιστής, εφόσον ζητηθεί
Μηχανή παρασκευής espresso και δώρο ένα καλάθι με ποικιλία ειδών καφέ και τσάι	Παιδική κούνια ή παιδικό πάρκο, εφόσον ζητηθεί
Υποαλλεργικά σεντόνια και σκεπάσματα υψηλής ποιότητας	Καθημερινή φροντίδα υγιεινής και καθαρισμού
Μπουρνούζια, παντόφλες και μπιστολάκι μαλλιών	Πρωινό, που μπορεί να σερβιριστεί στην ιδιωτική σας βεράντα ή πισίνα, εφόσον ζητηθεί
Πετσέτες θαλάσσης και πισίνας	Καλάθι καλωσορίσματος με φρέσκα φρούτα και κρασί
Δορυφορική τηλεόραση, CD και DVD player, καθώς και ποικιλία ταινιών από τις οποίες μπορεί να επιλέξει ο	Προϊόντα περιποίησης-μπάνιου
	Κορρές

4.2.1 ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Το Naxian Collection δίνει στους φιλοξενούμενους του τη δυνατότητα να επιλέξουν το γεύμα της αρεσκείας τους (διεθνής και ελληνική κουζίνα). Ο Σεφ του ξενοδοχείου είναι εδώ για να ικανοποιήσει οποιαδήποτε γαστρονομική σας επιθυμία, χρησιμοποιώντας κυρίως αγνά, βιολογικά προϊόντα, που προέρχονται από τα μποστάνια μας. Για όσους επιθυμούν να περάσουν τη μέρα τους ανακαλύπτοντας τη ναξιακή ενδοχώρα, ο Σεφ μπορεί να ετοιμάσει για αυτούς καλάθι με γεύμα.

Ο επισιτιστικός τομέας αποτελεί για το ξενοδοχείο τον πλέον νευραλγικό τομέα καθώς η επιχείρηση έχει επενδύσει ώστε η μονάδα να είναι εξοπλισμένη με μια σύγχρονη και πλήρης επαγγελματική κουζίνα και ένα πανέμορφο εστιατόριο που αποτελούν θέλημα τόσο για τους φιλοξενούμενους όσο και για την πραγματοποίηση στη μονάδα, σειράς εκδηλώσεων. Επίσης η λειτουργία της μονάδας με το πακέτο all inclusive κάνει τον επισιτιστικό τομέα να παίζει έναν κύριο λόγο για την ικανοποίηση των φιλοξενούμενων στη μονάδα.

Στο ξενοδοχείο λειτουργεί μια κεντρική κουζίνα η οποία έχει αναλάβει να φέρει εις πέρας το δύσκολο έργο της παρασκευής των φαγητών για το all inclusive εστιατόριο, την ταβέρνα all inclusive και το A la carte εστιατόριο. Το προσωπικό της κουζίνας εργάζεται όλο σχεδόν (εκτός από έναν 1^ο μάγειρα, ένα 2^ο μάγειρα και ένα βοηθό που εργάζονται στην ταβέρνα) αποκλειστικά στην κεντρική κουζίνα του εστιατορίου που βρίσκεται στο κτίριο του κεντρικού εστιατορίου. Προϊστάμενος της κουζίνας και γενικότερα υπεύθυνος για τη σίτιση τόσο των φιλοξενούμενων όσο και των εργαζόμενων του ξενοδοχείου είναι ο chef d' hotel. Ο chef εργάζεται καθημερινά από τις 8π.μ έως 13.30μ.μ και από τις 17.00μ.μ έως τις 21.00μ.μ. Είναι υπεύθυνος για τη σωστή λειτουργία της κουζίνας, την δημιουργία των μενού και την εξασφάλιση του σωστού μαγειρέματος των τροφίμων καθώς και για το αν πληρούν τα στάνταρ της επιχείρησης στα φαγητά που σερβίρονται.

Στο έργο του συνεπικουρείται από τον chous chef ο οποίος είναι επιπλέον υπεύθυνος για το μενού και το μαγείρεμα στο εστιατόριο του προσωπικού. Το υπόλοιπο προσωπικό, μάγειρες, ζαχαροπλάστες και βοηθοί δουλεύουν σε δύο βάρδιες από τις 5π.μ έως 13.00μ.μ και από τις 16.00μ.μ έως τις 24.00.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ

Η ΤΕΧΝΗ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΓΟΡΩΝ ΣΤΙΣ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΠΟΛΥΤΕΛΕΙΑΣ

5.1 ΣΩΣΤΟ ΠΡΟΪΟΝ ΚΑΙ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΗ ΠΟΣΟΤΗΤΑ.

"Είναι σαφείς οι περιγραφές της ποιότητας, του μεγέθους, του βάρους, της ποσότητας, και άλλων παραγόντων που συνθέτουν το προϊόν που είναι αναγκαίο για τη συγκεκριμένη χρήση που προορίζεται. Τα στοιχεία αυτά, πρέπει να οδηγούν τους αρμόδιους για την αγορά και την παραλαβή του προϊόντος χωρίς παρεκκλίσεις." (Morden T., 1993,)

5.2 ΕΛΕΥΘΕΡΕΣ ΑΓΟΡΕΣ.

"Οι πρότυπες προδιαγραφές αγορών αποτελούν αποφασιστικό παράγοντα δημιουργίας και διατήρησης στα επιθυμητά επίπεδα του πρότυπου κόστους. Για παράδειγμα, είναι φυσικό να αρνηθεί ο αρμόδιος υπάλληλος την προσφορά κοτόπουλου α' ποιότητας και βάρους 1800 gr το κάθε ένα με την τιμή των 2,50 € ανά κιλό και να προτιμήσει κοτόπουλο της ίδιας ποιότητας και βάρους 1400 gr το κάθε ένα με την τιμή των 2,80 € ανά κιλό. Είναι αυτονόητο ότι η πολιτική της επιχείρησης έχει δημιουργήσει πρότυπες συνταγές και μεγέθη μερίδων που διαμορφώνουν στη συνέχεια το πρότυπο κόστος μερίδας." (Morden T., 1993,)

5.3 ΣΩΣΤΗ ΤΙΜΗ.

"Η υπηρεσία των εσωτερικών ελέγχων σε καλά οργανωμένο εστιατόριο, θεωρείται, και σωστά κατά την άποψη ειδικών του κλάδου, ότι αποτελεί την ασφαλιστική δικλείδα της επιχείρησης για την καλή της οικονομικής της διαχείριση. Με πιο απλά λόγια αποτρέπει την ακούσια ή όχι, διαρροή ή φθορά των αναλωσίμων, που επιβαρύνουν φυσικά το κόστος, καθώς επίσης και τη ακούσια ή όχι απώλεια εσόδων από τις πωλήσεις αγαθών ή υπηρεσιών. Με βάση αυτήν τη φιλοσοφία μπορούμε να συγκεκριμενοποιήσουμε ότι ένα σύστημα εσωτερικών ελέγχων, έχει ως αντικείμενο: 1) την παρακολούθηση των αναλώσιμων υλικών (τροφίμων, ποτών, ειδών καθαρισμού, καυσίμων κ.λ.π.), από την αγορά και την εισαγωγή τους στη μονάδα μέχρι την κατανάλωσή τους. 2) την εξακρίβωση των πραγματοποιούμενων

από τους κλάδους – τμήματα εκμετάλλευσης, εσόδων από την πώληση αγαθών και παροχή υπηρεσιών. 3) την έρευνα και ανάλυση του κόστους των αναλίσκόμενων υλικών σε όλους τους τομείς.

Παράλληλα ο έλεγχος επεκτείνεται σε όλα τα υπόλοιπα στοιχεία του ενεργητικού που αναλώθηκαν όπως: στο προσωπικό και το κόστος των υπηρεσιών, καθώς και σε όλες τις δαπάνες – έξοδα που συμπληρώνουν το λειτουργικό κόστος όπως ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ, καύσιμες ύλες κ.λ.π.

Για να μπορεί, λοιπόν, μια επισιτιστική επιχείρηση να αποκαλείται επιτυχημένη θα πρέπει, εκτός από πλευράς εστιατορικής τέχνης, να υπάρχουν και ικανοποιητικά οικονομικά αποτελέσματα σύμφωνα με τους στόχους που έχει θέσει η επιχείρηση όσον αφορά στα έσοδα, στο κόστος και στην σχέση μεταξύ τους. Οι άξονες ελέγχου για τα παραπάνω είναι το προσωπικό, τα έντυπα, η ροή, το κόστος υλικών και η τιμολόγησή τους.

"Ξεκινώντας από το προσωπικό, δεν πρέπει να ξεχνάμε ότι η παροχή υπηρεσιών είναι συχνά πιο ακριβή από το ίδιο το προϊόν και για αυτό τον λόγο είναι αναγκαίο να οριστούν από την αρχή τα ποιοτικά πρότυπα των προϊόντων της επιχείρησης, έτσι ώστε να διασφαλιστεί ένα θετικό αποτέλεσμα σε αυτόν τον τομέα. Αμέσως μετά πρέπει να ελεγχτεί η απόδοση των πόστων εργασίας ώστε να δημιουργηθούν τα ανάλογα πρότυπα απόδοσης και κατ' επέκταση κόστους εργασίας. Η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών εξαρτάται άμεσα από τον αριθμό των προγραμματισμένων ωρών εργασίας ανά σερβιτόρο και τον αριθμό των πελατών συνολικά και ανά ώρα εργασίας." (Morden T., 1993,)

5.4 ΣΩΣΤΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ.

Τα κέντρα αποφάσεων σ' ένα εστιατόριο κατά τη διαδικασία επιλογής προμηθευτή αναφέρονται στα ακόλουθα άτομα(Αυλωνίτης (1992),:

- ⇒ Η Διεύθυνση είναι αυτή που παίρνει τις τελικές αποφάσεις.
- ⇒ Ο Υπεύθυνος αγορών είναι αυτός που μοιράζει τη πληροφόρηση μέσα στην επιχείρηση.
- ⇒ Οι μάγειρες επηρεάζουν (Influencers) τους λήπτες αποφάσεων.
- ⇒ Η Γραμματεία παίζει σημαντικό ρόλο στη σύνδεση της επιχείρησης με τους Influencers. Συγκεκριμένα:

ΠΙΝΑΚΑΣ 3: ΚΕΝΤΡΟ ΑΓΟΡΑΣΤΙΚΗΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ ΤΩΝ ΝΕΩΝ ΔΥΝΗΤΙΚΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ Η ΚΑΤΑΛΛΗΛΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ.

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Κ.Α.Α	ΑΤΟΜΑ ΠΟΥ ΑΠΑΡΤΙΖΟΥΝ ΤΟ Κ.Α.Α.	ΣΕ ΠΟΙΟ ΣΤΑΔΙΟ/Α ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣΤΙΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ	Ο ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΘΑ ΚΡΙΝΕΙ ΤΙΣ ΠΑΡΟΧΕΣ ΠΟΥ ΔΙΝΕΙ Ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ ΑΛΛΑ ΚΑΙ ΤΗ ΔΥΝΑΜΙΚΗ ΠΟΥ ΘΑ ΑΠΟΚΤΗΣΕΙ ΤΟ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΕΝΗ Μ' ΑΥΤΟΝ	ΚΑΘΟΡΙΖΕΙ ΤΙΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΑΓΟΡΩΝ	Ο ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΑΓΟΡΩΝ ΕΠΗΡΕΑΖΕΙ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	ΑΞΙΟΛΟΓΕΙ ΤΙΣ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΤΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ
ΔΙΟΙΚΗΣΗ	Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΠΟΦΑΣΙΖΕΙ	ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΑΠΟΦΑΣΗ.

Πηγή: Αυλωνίτης (1992)

Συνδυάζοντας το πλάνο ενημέρωσης το οποίο αναφέραμε παραπάνω με τα κέντρα αποφάσεων καταλήγουμε στις παρακάτω επικοινωνιακές προσεγγίσεις κατά άτομο:

ΠΙΝΑΚΑΣ 4: ΚΕΝΤΡΟ ΑΓΟΡΑΣΤΙΚΗΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ ΤΩΝ ΝΕΩΝ ΔΥΝΗΤΙΚΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΤΑΛΛΗΛΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ.

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Κ.Α.Α	ΑΤΟΜΑ ΠΟΥ ΑΠΑΡΤΙΖΟΥΝ ΤΟ Κ.Α.Α.	ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ
ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ	ΘΑ ΚΡΙΝΕΙ ΤΙΣ ΠΑΡΟΧΕΣ ΠΟΥ ΔΙΝΟΝΤΑΙ ΚΑΙ ΤΗ ΔΥΝΑΜΙΚΗ ΠΟΥ ΘΑ ΑΠΟΚΤΗΣΕΙ ΤΟ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ	ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΑΓΟΡΩΝ	ΕΠΗΡΕΑΖΕΙ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΚΛΑΔΙΚΑ ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ SITE
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΠΟΦΑΣΙΖΕΙ	ΦΗΜΗ ΕΚΘΕΣΕΙΣ. ΣΥΝΕΔΡΙΑ.

Πηγή: Αυλωνίτης (1992)

5.5 ΟΡΘΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΑΓΟΡΩΝ

"Ο έλεγχος των δελτίων παραγγελίας των σερβιτόρων γίνεται ως εξής: ο σερβιτόρος προκειμένου να παραλάβει φαγητά από τον χώρο της κουζίνας, πρέπει πάντα να συμπληρώνει το ανάλογο δελτίο σε δύο ή τρία αντίτυπα. Το ένα από αυτά το δίνει στον αρχιμάγειρα, το άλλο στον επόπτη πωλήσεων (tablist / checker) ενώ το τρίτο το

κρατάει ο ίδιος. Με το σύνολο αυτών των εντύπων στο τέλος της βραδιάς κάνει τον έλεγχο της αριθμητικής τους σειράς για τυχόν διαφυγή ή απώλεια.

Τέλος, όσον αφορά τη ροή και το κόστος των υλικών, ο έλεγχος της παραγωγής προϊόντων πώλησης, και συγκεκριμένα φαγητών και ποτών, στα ανάλογα επισιτιστικά τμήματα του ή της αυτόνομης επισιτιστικής επιχείρησης, παρουσιάζει αντικειμενικές δυσκολίες. Οι δυσκολίες αυτές είναι κυρίως τεχνικής φύσεως και σχετίζονται με τον τρόπο παρασκευής των προϊόντων αλλά και με τις διαδικασίες που προλαμβάνουν τις φθορές και τις απώλειες στο στάδιο της παραγωγής. Οι άξονες στους οποίους στηρίζεται ο έλεγχος της παραγωγής σε πρώτη φάση είναι:

1. Ο προγραμματισμός της παραγωγής
2. Ο καθορισμός αναγκών σε πρώτες ύλες
3. Ο ποσοτικός προσδιορισμός της παραγωγής
4. Ο έλεγχος διάθεσης από τα σημεία διανομής
5. Ο έλεγχος του κόστους παραγωγής και διάθεσης "(Morden T., 1993,)

5.6 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΟΥ ΚΙΝΕΖΙΚΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

Για να ξεκινήσουμε με τις στρατηγικές τα εστιατόρια σήμερα ακολουθούν τη διαφοροποίηση σε πολύ μεγάλο βαθμό προσφέροντας συνεχώς νέα γεύματα στην αγορά; τα πιάτα του εξεταζόμενου εστιατορίου είναι γνωστά λόγω της πρωτοτυπίας που τα χαρακτηρίζει αλλά και τις απόλαυσης που παρέχουν στους πελάτες.

Συγχρόνως η ισχυρή μάρκα τους στηρίζει κάθε νέο πιάτο. Η πολιτική που ακολουθεί το εστιατόριο είναι η στήριξη των παλαιών πιάτων αλλά και η συνεχή ανάπτυξη νέων, αυτή η στρατηγική βοηθάει το εστιατόριο να διατηρεί συνεχώς ικανοποιημένους τους πελάτες της.

Το εστιατόριο αναπτύχθηκε στην ελληνική αγορά μέσα από μια καθετοποιημένη στρατηγική, αυξάνοντας τη δύναμη τους έναντι των προμηθευτών της. Το εστιατόριο σύμφωνα με το μοντέλο του Ansoff's επεκτάθηκε μέσα από τη διαφοροποίηση, επειδή στα πρώιμα στάδια ανάπτυξης παρήγαγε κινέζικα γεύματα και μετά επεκτάθηκε σε νέα πιάτα όπως προαναφέραμε

Σήμερα η στρατηγική του χαρακτηρίζεται από την ανάπτυξη πιάτου επειδή προσπαθεί να αυξήσει το μερίδιο αγοράς της στις υπάρχουσες αγορές

χρησιμοποιώντας τα υπάρχοντα πιάτα με κάποιες διαφοροποιήσεις(Adcock D. et al, 1993).

Η καινοτομία εστιάζει στη παραγωγή νέων πιάτων, νέων παραγωγικών διαδικασιών, νέων μεθόδων προώθησης κ.λ.π” (Morden T., 1993,)

Το συγκεκριμένο εστιατόριο είναι σε θέση να προωθεί συνεχώς νέα πιάτα μέσα σε μικρά χρονικά διαστήματα προκειμένου να διατηρούν αναλλοίωτο το ενδιαφέρον των πελατών τους.

Η ανάπτυξη είναι η λέξη κλειδί για το εστιατόριο η οποία επενδύει συνεχώς σε νέες σειρές γευμάτων, προκειμένου να παραμείνει ανταγωνιστική (Ansoff, 1968,) Τα menu προωθούνται με βασικό στόχο τη κάλυψη των διαφορετικών αναγκών των πελατών στα διάφορα τμήματα της αγοράς.

Το εστιατόριο έχει την δομή του matrix, η οποία έχει να κάνει με το γεγονός ότι ανταποκρίνεται κατάλληλα σε όλες τις απαιτήσεις οι οποίες προκύπτουν από εξωτερικούς και εσωτερικούς παράγοντες.

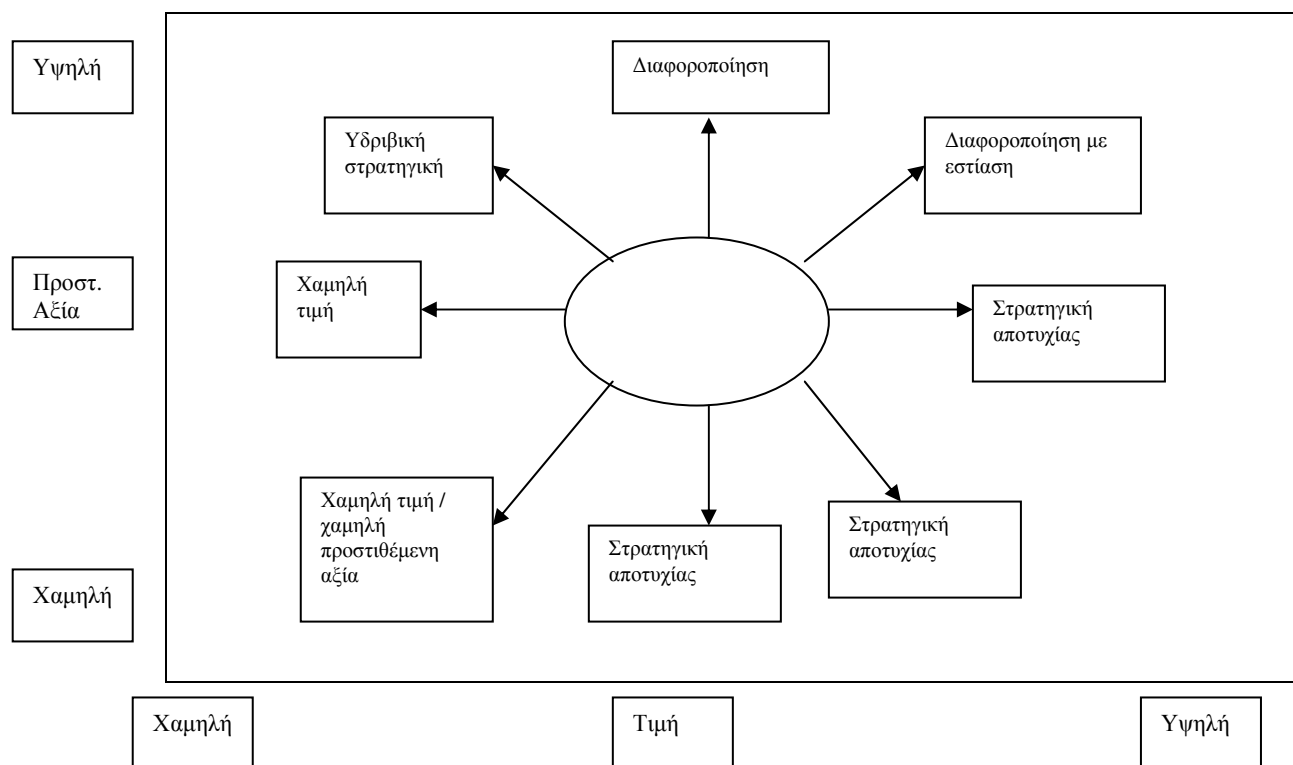
Έχοντας ολοκληρώσει την ανάλυση και την δομή μπορούμε να πούμε ότι η συγκεκριμένη δομή είναι μια πολύ καλή επιλογή καθώς επιτρέπει ευκινησία στην επιχείρηση και υψηλό βαθμό διαιρετότητας διαδικασιών καθώς επίσης και των αποφάσεων. Ειδικότερα η δομή του matrix παρέχει την δυνατότητα συνδυασμού διαφορετικών ικανοτήτων και την ολοκλήρωση ορισμένων διαδικασιών (από διαφορετικές γωνίες) οι οποίες δίνουν την δυνατότητα επίλυσης ορισμένων προβλημάτων και προάγουν την αποφασιστικότητα. Η δομή αυτή επιτυγχάνει την μείωση της γραφειοκρατίας καθώς παράγει καλύτερη επικοινωνία ανάμεσα στους υπαλλήλους μέσα από την άμεση επαφή.

Το εστιατόριο έχει υψηλό λειτουργικό κόστος, το οποίο επηρεάζει τα έσοδα του. Το εστιατόριο λειτουργεί με χαμηλό οριακό κόστος προκειμένου να αποκτήσει ανταγωνιστικότητα στην αγορά. Η τιμολογιακή πολιτική του βασίζεται στην διαφοροποίηση από την στιγμή που προσφέρει πιάτα υψηλής ποιότητας στις ίδιες τιμές με τους ανταγωνιστές του. Παράλληλα επιτυγχάνει να πραγματοποιήσει την στρατηγική διαφοροποίησης με συνεχείς έρευνες στις ανταγωνιστικές τιμές προκειμένου να πετύχει στρατηγικής τιμολόγησης. Επίσης το εστιατόριο δεν προσπαθεί απλώς να προσφέρει καλύτερα πιάτα από τους ανταγωνιστές και στις ίδιες τιμές αλλά εστιάζει το ενδιαφέρον της και στην διαφοροποίηση των πιάτων της προσφέροντας υψηλότερη αξία με χαμηλότερες τιμές. Τέλος το εστιατόριο χρησιμοποιεί την υδριβική στρατηγική μέσα από την προσφορά νέων πιάτων.

Γενικότερα αν η στρατηγική χρησιμοποιείται προκειμένου να αναλυθεί η τιμολογιακή πολιτική, χρησιμοποιεί στρατηγική την τέταρτη στρατηγική. Ειδικότερα

- Στρατηγική 3: Υδριβική στρατηγική – Προστιθέμενη αξία σε χαμηλές τιμές (για τα νέα πιάτα)
- Στρατηγική 4: Στρατηγική διαφοροποίησης – Προστιθέμενη αξία σε παρόμοιες τιμές με τους ανταγωνιστές (ίδια με την βασική στρατηγική της)
- Στρατηγική 5: Βασίζεται στην διαφοροποίηση – Προστιθέμενη αξία σε συγκεκριμένα πιάτα με υψηλότερες τιμές.

ΣΧΗΜΑ 2 : ΒΗΜΑΤΑ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ



Πηγή: Johnson, G. and Scholes, K. Exploring corporate strategy, (1993), 3rd edition, UK, Prentice Hall, p. 211

Το εστιατόριο καταφέρνει να πραγματοποιήσει την στρατηγική 4 μέσα από συνεχείς βελτιώσεις των πιάτων της και προσφέροντας νέες καινοτομικές ενέργειες. Επιπρόσθετα προσφέρει τεχνολογικές καινοτομίες προκειμένου να εστιάσει σε υψηλότερη αξία των πιάτων της, τα οποία βασίζονται στο όνομα του εστιατορίου.

Η υδριβική στρατηγική χρησιμοποιείται μόνο ως μέσο επίτευξης υψηλότερων πωλήσεων όταν εισέρχεται ένα πιάτο στην αγορά. Στην συνέχεια αυτό το πιάτο ακολουθεί στην βασική στρατηγική τιμολόγησης μέσω της στρατηγικής της διαφοροποίησης (Johnson, G. and Scholes, K. 1993)

Τέλος, όσον αφορά τη διαφήμιση και προβολή του εστιατορίου υπάρχουν αρκετές κατευθύνσεις και έχει δοθεί σημαντικό βάρος σε αυτόν τον τομέα. Για μεγάλο χρονικό διάστημα, όπως με ενημέρωση η προϊσταμένη του τμήματος, υπήρχε ολοσέλιδη αναφορά σε εφημερίδες, καθώς επίσης και αφίσες σε κεντρικά μέρη της πόλης. Επιπλέον, δημιουργήθηκε ειδικό site στο διαδίκτυο, το οποίο παρέχει αναλυτικές πληροφορίες για το εστιατόριο.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Σκόπιμο είναι το προσωπικό που εμπλέκεται με τις κρατήσεις, μπορεί να μην έχει τύχει κατάλληλης εκπαίδευσης πάνω σε θέματα τηλεφωνικής επικοινωνίας, που είναι το βασικό εργαλείο επικοινωνίας με το καταναλωτικό κοινό των ξενοδοχειακών υπηρεσιών. Σε αρκετές περιπτώσεις, η επικοινωνία μέσω τηλεομοιοτυπίας ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αν δεν τύχουν άμεσης απαντήσεως, δεν καταλήγουν σε τελική επιβεβαίωση της κράτησης. Ο αντίκτυπος της ολιγορίας για απάντηση σε ορισμένα χρονικά περιθώρια ή της έλλειψη ορθής αντιμετώπισης κάποιας περίπτωσης από το προσωπικό, οδηγεί και σε αρνητικά σχόλια στον περίγυρο του κοινού με αρνητικές συνέπειες. Άλλος παράγοντας μπορεί να είναι η έλλειψη εκπαίδευσης του προσωπικού σε θέματα πωλήσεων.

Σημαντικό ρόλο παίζει επίσης, ο συντονισμός του προσωπικού των κρατήσεων με το στρατηγική των πωλήσεων για μία συγκεκριμένη περίοδο σε ότι τους αναλογεί. Η ενημέρωσή τους σε θέματα απόδοσης σε τακτά χρονικά διαστήματα είναι επιτακτική, ώστε να έχουν εικόνα της απόδοσης της εργασίας τους και να υποκινούνται από αυτά. Υποθετικά, για το συγκεκριμένο παράδειγμα υποθέτουμε ότι οι λόγοι που πιθανόν οδηγούν σε αυτό τα χαμηλό επίπεδο εισερχόμενων κρατήσεων από το τμήμα κρατήσεων είναι: α) η έλλειψη σωστού χειρισμού στην τηλεφωνική επικοινωνία, β) η έλλειψη παιδείας σε θέματα τεχνικών πωλήσεων, γ) η έλλειψη επικοινωνίας με το τμήμα πωλήσεων, όπου δεν δίνονται ενημερώσεις σχετικά με τη στρατηγική πωλήσεων που πρέπει να ακολουθείται, δ) αδιαφορία, ε) παράπονα του προσωπικού σχετικά με τις συνθήκες εργασίας.

Η δημιουργία ενός καταλόγου που θα περιέχει τις πιθανές βελτιώσεις αποτελεί ένα βοηθητικό άξονα για να έχουμε μία σειρά από επιλογές βελτίωσης. Η επιλογή της καταλληλότερης βελτιωτικής λύσης σε συνάρτηση με το είδος του προβλήματος, το επιχειρησιακό περιβάλλον και το χρονοδιάγραμμα επίλυσης, είναι οι παράγοντες που θα οδηγήσουν στην καταλληλότερη λύση.

Οι προτάσεις βελτίωσης μπορεί να αναφέρονται στη διακοπή συνεργασίας με το υπάρχον προσωπικό και τη πρόσληψη νέου καταρτισμένου προσωπικού, αλλά και στη δημιουργία και υλοποίηση εκπαιδευτικού προγράμματος στην τηλεφωνική επικοινωνία. Δημιουργία διαδικασίας για τακτική επικοινωνία και κοινοποίηση των

στόχων του τμήματος πωλήσεων εγγράφως σε αυτό των κρατήσεων αλλά και τη συμμετοχή του τμήματος κρατήσεων σε συναντήσεις (meeting) με το τμήμα πωλήσεων για αμεσότερη επικοινωνία και ενημέρωση. Τη συμμετοχή του προσωπικού των κρατήσεων σε συναντήσεις (meetings) όπου μπορεί να εκφράσει την γνώμη του και αισθάνεται ότι είναι σημαντικό και συμμετέχει σε μία κοινή προσπάθεια, ανίχνευση βαθύτερων αιτίων που οδηγούν σε αυτή τη συμπεριφορά, αντικατάστασή του προσωπικού κρατήσεων ή μέρους αυτού με άλλα άτομα με μεγαλύτερες φιλοδοξίες και ζήλο και τη καθιέρωση μορφών επιβραβεύσεων για τους καλύτερους σε απόδοση υπαλλήλους με χρηματικά έπαθλα (bonus) και επιπρόσθετες παροχές-οφέλη που θα λειτουργήσουν σαν κίνητρα υψηλότερης απόδοσης. Τέλος για βελτίωση του χώρου εργασίας, αν είναι εφικτό, σε εύρος ή εξοπλισμό, στοχοθέτηση απόδοσης με μισθολογική αύξηση ή προαγωγή,

Η δημιουργία και υλοποίηση εκπαιδευτικού προγράμματος στην τηλεφωνική επικοινωνία και στην εκπαίδευση σε τεχνικές των πωλήσεων. Απορρίπτεται σαν λύση η διακοπή συνεργασίας με το υπάρχον προσωπικό και δίδεται βάρος στην κατάρτιση του προσωπικού. Έτσι αποφεύγονται δυσλειτουργία του τμήματος λόγω χρόνου προσαρμογής που πρέπει να δοθεί στους νέους υπαλλήλους. Διασφαλίζεται όμως, αν υπάρχει θέληση από το προσωπικό να εκπαιδευτεί και να εφαρμόσει στην πράξη ότι έχει διδαχτεί με στόχο την αύξηση πωλήσεων. Ιδιαίτερη έμφαση πρέπει να δοθεί στο αν θα σχεδιαστεί το πρόγραμμα ενδοεταιρικά ή αν θα ανατεθεί σε εκπαιδευτική εταιρία για σχεδιασμό και υλοποίηση.

Ακόμα προτείνουμε τη δημιουργία διαδικασίας για τακτική επικοινωνία και κοινοποίηση των στόχων του τμήματος πωλήσεων εγγράφως προς αυτό των κρατήσεων είναι επιτακτική. Με αυτόν τον τρόπο διασφαλίζεται ότι σε τακτά χρονικά διαστήματα που ορίζει η επιχείρηση και μπορεί να είναι ημερήσια, εβδομαδιαία, μηνιαία ή και συνδυασμός τους, θα υπάρχει πλήρης διατμηματική ενημέρωση και θα αποφεύγεται προβολή δικαιολογιών μη ενημέρωσης. Παράλληλα, πέρα από την έγγραφη ενημέρωση με τις αναφορές, σαν θετική ενέργεια θεωρείται και η ύπαρξη μιας άλλης μορφής επικοινωνίας μεταξύ των τμημάτων. Η συμμετοχή του τμήματος κρατήσεων με την παρουσία του υπεύθυνου του σε συναντήσεις (meeting), δίνει τη δυνατότητα για σύσφιξη των διατμηματικών σχέσεων και είναι μία ευκαιρία για να ανοίξουν οι διάλογοι επικοινωνίας και να εκφραστούν πιο πλατιά απόψεις που σχετίζονται με την ομαλή λειτουργία των τμημάτων. Με τη συμμετοχή σε

διατηρηματικές συναντήσεις, όταν συντρέχει λόγος και τίγονται θέματα επί της ουσίας, καλλιεργείται κλίμα συνεργασίας και παράλληλα τονώνεται το ηθικό του τμήματος, αυξάνεται το αίσθημα ευθύνης και το προσωπικό εργάζεται αποδοτικότερα.

Η αδιαφορία αρκετές φορές προκύπτει από καθαρή έλλειψη στόχων. Οι στόχοι λειτουργούν σαν κίνητρα και ωθούν το προσωπικό σε παραγωγικότερη απόδοση. Είναι όμως πιθανόν, ευσυνείδητα και αποδοτικά άτομα στην εργασία τους να αδιαφορούν επειδή αισθάνονται απομονωμένα και ότι δεν εισακούγονται οι προβληματισμοί τους στη διοίκηση, οπότε οι δυσχέρειες παραμένουν και παγιώνονται. Αν διαπιστωθεί ότι υπάρχουν άτομα στο προσωπικό που πραγματικά δεν αποδίδουν γιατί αδιαφορούν για την εργασία τους, τότε η ενδεδειγμένη λύση είναι η αντικατάσταση με τους κατάλληλους ως προς τις αρμοδιότητες της εργασίας. Για την αποτελεσματικότερη ανίχνευση των βαθύτερων αιτίων της αδιαφορίας, κρίνεται σκόπιμη και η βοήθεια του τμήματος Ανθρώπινου δυναμικού.

Οι συνθήκες εργασίας διαδραματίζουν μεγάλο ρόλο στη απόδοση του προσωπικού. Διερεύνηση, αν υπάρχει δυνατότητα βελτίωσης και αν όχι, αναθεώρηση της υπάρχουσας διαρρύθμισης του χώρου με απώτερο σκοπό να μετατραπεί σε πιο λειτουργικό. Έλεγχος, αν ο εξοπλισμός είναι άρτιος και βοηθά τους υπαλλήλους στην ακέραη διεκπεραίωση των καθημερινών ασχολιών τους. Υιοθέτηση μεθόδων υποκίνησης της απόδοσης, όπως είναι ο προκαθορισμός ειδικής αμοιβής για την επίτευξη στόχων παραγωγικότητας (bonus παραγωγικότητας). Παράλληλα, κοινοποίηση μισθολογικής αύξησης ή προαγωγής όταν δημιουργηθεί κενή θέση για όσα άτομα από το προσωπικό επιτυγχάνουν εξαιρετα επίπεδα απόδοσης στην εργασία τους και βοηθούν την επιχείρηση να πραγματοποιήσει τους γενικότερους στόχους της.

Θα μπορούσε ακόμα να τεθεί σε εφαρμογή ένα πιλοτικό πρόγραμμα που έχει σχεδιαστεί στο προηγούμενο βήμα. Στο πιλοτικό πρόγραμμα πρέπει απαραίτητως να εμπεριέχονται χρονοδιάγραμμα υλοποίησης, ονόματα υπεύθυνων υλοποίησης, ακριβής περιγραφή δράσης και στόχου της, κοινοποίηση δράσης σε όλους τους ενδιαφερόμενους, σκοποί της δράσης και προσδοκώμενα αποτελέσματα. Το πιλοτικό πρόγραμμα μπορεί να εφαρμοστεί σε ένα μόνο μέρος του, συνεπώς πρόκειται για μία περιορισμένη δοκιμή της προγραμματισμένης βελτίωσης. Η περιορισμένη αυτή

δοκιμή σε ένα μικρό φάσμα όλου του πιλοτικού προγράμματος, συνεπικουρείται από συγκεκριμένα μέτρα που λαμβάνονται σε κρίσιμα σημεία της εφαρμογής και αναλυτική καταγραφή των δραστηριοτήτων και των αποτελεσμάτων τους. Με αυτόν τον τρόπο προλαμβάνονται τυχόν ελλείψεις ή ατέλειες του προγράμματος και γίνονται διορθωτικές ενέργειες πριν την τελική εφαρμογή του σχεδίου δράσης σε πλήρη ανάπτυξη.

Με τη διασφάλιση του ομαδικού πνεύματος και του καταμερισμού της εργασίας, αναπτύσσεται μία ομοιογενής ομάδα με κοινή αποστολή και στόχους. Τονώνεται το ηθικό της και τα μέλη της αισθάνονται συμμετοχοί μίας προσπάθειας που συντελεί στην ποιοτική αναβάθμιση των υπηρεσιών της μονάδας, έχοντας πρωταρχικό ρόλο και υπεύθυνη θέση για την επίτευξη του στόχου. Λόγω του ότι η βελτίωση της ποιότητας είναι μία αέναη διαδικασία που δεν πρέπει να ατονεί σε καμία φάση της λειτουργίας του τμήματος, το επόμενο στάδιο είναι η προσπάθεια για την ανακάλυψη νέων βοηθητικών βημάτων που θα εξασφαλίσουν ακόμα μεγαλύτερη ποιοτική αναβάθμιση. Ολοκληρώνοντας θα πρέπει να πούμε ότι λαμβάνοντας υπόψιν τη πτώση του ελληνικού τουρισμού, θεωρούμε ότι η εφαρμογή ενός συστήματος ποιότητας σε τμήματα λιγότερα στρατηγικά, όπως αυτά των κρατήσεων, τα οποία όμως παίζουν σημαίνοντα ρόλο σ' ένα ξενοδοχείο θα αποφέρει σίγουρα την ανάκαμψη αλλά και με μια ευρύτερη έννοια την απόσταση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος σε σχέση με των εγχώριο αλλά και με το παγκόσμιο ανταγωνισμό.

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Adcock D. et al, 1993, *Marketing, principles and practice*, 1st edition, UK, Pitman publishing
- Ansoff, 1968, Cited in Wilson R. and Gilligan C., 1997, *Strategic marketing management*, 2nd edition, UK, Butterworth-Heinemann
- Armand V Feigenbaum (1991), *Total Quality Control*, McGraw Hill
- Arnold J (1999), *Les nouvelle normes ISO9000 :2000*, Transfus Clin Biol-Elsevier
- Baker, DA and Crompton, JL, (2000), “Quality, Satisfaction and Behavioral Intentions”, *Annals of Tourism Research*, Vol. 27 (3)
- Berry, L., Bennet, R. and Brown, C.W. (1989), *Service Quality: A Profit Strategy for Financial Institutions*, Homewood, Ill.: Dow Jones-Irwin
- Best Practices for Customer Focused Quality, P.R.O.G.R.E..S.S. GREEK KIT Εργαλείων, (2000)
- Crosby (1979), *Quality is Free, The Art of Making Quality Certain*, Penguin Putan
- Deming E.W(1986),*Out of Crisis*, Cambridge University Press
- Department of Trade and Industry (2006), *The Evolution of Quality*, <http://www.dti.gov.uk/quality/evolution>
- Emiliani, M.L., with Stec, D., Grasso, L. and Stodder, J. (2003), *Better Thinking, Better Results: Using the Power of Lean as a Total Business Solution*, The CLBM, Kensington, Conn
- Garvin (1986), *Quality-Cost Trade Off Journal of International Business Studies*, Vol. 21, No. 2
- Haywood, K. M. (1983) «Assessing the Quality of Hospitality Services», *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 2 (4)
- Imai, Masaaki (1986), *Kaizen: The Key to Japan's Competitive Success*, McGraw-Hill/Irwin,
- Ishikawa. K (1985), (Lu. D. J. trans.)*What is Total Quality Control?*, Prentice-Hall Inc., Englewood Cliffs, NJ
- Johnson, G. and Scholes, K. *Exploring corporate strategy*, (1993), 3rd edition, UK, Prentice Hall
- Jones, P. and Lockwood, A. (1989), *The Management of Hotel Operations*, London: Cassell

- Juran, J.M.; Godfrey, A.B(1999), Juran's Quality Handbook, McGraw-Hill
- Karen Ho (2003), Go Away, Do not Bother Me, I don't want your money, Journal of Service Marketing
- Morden T., 1993, Business strategy and planning, 1st edition, UK, McGraw-Hill
- Murdick, R.G., Render, B. and Russel, R.S. (1990), Service Operations Management, Newton, Mass.: Allin and Bacon
- National Institute of Standards and Technology, (2002), Draft Special Publication 800-97, Guide to IEEE 802.11i: Quality Networks
- Oakland, J.S (1995), Total Quality Management, Butterworth Heinemann, London
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1994), "Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality – Implications for further Research", Journal of Marketing, Vol., 58 (1)
- Pierson and Corlett (2002), "HACCP Principles and Applications", Chapman & Hall, New York.
- Randall, L. and Senior, M. (1992) «Managing Quality in hospitality Services», International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 4 (2)
- Sekaran,U. 'Paths to the job satisfaction of bank employees', Journal of organizational behavior, Oct 1989, Vol 10
- Simmons, P. and Teare, R. (1993), «Evolving a Total Quality Culture», International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 5 (3)
- Teare, R., (1996), «Consumer Strategies for Assessing and Evaluating Hotels», in Teare, R. and Boer, A. (eds), Strategic Hospitality Management: Theory and Practice for the 1990s, London: Cassell,
- Teare, R., (1996), «Consumer Strategies for Assessing and Evaluating Hotels», in Teare, R. and Boer, A. (eds), Strategic Hospitality Management: Theory and Practice for the 1990s, London: Cassell,
- Tenner, A. R. and De Toro, I. J. (1992), Total Quality Management: Three Steps to Continuous Improvement, Reading, Mass.: Addison – Wesley
- Tonner, C,(2003),Quality Theories, <http://www.isixsigma.com/dictionary> από <http://www.skymark.com/resources/articles.asp>
- Tricker, R(2001b), ISO9001:2000 for small Businesses, Butterworth-Heinemann, Oxford UK,p.3
- Urenio (2003), Συνεχής Βελτίωση και Στόχοι Ποιότητας, pp.1-10, <http://www.urenio.org>

- Αγγελίδης, Κ.Δ και Κιρκινέζου, Κ.Μ(2001). ISO9000 στις Τεχνικές Εταιρίες,
University Studio Press
- Αρβανητογιάννης Σ.Ι και Κούρτης Λ(2002), ISO9000:2000, Σταμούλης
- Αυλωνίτης (1992), «Στρατηγικό Βιομηχανικό Μάρκετινγκ», Εκδόσεις Σταμούλη.
- Γούναρης Σ(2003),Μάρκετινγκ Υπηρεσιών,Rosili
- Δερβιτσιωτης Ν, Κ,(2001), Ανταγωνιστικότητα Με Διοίκηση Ολικής
Ποιότητας,INTERBOOKS
- ΕΛΟΤ EN ISO 8402 «Διαχείριση ποιότητας και Διασφάλιση της Ποιότητας-
Λεξιλόγιο
- Καλογήρου Γεώργιος. Κέντρο Επιχειρηματικής & Τεχνολογικής Ανάπτυξης Δυτικής
Ελλάδος, “Οδηγός HACCP για τις Επιχειρήσεις Τροφίμων & Ποτών” Πάτρα
(2004).
- Λαλούμης Δ. Ρούπας Β (1996) «Διοίκηση Προσωπικού Τουριστικών Επιχειρήσεων»
Εκδ. Interbooks.
- Λαλούμης Δ.,(2002),Διοίκηση Ξενοδοχείων, Hotel Management», Αθήνα, Σταμούλης
- Περδίκη Π. 2003 Αναστασίου και Βασιλικής Παπαναστασίου, ΕΛΕΥΘΕΡΗ ΘΡΑΚΗ,
30-08-2003
- Στεφανάτος Σ(2000),Προγραμματισμός Ποιότητας, ΕΑΠ,
- Σωτηριάδης Μ., Βαρβαρέσσος Σ., (2003). Αρχείον Οικονομικής Ιστορίας., Διοίκηση
Ποιότητας στις Ξενοδοχειακές Επιχειρήσεις, Τόμος XV, Νο 1,
- Τζία Κ., Τσιαπούρης Α., (2006), “Ανάλυση Επικινδυνότητας στα Κρίσιμα Σημεία
Ελέγχου (HACCP) στη βιομηχανία Τροφίμων”, Εκδόσεις “Παπασωτηρίου”,
Αθήνα.
- Τσιότρας Γ, (2005) “ Βελτίωση Ποιότητας” Εκδόσεις “Μπένου”, Αθήνα.
“Πτηνοτροφία και Πολιτισμός”, Μηνιαίο Περιοδικό, Ιούλιος-Αύγουστος,2006.
Τεύχος 382-383.
- Τσοσκουνόγλου Ε., ,(2011), Νέες Τεχνολογίες , Ανάκτηση στις 5-5-20101 από
http://www.traveldailynews.gr/makeof.asp?central_id=1167&permanent_id=43